

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КІРОВОГРАДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра суспільних наук та документознавства

**ОРГАНІЗАЦІЯ РЕФЕРЕНТНОЇ
ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Методичні вказівки

**до вивчення дисципліни для студентів напряму підготовки
6.020105 "Документознавство та інформаційна діяльність"**

Затверджено
на засіданні кафедри
суспільних наук та
документознавства
Протокол № 1
від 27.08.2014 р.

Організація референтної та офісної діяльності. Методичні вказівки до вивчення дисципліни для студентів напряму підготовки 6.020105 "Документознавство та інформаційна діяльність" /Укладач: Лукашевич О.А. – Кіровоград: РВЛ КНТУ, 2014. – 42 с.

ПЕРЕДМОВА

Навчальна дисципліна «Організація референтної та офісної діяльності» є складовою циклу професійно-орієнтованих дисциплін державного стандарту підготовки бакалаврів за напрямком «Документознавство та інформаційна діяльність». В сучасних умовах глобальної інформатизації суспільства, розвитку стосунків ділового партнерства, в тому числі і закордонних контактів, професія секретаря-референта вже не обмежується роботою з документами. Сьогодні секретар – це універсальний фахівець, який повинен володіти відповідними знаннями із найрізноманітніших галузей науки і техніки, зокрема, інформатики, документознавства, діловодства, етики. Звідси і складність професії, труднощі в роботі. Потрібно підкреслити, що секретар – це обличчя фірми, її імідж. Все це вимагає від професії секретаря великої відповідальності.

Важливу роль у роботі секретаря відіграє професійна базова підготовка, що включає як високий рівень загальної освіти, так і специфічні знання, які можуть бути визначені відповідно до основних функцій секретаря:

1) знання, необхідні для ефективної участі в інформаційно-документаційному забезпеченні діяльності управлінської організації;

2) знання, пов'язані з основними напрямками діяльності організації, її внутрішньою структурою і зовнішніми зв'язками; знання нормативно-правової бази діяльності роботи організації та її співробітників;

3) знання, що вимагаються для комунікативного забезпечення роботи організації та її адміністрації.

Підсумовуючі сказане, можна таким чином сформулювати мету курсу «Організація референтної та офісної діяльності»:

- надати студентам основи знань з референтної справи, необхідні для якісної підготовки секретаря-референта, ознайомити їх з професійними вимогами до фахівця сфери соціальної комунікації, його правовим статусом, обов'язками в управлінській структурі і в організації інформаційно-довідкової служби, ділових заходів.

Мета навчання дисципліни – ознайомити студентів з загальними вимогами до рівня підготовки спеціалістів; засвоєння системних вимог до професійних знань, умінь і навичок спеціалістів, об'єктів і видів професійної діяльності

У результаті вивчення дисципліни студент повинен:

знати:

- напрямки, форми і принципи організації праці документознавця;
- методи використання робочого часу для раціональної організації праці;
- теоретичні й методичні питання регламентації організації праці;
- елементи організації праці: розподіл і кооперація праці, організація трудових процесів, організація робочих місць.

вміти:

- розробляти і впроваджувати раціональні форми організації власної праці;
- розробляти пропозиції щодо підвищення ефективності праці у структурному підрозділі, установі;
- визначати затрати часу на виконання документаційних робіт в умовах раціонального використання робочого часу;
- визначати відволікаючі фактори, аналізувати їх, знаходити шляхи їх усунення;
- дотримуватися правових норм, регламентуючих нормативів праці підрозділу, відділу.

Тематичний план
навчальної дисципліни "Організація референтної
та офісної діяльності"

№ теми	Назва змістового модуля	Кількість годин
1.1 – 1.6	Змістовий модуль 1. Секретар-референт як професія	48
2.1 – 2.5	Змістовий модуль 2. Ділове спілкування, корпоративна культура.	48
3.1 – 3.6	Змістовий модуль 3. Організація роботи сучасного офісу	47

Програма з курсу "Організація референтної та офісної діяльності" для студентів напрямку підготовки 6.020105 "Документознавство та інформаційна діяльність".

Лекції	15 годин
Практичні заняття	30 годин
Самостійна робота	94 години
індивідуальна робота	4 години
Разом	143 години

Опис складу змістових модулів навчальної дисципліни «Організація референтної та офісної діяльності»

Змістовий модуль 1 Секретар-референт як професія

Тема 1.1. Місце секретаря в структурі управління. Загальні вимоги до секретаря-референта. Кваліфікаційна характеристика

- 1.1.1. Секретар-референт як професія.
- 1.1.2. Місце секретаря в структурі управління.
- 1.1.3. Загальні вимоги до секретаря-референта.
- 1.1.4. Кваліфікаційна характеристика.
- 1.1.5. Рівні посади секретаря: receptionist, office manager, personal secretary.

Тема 1.2. Планування робочого дня секретаря-референта

- 1.2.1. Загальні вимоги до складання плану робочого дня.
- 1.2.2. Орієнтовна схема робочого дня секретаря.
- 1.2.3. Правила з раціонального використання робочого часу.
- 1.2.4. Психологічні рекомендації щодо підвищення ефективності праці.

Тема 1.3. Номенклатура справ. Підготовка документів до зберігання та їх здача в архів

- 1.3.1. Складання номенклатури справ.
- 1.3.2. Формування справ.
- 1.3.3. Оперативне зберігання документів.
- 1.3.4. Підготовка справ до подальшого зберігання.
- 1.3.5. Архівна робота.

Тема 1.4. Робота з документами, що містять комерційну таємницю

- 1.4.1. Поняття комерційної таємниці.
- 1.4.2. Умови віднесення інформації до комерційної таємниці.
- 1.4.3. Заходи щодо захисту комерційної таємниці.
- 1.4.4. Особливості діловодства.
- 1.4.5. Зберігання документів, що містять комерційну таємницю.

Тема 1.5. Діловий текст. Його редагування та виправлення. Реферування. Анотування

- 1.5.1. Особливості офіційно-ділового стилю документів.
- 1.5.2. Діловий текст та його складові частини.
- 1.5.3. Редагування документів.
- 1.5.4. Виправлення тексту та технічні прийоми виправлень.
- 1.5.5. Реферування в обробці документації.
- 1.5.6. Анотування. Анотація як документ.

Тема 1.6. Реєстрація, розподіл, засвідчення документів. Контроль за їх виконанням

- 1.6.1. Розгляд документів, їх реєстрація та розподіл.
- 1.6.2. Засвідчення документів.

- 1.6.3. Телефонограми та інша інформація, отримана по каналах зв'язку.
- 1.6.4. Контроль за виконанням документів і термінами.

Змістовий модуль 2

Ділове спілкування, корпоративна культура.

Тема 2.1. Ділове спілкування, його особливості

- 2.1.1. Загальні правила ділового спілкування.
- 2.1.2. Вербальне, словесне спілкування.
- 2.1.3. Невербальне спілкування.

Тема 2.2. Імідж ділової людини та організації

- 2.2.1. Поняття іміджу, його види.
- 2.2.2. Імідж ділової людини[секретаря].
- 2.2.3. Імідж організації .

Тема 2.3. Корпоративна культура

- 2.3.1. Поняття корпоративної культури.
- 2.3.2. Ділова етика секретаря.
- 2.3.3. Етика керівника і підлеглого.
- 2.3.4. Ділові подарунки і сувеніри.
- 2.3.5. Конфліктні та шляхи їх вирішення.

Тема 2.4. Концепція сучасного офісу: від традицій до нових технологій

- 2.4.1. Сутність та види офісів.
- 2.4.2. Стильові концепції інтер'єру сучасного офісу.
- 2.4.3. Офісний Фен-шуй.

Тема 2.5. Організація інформаційно-довідкової роботи. Документообіг на підприємстві

- 2.5.1. Організація інформаційно-довідкової роботи.
- 2.5.2. Поняття документообігу.
- 2.5.3. Етапи документообігу.
- 2.5.4. Систематизація окремих категорій документів.
- 2.5.5. Індексація справ.
- 2.5.6. Проходження документів.

Змістовий модуль 3

Організація роботи сучасного офісу

Тема 3.1. Електронний офіс

- 3.1.1. Розвиток апаратних засобів.
- 3.1.2. Розвиток програмних засобів.
- 3.1.3. Віртуальний офіс.

Тема 3.2. Організація роботи сучасного офісу

- 3.2.1. Вимоги до менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу.
- 3.2.2. Організація роботи приймальної офісу.

- 3.2.3. Загальні положення роботи з документами.
- 3.2.4. Сутність оформлення документів. Види бланків документів.
- 3.2.5. Основні вимоги до складання та оформлення документів.
- 3.2.6. Схеми документообігу різних категорій документів.

Тема 3.3. Організація контролю та збереження документів в організації

- 3.3.1. Організація контролю за виконанням документів.
- 3.3.2. Складання номенклатури і формування справ.
- 3.3.3. Підготовка справ до наступного зберігання та використання.
- 3.3.4. Передача справ до архівного підрозділу.

Тема 3.4. Управління бізнес-комунікаціями в офісі

- 3.4.1. Природа і бар'єри комунікаційного процесу.
- 3.4.2. Особисті та психологічні якості гарного комунікатора.
- 3.4.3. Поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування.
- 3.4.4. Мистецтво ставити запитання.
- 3.4.5. Ділові розмови по телефону.
- 3.4.6. Підготовка й проведення презентацій.

Тема 3.5. Професійна етика і поведінка співробітників офісу

- 3.5.1. Етика ділових взаємин у трудовому колективі.
- 3.5.2. Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях.
- 3.5.3. Роль сучасного етикету в професійній діяльності.
- 3.5.4. Етикет проведення офіційних прийомів.

ЛЕКЦІЇ – 15 год.

Модуль 1

Робота з документами.

Інформаційне забезпечення управління

Тема 1.2. Планування робочого дня секретаря-референта – 2 год.

Схема робочого дня.

Використання комп'ютера для планування робочого дня.

Поняття та види робочого часу.

Література [2, 6, 7, 8, 19, 33]

Завдання для самостійної роботи

1. В чому полягає необхідність створення автоматизованого робочого місяця.

2. Поміркуйте, в чому полягає специфіка й складність роботи секретаря?

Питання до самоконтролю

1. Які особисті якості повинен мати секретар? Проаналізуйте.
2. Які ділові якості є підставою для оцінки праці секретаря?

Тема 1.4. Робота з документами, що містять комерційну таємницю – 2 год.

Поняття комерційної таємниці.

Умови віднесення інформації до комерційної таємниці.

Заходи щодо захисту комерційної таємниці.

Особливості діловодства.

Зберігання документів, що містять комерційну таємницю.

Література [4, 7, 8, 11, 19, 43]

Завдання для самостійної роботи

1. Комерційна таємниця на підприємстві.
2. Документообіг на підприємстві.

Питання до самоконтролю

1. Яке значення має комерційна таємниця на підприємстві.
2. Хто відповідає на підприємстві за зберігання документів, що містять комерційну таємницю.

Тема 1.6. Реєстрація, розподіл, засвідчення документів. Контроль за їх виконанням – 1 год.

Розгляд документів, їх реєстрація та розподіл.

Засвідчення документів.

Телефонограми та інша інформація, отримана по каналах зв'язку.

Контроль за виконанням документів і термінами.

Література [4, 7, 8, 11, 19, 43]

Завдання для самостійної роботи

1. Охарактеризуйте методи і способи документування.
2. Охарактеризуйте правила діловодства в установах, організаціях і підприємствах України.

Питання до самоконтролю

1. Визначте правила та порядок складання, оформлення службових документів.
2. В чому полягає контроль за виконанням документів.

Модуль 2

Ділове спілкування, корпоративна культура.

Тема 2.1. Ділове спілкування, його особливості – 2 год.

Загальні правила ділового спілкування.

Ділова бесіда.

Способи проведення ділової бесіди.

Література [3, 4, 10, 19, 23, 30, 31]

Завдання для самостійної роботи

1. У чому полягають логічні правила результативного діалогу?
2. При яких емоційних умовах секретар буде переконливим у спілкуванні?

Питання до самоконтролю

1. Які функції виконують ділові бесіди?
2. Дайте перелік основних правил проведення бесіди.

Тема 2.2. Імідж ділової людини та організації – 2 год.

Поняття іміджу, його види.

Імідж ділової людини.

Імідж організації.

Література [8, 30, 31, 44, 49]

Завдання для самостійної роботи

1. Які фактори визначають імідж підприємства?
2. Як повинен будуватись корпоративний імідж?

Питання до самоконтролю

1. Як формується необхідний імідж?
2. Як співвідносяться імідж секретаря та імідж організації?

Тема 2.3. Корпоративна культура – 1 год.

Поняття корпоративної культури.

Ділова етика секретаря.

Етика керівника і підлеглого.

Ділові подарунки і сувеніри.

Конфлікти та шляхи їх вирішення.

Література [8, 30, 31, 44, 49, 50]

Завдання для самостійної роботи

1. Від яких складових залежить зовнішність" організації, її імідж.
2. Рівні корпоративної культури.

Питання до самоконтролю

1. Роль корпоративної культури в управлінні людськими ресурсами.
2. Сутність, структура та роль корпоративної культури організації

Модуль 3

Організація роботи сучасного офісу

Тема 3.1. Електронний офіс – 2 год.

Розвиток апаратних засобів

Розвиток програмних засобів

Віртуальний офіс

Література [31, 34, 49, 56]

Завдання для самостійної роботи

1. Які етапи розвитку апаратних засобів ви можете визначити?
2. Які функції можуть бути виконані за допомогою програми Microsoft Excel?

Питання до самоконтролю

1. Яку роль в організації сучасного бізнесу відіграють віртуальні офіси? Дайте визначення поняття і наведіть приклади.
2. Визначте поняття IT-інфраструктура.

Тема 3.3. Організація контролю та збереження документів в організації – 2 год.

Організація контролю за виконанням документів.

Складання номенклатури і формування справ.

Підготовка справ до наступного зберігання та використання.

Передача справ до архівного підрозділу.

Література [11, 23, 31, 34, 44, 49, 56]

Завдання для самостійної роботи

1. Як можна визначити поняття «офіс»? Що являє собою сучасний офіс?
2. У чому полягають відмінності сучасного офісу від традиційного?

Питання до самоконтролю

1. На які частини поділяється простір сучасного офісу? У чому полягає їх функціональне призначення?
2. Яка система поділу на класи офісів застосовується в Українській практиці? Дайте загальну характеристику кожного з наведених класів офісів.

Тема 3.5. Професійна етика і поведінка співробітників офісу – 1 год.

Етика ділових взаємин у трудовому колективі.

Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях.

Роль сучасного етикету в професійній діяльності.

Етикет проведення офіційних прийомів.

Література [2, 5, 7, 10, 13, 19, 31, 42, 49]

Завдання для самостійної роботи

1. Назвіть основні правила поведінки на роботі.
2. Яку роль відіграє етикет в професійній діяльності офіс-менеджера?

Питання до самоконтролю

1. Як ви розумієте золоте правило моралі «Чиніть стосовно інших так, як би Ви хотіли, щоб вони чинили стосовно Вас».
2. Назвіть етичні вимоги, яких необхідно дотримуватись у взаємовідносинах з колегами.

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ – 30 год.

Модуль 1

Тема 1.2. Планування робочого дня секретаря-референта – 2 год.

Схема робочого дня.

Використання комп'ютера для планування робочого дня.

Поняття та види робочого часу.

Література [2, 6, 7, 8, 19, 33]

Завдання для самостійної роботи

1. В чому полягає необхідність створення автоматизованого робочого місця.
2. Поміркуйте, в чому полягає специфіка й складність роботи секретаря?

Питання до самоконтролю

1. Які особисті якості повинен мати секретар? Проаналізуйте.
2. Які ділові якості є підставою для оцінки праці секретаря?

Тема 1.3. Номенклатура справ. Підготовка документів до зберігання та їх здача в архів – 2 год.

Складання номенклатури справ.

Формування справ.

Оперативне зберігання документів.

Підготовка справ до подальшого зберігання.

Архівна робота.

Література [11, 16, 28]

Завдання для самостійної роботи

1. Архівна обробка документів.
2. Охарактеризуйте етапи знищення документів в архіві.

Питання до самоконтролю

1. Регламентація документообігу.
2. Які етапи підготовки справ до подальшого зберігання в архіві.

Тема 1.4. Робота з документами, що містять комерційну таємницю – 2 год.

Поняття комерційної таємниці.

Умови віднесення інформації до комерційної таємниці.

Заходи щодо захисту комерційної таємниці.

Особливості діловодства.

Зберігання документів, що містять комерційну таємницю.

Література [4, 7, 8, 11, 19, 43]

Завдання для самостійної роботи

1. Комерційна таємниця на підприємстві.
2. Документообіг на підприємстві.

Питання до самоконтролю

1. Яке значення має комерційна таємниця на підприємстві.

2. Хто відповідає на підприємстві за зберігання документів, що містять комерційну таємницю.

Тема 1.5. Діловий текст. Його редагування та виправлення. Реферування. Анотування – 2 год.

Особливості офіційно-ділового стилю документів.

Діловий текст та його складові частини.

Редагування документів.

Виправлення тексту та технічні прийоми виправлень.

Реферування в обробці документації.

Анотування. Анотація як документ.

Література [32, 42, 43, 44]

Завдання для самостійної роботи

1. Проаналізуйте структуру ділового тексту.
2. В чому полягає етика ділового спілкування.

Питання до самоконтролю

1. В чому полягають особливості реферування книг?
2. Які мета і функції анотацій?

Тема 1.6. Реєстрація, розподіл, засвідчення документів. Контроль за їх виконанням – 1 год.

Розгляд документів, їх реєстрація та розподіл.

Засвідчення документів.

Телефонограми та інша інформація, отримана по каналах зв'язку.

Контроль за виконанням документів і термінами.

Література [4, 7, 8, 11, 19, 43]

Завдання для самостійної роботи

1. Охарактеризуйте методи і способи документування.
2. Охарактеризуйте правила діловодства в установах, організаціях і підприємствах України.

Питання до самоконтролю

1. Визначте правила та порядок складання, оформлення службових документів.
2. В чому полягає контроль за виконанням документів.

Модуль 2

Тема 2.1. Ділове спілкування, його особливості – 2 год.

Загальні правила ділового спілкування.

Ділова бесіда.

Способи проведення ділової бесіди.

Література [3, 4, 10, 19, 23, 30, 31]

Завдання для самостійної роботи

1. У чому полягають логічні правила результативного діалогу?
2. При яких емоційних умовах секретар буде переконливим у спілкуванні?

Питання до самоконтролю

1. Які функції виконують ділові бесіди?
2. Дайте перелік основних правил проведення бесіди.

Тема 2.2. Імідж ділової людини та організації – 2 год.

Поняття іміджу, його види.

Імідж ділової людини.

Імідж організації.

Література [8, 30, 31, 44, 49]

Завдання для самостійної роботи

1. Які фактори визначають імідж підприємства?
2. Як повинен будуватись корпоративний імідж?

Питання до самоконтролю

1. Як формується необхідний імідж?
2. Як співвідносяться імідж секретаря та імідж організації?

Тема 2.3. Корпоративна культура – 2 год.

Поняття корпоративної культури.

Ділова етика секретаря.

Етика керівника і підлеглого.

Ділові подарунки і сувеніри.

Конфлікти та шляхи їх вирішення.

Література [8, 30, 31, 44, 49, 50]

Завдання для самостійної роботи

1. Від яких складових залежить зовнішність" організації, її імідж.
2. Рівні корпоративної культури.

Питання до самоконтролю

1. Роль корпоративної культури в управлінні людськими ресурсами.
2. Сутність, структура та роль корпоративної культури організації

Тема 2.4. Концепція сучасного офісу: від традицій до нових технологій – 2 год.

Сутність та види офісів.

Стильові концепції інтер'єру сучасного офісу.

Офісний Фен-шуй.

Література [13, 30, 44, 49, 50]

Завдання для самостійної роботи

1. У чому полягають відмінності сучасного офісу від традиційного?
2. Яка система поділу на класи офісів застосовується в Українській практиці? Дайте загальну характеристику кожного з наведених класів офісів.

Питання до самоконтролю

1. На які частини поділяється простір сучасного офісу? У чому полягає їх функціональне призначення?
2. Які основні стилі ділових приміщень ви знаєте? У чому полягають їх відмінності?

Тема 2.5. Організація інформаційно-довідкової роботи. Документообіг на підприємстві – 2 год.

Організація інформаційно-довідкової роботи.

Поняття документообігу.

Етапи документообігу.

Систематизація окремих категорій документів.

Індексація справ.

Проходження документів.

Література [19, 22, 23, 32]

Завдання для самостійної роботи

1. Що означає поняття «документообіг» ?
2. Дати перелік обов'язкових реквізитів реєстрації.

Питання до самоконтролю

1. Джерела забезпечення інформаційно-довідкової роботи секретаря.
2. Які етапи включає в себе документообіг?

Модуль 3

Тема 3.1. Електронний офіс – 2 год.

Розвиток апаратних засобів

Розвиток програмних засобів

Віртуальний офіс

Література [31, 34, 49, 56]

Завдання для самостійної роботи

1. Які етапи розвитку апаратних засобів ви можете визначити?
2. Які функції можуть бути виконані за допомогою програми Microsoft Excel?

Питання до самоконтролю

1. Яку роль в організації сучасного бізнесу відіграють віртуальні офіси? Дайте визначення поняття і наведіть приклади.
2. Визначте поняття IT-інфраструктура.

Тема 3.2 Організація роботи сучасного офісу – 2 год.

Вимоги до менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу

Організація роботи приймальної офісу.

Загальні положення роботи з документами.

Сутність оформлення документів. Види бланків документів.

Основні вимоги до складання та оформлення документів.

Схеми документообігу різних категорій документів.

Література [4, 5, 11, 23, 31, 34, 44, 49]

Завдання для самостійної роботи

1. Який порядок реєстрації вхідних та вихідних документів організації?
2. Назвіть оформлення реквізитів документів?

Питання до самоконтролю

1. Хто здійснює безпосередній контроль за виконанням документів в організації, у структурному підрозділі?

2. Які існують строки виконання документів? Чи може бути змінений строк виконання документа? Ким? Яким чином?

Тема 3.3. Організація контролю та збереження документів в організації – 2 год.

Організація контролю за виконанням документів.

Складання номенклатури і формування справ.

Підготовка справ до наступного зберігання та використання.

Передача справ до архівного підрозділу.

Література [11, 23, 31, 34, 44, 49]

Завдання для самостійної роботи

1. Як можна визначити поняття «офіс»? Що являє собою сучасний офіс?
2. У чому полягають відмінності сучасного офісу від традиційного?

Питання до самоконтролю

1. На які частини поділяється простір сучасного офісу? У чому полягає їх функціональне призначення?
2. Яка система поділу на класи офісів застосовується в Українській практиці? Дайте загальну характеристику кожного з наведених класів офісів.

Тема 3.4. Управління бізнес-комунікаціями в офісі – 2 год.

Природа і бар'єри комунікаційного процесу.

Особисті та психологічні якості гарного комунікатора.

Поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування.

Мистецтво ставити запитання.

Ділові розмови по телефону.

Підготовка й проведення презентацій

Література [2, 5, 13, 19, 31, 42, 49, 50]

Завдання для самостійної роботи

1. Чим спілкування відрізняється від комунікації?

2. Які рівні спілкування Ви можете назвати? Охарактеризуйте їх.

Питання до самоконтролю

1. Які етапи комунікаційного процесу можна виділити? У чому полягають їх особливості?

2. Які бар'єри заважають ефективному спілкуванню? Запропонуйте способи їх подолання.

Тема 3.5. Професійна етика і поведінка співробітників офісу – 2 год.

Етика ділових взаємин у трудовому колективі.

Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях.

Роль сучасного етикету в професійній діяльності.

Етикет проведення офіційних прийомів

Література [2, 5, 7, 10, 13, 19, 31, 42, 49, 50]

Завдання для самостійної роботи

1. Назвіть основні правила поведінки на роботі.

2. Яку роль відіграє етикет в професійній діяльності офіс-менеджера?

Питання до самоконтролю

1. Як ви розумієте золоте правило моралі «Чиніть стосовно інших так, як би Ви хотіли, щоб вони чинили стосовно Вас».

2. Назвіть етичні вимоги, яких необхідно дотримуватись у взаємовідносинах з колегами.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ ТА ПОВІДОМЛЕНЬ

з курсу " Організація референтної та офісної діяльності "

1. Сутність організації робочого місця секретаря.
2. Гігієнічні вимоги до робочого місця.
3. Технічні засоби управління в організації.
4. Мета і засоби попереднього розгляду документів.

5. Вимоги до засвідчення документів.
6. Принципи реєстрації документів.
7. Документи які не підлягають реєстрації.
8. Способи приймання документів.
9. Основні функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування.
10. Схема робочого дня секретаря-референта.
11. Правила з раціонального використання часу секретаря-референта.
12. Загальні правила організації гігієни робочого місця.
13. Відповідальність за порушення законодавства про державну службу.
14. Головні та обов'язкові обов'язки секретаря-референта.
15. План особистої праці секретаря.
16. Основні стилі ділових приміщень ви знаєте? Їх відмінності?
17. Особливості концепцій оформлення офісу:
18. «Класична кабінетно-коридорна системи» й «Open Space»?
19. Стильові особливості американського офісу і європейського офісу?
20. Філософія японського офісу?
21. Способи обробки документів.
22. Схема руху документів в організації.
23. Контроль за виконанням документів.
24. Регламентація документообігу.
25. Етапи знищення документів в архіві.
26. Експертна комісія підприємства.
27. Нормативні вимоги до створення і впорядкування документів архіву.
28. Які моральні якості повинен мати офіс-менеджер?
29. «Конфлікт несумісності» і як він виявляється у стосунках.
30. Технологія телефонних бізнес-комунікацій.
31. Програмні засоби в офісних пакетах програм.
32. Сутність конфлікту? Наведіть визначення конфлікту
33. Стратегії і тактики в ділових переговорах?

34. Назвіть прийоми ефективного переконання.
35. Що являє собою сучасний офіс.
36. Психологічні прийоми і механізми формування атракції.
37. Особливості концепцій оформлення офісу.
38. Організаційно-технічне оснащення сучасного офісу.
39. Поняття «офіс».
40. Стандарти етичної поведінки офіс-менеджера.

ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО РЕФЕРАТІВ

Реферат є найпростішою формою наукового дослідження, мета якого полягає в ознайомленні студентів з навчальною літературою, виробленні умінь, необхідних для здійснення бібліографічного пошуку, оволодіння науковим, науково-популярним стилем викладу засвоєної інформації у вигляді стислої усної або письмової доповіді. В подальшому це має допомогти студентам у написанні тез доповідей на конференції, статей, курсових та дипломних проектів.

Реферати пишуться на аркушах формату А-4, загальний обсяг 12-15 стор. Рукописного або друкованого тексту. Титульна сторінка включає такі компоненти: назву міністерства, навчального закладу, факультету, тему реферату, прізвище і групу студента, який писав реферат, прізвище викладача, який має перевірити дану роботу. На наступній сторінці подається план реферату за простою або складною формою. Зміст реферату обов'язково включає три компоненти: вступ, основна частина, висновки.

У вступі розкривається актуальність теми, висвітлюються питання історіографії; в основній частині студент демонструє володіння матеріалом, уміння його компонувати відповідно до поставленої мети, уміння логічно висловлювати свої думки; у висновках підсумовуються результати проведених студентом досліджень, які можуть подаватися довільно.

Реферат завершує список використаної літератури, оформлений відповідно до вимог бібліографії, тобто в алфавітному порядку і включає прізвище автора, його ініціали, назву праці, місце і рік видання, назву видавництва, кількість сторінок. Наприклад: Шевчук С.П., Скороходов В.А., Жуковська В.М. та ін. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент): навчальний посібник. – К. Видавничий дім "Професіонал", Центр учбової літератури, 2010. – 184 с.

ПРОБЛЕМНО-ПОШУКОВІ ЗАВДАННЯ З КУРСУ “ОРГАНІЗАЦІЯ РЕФЕРЕНТНОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ”

1. Цілі і вимоги у плануванні робочого дня.
2. Тривалість робочого часу та понад нормові години.
3. Вплив робочих умов на роботу і здоров'я секретаря-референта.
4. Автоматизоване робоче місце секретаря.
5. Основні способи засвідчення документів.
6. Документообіг вихідних та вхідних документів.
7. Способи засвідчення електронних документів.
8. Основні правила обчислення термінів зберігання документів.
9. Охарактеризуйте організаційно-технічне оснащення сучасного офісу.
10. Охарактеризуйте технічне оснащення сучасного офісу.
11. Охарактеризуйте програмне оснащення сучасного офісу.
12. Охарактеризуйте організаційне оснащення сучасного офісу.
13. На яких ідеях ґрунтуються уявлення про «ідеальний офіс»?
14. Яким чином на стилі офісу позначаються вид економічної діяльності фірми та її організаційна культура? Наведіть приклади.
15. Як ви розумієте вислів «Керівник — це своєрідний маяк для людей?»
16. Назвіть етичні вимоги до взаємовідносин керівника і підлеглих.

17. Як, на вашу думку, чому офіс-менеджеру необхідно знати різні види ділових прийомів?
18. Якою є роль етикету в підготовці та проведенні офіційних прийомів.
19. Яке значення мають візитні картки в діловому етикеті?
20. У чому полягають особливості спілкування офіс-менеджера з керівником, колегами, відвідувачами?
21. Прокоментуйте вислів: «Думайте більше про інших та менше про себе. Піклуйтесь про загальний настрій і справу, а не про своє особисте, тоді і Вам самим буде добре».
22. Чи можуть конфлікти бути корисними для організації роботи офісу? Наведіть приклади.
23. Які основні стратегії (стилі) поведінки в ситуації конфлікту запропоновані К. Томасом й Р. Кілменом?
24. Яку роль у бізнес-комунікаціях відіграють невербальні засоби?
25. Охарактеризуйте їх.
26. У чому полягає мистецтво слухати? Які види слухання застосовуються у спілкуванні?
27. Назвіть основні елементи мовного спілкування.
28. Які види питань застосовуються в діловому спілкуванні?
29. Яку роль відіграють ділові компліменти, і які існують правила їх ефективного застосування в діловому спілкуванні?
30. Які психологічні особливості особистості слід враховувати у діловому спілкуванні?
31. Яких рекомендацій слід притримуватись у спілкуванні з різними типами співрозмовників?
32. Назвіть та охарактеризуйте основні етапи ефективної комунікації.
33. Розробіть документ за допомогою програми MS Word, с додатком MS Excel.
34. Розробіть презентацію, яка дає опис всіх програмних засобів сучасного офісного пакету MS Office

35. Опишіть, яким, на вашу думку, має бути офіс майбутнього.
36. Створіть в календарі подію, яка повторюється щорічно в один і той же день.
37. Створіть в контактах записи про чотирьох осіб з повною інформацією про них.
38. Створіть контакт і вкажіть, що він належить до категорії поважних осіб.
39. Сформулюйте завдання із зазначенням її високої важливості.
40. Розробіть проект зонування простору робочих місць в організації.
41. Відвідайте кілька організацій (за вибором), здійсніть спостереження їх офісів та порівняйте їх з точки зору класу, організації офісного простору, стилю оформлення тощо. Викладіть письмово (2_3 сторінки) результати своїх спостережень.
42. Складіть посадову інструкцію для секретаря керівника віртуального ТОВ «_____» (або реально існуючого) використовуючи кваліфікаційну характеристику професії. Додаткові реквізити визначити самостійно.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Адміністративне право України. Підручник.zip
<http://zakoni.com.ua/node/313>
2. Антоненко І.Є. Кваліфікаційні вимоги до фахівців у сфері керування документальними процесами (досвід Австралії) // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. - 2006. - № 3. - С.61-63.
3. Бакуменко В.Д. Теоретичні та організаційні засади державного управління: Навч. посіб. / В.Д.Бакуменко, П.І.Надолішній. — К.: Міленіум, 2003. — 256 с.
4. Бибик С.П. Ділові документи та правові папери. Бибик. С.П., Сюта Г.М. — Х.: Фоліо, 2005. — 493 с.
5. Блощииська В.Л. Сучасне діловодство Навч. посібник. - Івано-Франківськ: Інститут менеджменту та економіки, 2000. -270 с.
6. Варенко В.М. Референтна справа. Навч. посібник - К., Кондор, 2008-212 с.
7. Вербіцька Т.С, Чиннікова В.П. Секретарська справа та сучасне справочинство. - Львів: Оріяна - Нова, 2001.-392 с.
8. Гордієнко. К.Д. Діловодство в роботі секретаря. Практичний посібник. - К.: КНТ, 2006. - 280 с.
9. Державна служба: організаційно-правові основи і шляхи розвитку /За заг. ред. проф. В. Б. Авер'янова. — К.: Вид. дім “Ін-Юре”, 1999. — 272 с.
10. Діденко А.Н. Сучасне діловодство. Навч. посіб. — 3-тє вид. / А.Н. Діденко— К.: Либідь, 2001. — 384 с.
11. Діловодство й архівна справа: Терміни та визначення. Видання офіційне. К., 1994.
12. Желюк Т. Л. Державна служба: Навч. Посіб. — К.: Професіонал, 2005. — 576с.
13. Задорожный Э.М, Задорожный С.Э. Работа секретаря-референта в иностранных и совместных фирмах: Практическое пособие секретарю,

предпринимателю, менеджеру. - К., 1994. -176 с.

14. Закон України "Про інформацію" (від 2 жовтня 1992 року № 3322, зі змінами, внесеними згідно з Законами України: 3 1643-III від 06.04.2000; № 3047-III від 07.02.2003; № 676-IV від 03.04.2003) // Правове регулювання і використання інформаційних ресурсів. Електронні документи. Зб. законів та нормативних актів / Укладачі З.І.Тимошенко. Я.О.Чепуренко. - К.: Вид-во Європ.ун-ту, 2004. - С.6-30.

15. Закон України «Про державну службу»(Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2012, № 26, ст.273).

16. Закон України "Про національний архівний фонд". "Правила роботи архівних підрозділів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств і організацій", затверджені наказом Державного комітету архівів України № 16 від 16.03.2001 року., зареєстровані в Міністерстві юстиції України 08.05.2001 року, за №407/5598.

17. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення : ДСТУ 2392-94. - [Чинний від 1995-01-01]. - К.: Держстандарт України, 1994.- 53 с. - (Державний стандарт України).

18. Інформація і документація, Науково-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять : ДСТУ 5034:2008. - К. : Держспоживстандарт України, 2009. - III, 38 с. - (Національний стандарт України).

19. Исаченкова А.И., Скорпио О. Л. Документовед как специалист и личность (по материалам социологического исследования) // Делопроизводство. - 2004. - № 1. - С.60-63.

20. Кондратюкова Л.К., Ткачева Л.Б., Акулина Т.В. Аннотирование и реферирование английской научно-технической литературы: Учебное пособие. - Омск: Изд-во Ом. ГТУ, 2001.-184 с.

21. Кульчицький СП. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління: Навчальний посібник. -К.: МАУТІ, 2002. -224 с.

22. Кузнецова Т.В. История профессии документоведа в XIX - XX в. // Делопроизводство. - 2003. - № 1. - С.74-77.

23. Кушнарєнко Н.Н. Документоведение: Учебник. - К.: Знання, 2003. -459 с.
24. Кушнарєнко Н.М. Складові змісту спеціальності "Документознавство та інформаційна діяльність" питання методології // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. - 2004. - № 1. - С.15-21.
25. Оболенський О.Ю. Державна служба України: концептуальні аспекти розвитку // Зб. наук. пр. Укр. Акад. держ. управління при Президенті України: У 2 ч. / За заг. ред. В. І. Лугового, В. М. Князева. — К.: Вид-во УАДУ, 1999. — Вип. 2; Ч. 2. — 360 с.
26. Ораторське мистецтво: Навчальний посібник для студентів вищ. навч. закл. юрид. спец. 2-ге вид. / Н. П. Осипова, В. Д. Воднік, Г. П. Клімова та ін. За ред. професора Н. П. Осипової. -Х.: Одісей, 2006.-144 с.
27. Органи державної влади в Україні: структура, функції та перспективи розвитку: Навч. посіб. / Кол. авт.: Н.Р.Нижник, С.Д.Дубенко, Н.Г.Плахотнюк та ін; За заг. ред. Н.Р.Нижник. — К.; Івано-Франківськ: ЗАТ “Нічлава”, 2003. — 288 с.
28. Нариси з історії архівної справи в Україні: підручник для студентів вищих навчальних закладів України.-К.,2001.-567с.
29. Панченко П. П., Захарова В. І., Клименко Т. В. Вступ до фаху. Навч. посіб.- Черкаси:СУЕМ, 2007.-88с.
30. Палєха Ю. І. Іміджологія: Навчальний посібник / За заг. ред. З.І. Тимошенко. - К.: Вид-во Європейського ун-ту, 2005. - 324 с.
31. Палєха Ю.І. Ключи до успіху, або Організаційна та управлінська культури: навчальний посібник.-К.:2002.-337с.
32. Палєха Юрій. Управлінське документування: Навчальний посібник: У 2 ч. 3-те вид., доп. - К.: Вид-во Європейського ун-ту. 2003.
33. Палєха Ю.І. Документаційне забезпечення управління: Підручник. Ю.І. / Палєха. – К.: МАУП, 1997. – 344 с.
34. Погиба Л. Г. Складання ділових паперів. Погиба Л.Г., Грибіниченко Т.О., Баган М.П. Практикум: Навч. посіб. – К.: Либідь, 2002. – 240 с.
35. Про інформацію : закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2657 - XII //

Відомості Верховної Ради України. - 1992. - № 48. - Ст. 650. [Електронний ресурс].

36. Про інформаційні агентства : закон України від 28 лютого 1995 р. № 74/95-ВР. [Електронний ресурс].

37. Про Концепцію національної інформаційної політики : закон України від 3 квітня 2003 р. № 687-IV. [Електронний ресурс].

38. Про Національну програму інформатизації : закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР // Відомості Верховної Ради. - 1998. - № 27-28. - Ст. 182.

39. Про науково-технічну інформацію: Закон України від 25 червня 1993 р. № 3322 - XII // Відомості Верховної Ради України. - 1993. - № 33. - Ст. 345.

40. Про інформаційно-аналітичне забезпечення у сфері соціального захисту населення : закон України [Електронний ресурс].

41. Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів : розпорядження Президента України від 5 травня 2003 р. № 259-р. [Електронний ресурс].

42. Соловьев ЭЛ. Этикет делового человека: организация встреч, приёмов, презентаций. — Минск, 1994.

43. Сорока М. Б. Національна система реферування української наукової літератури / НАН України. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. - К.: НБУВД002. -209с.

44. Стенюков М. Б. Секретарское дело. - М.: Приор, 1996. -192 с.

45. Слободянюк Н.Ю. Діловодство та управлінська документація: Навчальний посібник. - Вінниця: ВНТУ, 2004. - 80 с.

46. Указ Президента України Про Концепцію адаптації інституту державної служби в Україні до стандартів Європейського Союзу від 5 березня 2004 року № 278/2004.

47. Указ Президента України Про Концепцію розвитку законодавства про державну службу в Україні від 20 лютого 2006 року № 140/2006.

48. Формування та функціонування інтегрованої інформаційно-аналітичної системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування : Проект Концепції [Електронний ресурс].

49. Шевчук С.П., Скороходов В.А., Жуковська В.М. та ін. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент): Навчальний посібник. – К. Видавничий дім "Професіонал", Центр учбової літератури, 2010. – 184 с.

50. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. —Мн.: Амалфея, 1996.

51. <http://documentoved.at.ua/> Сайт "Професійні ресурси документознавства".

52. http://wedningbook.com/book_320.

53. http://pidruchniki.com/15931106/politologiya/pravove_regulyuvannya_informatsiynoyi_sferi_ukrayini.

54. http://pidruchniki.com/13560615/politologiya/derzhavna_informatsiyna_politika_ukrayini.

55. http://megalib.com.ua/content/1906_15_Djerela_informacii_v_sistemi_sybektno_obektnih_vidnosin_informaciinoi_diyalnosti_Tipologiya_ta_klasifikaciya_informacii.html.

56. <http://diplomukr.com.ua/raboti/20234?mod=diploms>

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

з дисципліни “Організація референтної та офісної діяльності”

1. Місце секретаря в структурі управління. Його кваліфікаційна характеристика.
2. Планування робочого дня секретаря-референта.
3. Обладнання і гігієна робочого місця.
4. Поняття документообігу. Етапи документообігу.
5. Проходження документів.
6. Реєстрація, розподіл, засвідчення документів.
7. Контроль за виконанням документів.
8. Складання номенклатури справ. Формування справ.
9. Підготовка справ до подальшого зберігання. Архівна робота.
10. Умови віднесення інформації до комерційної таємниці та порядок їх зберігання.
11. Поняття інформації. Суть та основні принципи організації інформаційно-аналітичного процесу.
12. Офіційно-діловий стиль документа. Редагування документів.
13. Реферування. Реферат, його функції і класифікація. Вимоги до реферату.
14. Вимоги до анотацій та правила їх написання.
15. Види ділових заходів та підготовка їх проведення.
16. Публічний виступ. Основні правила ораторського мистецтва.
17. Основні етапи підготовки промови.
18. Загальні правила ділового спілкування.
19. Правила підготовки і проведення ділової бесіди.
20. Імідж організації та секретаря.
21. Поняття конфіденційної інформації. Заходи щодо захисту комерційної таємниці.
22. Правове регулювання захисту комерційної таємниці в Україні.
23. Підготовка справ до наступного зберігання та використання.

24. Забезпечення збереження документів.
25. Експертне оцінювання документів.
26. Передача справ до архіву.
27. Конфлікти та шляхи їх вирішення.
28. Основні етапи підготовки промови.
29. Ділова етика секретаря.
30. Етика керівника і підлеглого.
31. Основні правила обчислення термінів зберігання документів.
32. Охарактеризуйте організаційно-технічне оснащення сучасного офісу.
33. Охарактеризуйте технічне оснащення сучасного офісу.
34. Охарактеризуйте програмне оснащення сучасного офісу.
35. Охарактеризуйте організаційне оснащення сучасного офісу.
36. На яких ідеях ґрунтуються уявлення про «ідеальний офіс»?
37. Які моральні якості повинен мати офіс-менеджер?
38. «Конфлікт несумісності» і як він виявляється у стосунках.
39. Технологія телефонних бізнес-комунікацій.
40. Програмні засоби в офісних пакетах програм.
41. Сутність конфлікту? Наведіть визначення конфлікту
42. стратегії і тактики в ділових переговорах?
43. Назвіть прийоми ефективного переконання.
44. Що являє собою сучасний офіс.
45. Психологічні прийоми і механізми формування атракції.
46. Особливості концепцій оформлення офісу.
47. Організаційно-технічне оснащення сучасного офісу.
48. Поняття «офіс».
49. Стандарти етичної поведінки офіс-менеджера.
50. Які психологічні особливості особистості слід враховувати у діловому спілкуванні?
51. Поняття корпоративної культури.
52. Основні вимоги до складання та оформлення документів.

53. Поняття корпоративної культури
54. Ділові подарунки і сувеніри.
55. Загальні правила ділового спілкування.
56. Особливості офіційно-ділового стилю документів.
57. Сутність оформлення документів. Види бланків документів.
58. Рівні посади секретаря: receptionist, office manager, personal secretary.
59. Офісний Фен-шуй.
60. Редагування документів.
61. Схеми документообігу різних категорій документів.
62. Оперативне зберігання документів.
63. Умови віднесення інформації до комерційної таємниці.
64. Правила з раціонального використання робочого часу.
65. Організація роботи приймальної офісу.
66. Телефонограми та інша інформація, отримана по каналах зв'язку.
67. Невербальне спілкування.
68. Загальні положення роботи з документами.
69. Складання номенклатури справ
70. Контроль за виконанням документів і термінами.
71. Вербальне, словесне спілкування.
72. Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях.
73. Етикет проведення офіційних прийомів.
74. Віртуальний офіс
75. Мистецтво ставити запитання.

ВАРІАНТИ ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ

для модульного та підсумкового контролів

1. Вкажіть класифікацію джерел адміністративного права за юридичною силою.

А) Конституція України, Закони конституційного значення, Закони України.

Б) Постанови Верховної Ради, Укази президента, Нормативні акти.

В) Загальні положення про адміністративне право, порушення адміністративного права та відповідальність, інструкції накази керівника, Акти урядових органів управління.

2. Планування робочого дня включає перелік дій:

А) перевірка стану робочих місць, підбір документації для роботи, розподілення документів що вимагають першочергового виконання.

Б) Підшивка документів, доповідь керівнику про кореспонденцію, що надійшла, виконання робіт на комп'ютері, розкласти кореспонденцію відповідно до її терміновості.

В) Опрацювати й відправити вихідні документи, доповісти керівникові про виконану роботу, намітити заходи на наступний день, привести робоче місце в порядок, замкнути сейф.

3. Дайте визначення поняття джерело адміністративного права.

А) Зовнішня форма вираження юридичної діяльності, засобів впливу через законодавчі галузі права.

Б) Зовнішня форма вираження норм адміністративного права.

В) Обов'язкова правова поведінка що сформульована у вигляді засобів впливу через законодавство.

4. Для успішного виконання своїх службових завдань секретар повинен володіти такими якостями:

А) Ініціативністю, організованістю, поінформованістю, професійною майстерністю.

Б) Дипломатичністю, вмінням зберігати службову таємницю.

В) Візувати документи, здійснювати їх реєстрацію, доводити документи до їх виконавців.

5. Які загальні ділові якості сформульовані до секретаря-референта.

А) Професійна майстерність, відповідальність, працьовитість, дипломатичність, уміння зберігати службову таємницю, уміння працювати з комп'ютером.

Б) Організованість, сумлінність, акуратність з роботою з документами, добре володіти мовою і письмом, мати професійний імідж, швидко освоювати новітні комп'ютерні програми.

В) Підтримувати роботу офісу, швидко знаходити порозуміння з клієнтами.

6. Права та обов'язки секретаря –референта за Українським законодавством.

А) Візувати документи, вносити пропозиції, розглядати документи, вести діловодство.

Б) Запитувати у функціональних служб необхідні для роботи документи, вимагати покращення умов праці, оформляти документи, підготовлювати документи, здійснювати оперативний зв'язок між підрозділами, оформлювати трудові договори та книжки.

В) Забезпечувати діяльність підприємства, здійснювати прийом та зберігання документів, проводити збір документів для передачі їх до архіву.

7. Рід діяльності секретаря-референта в структурі управління.

А) Здійснює роботу над процесами документообігу, контролює документообіг, класифікує документи, контролює інформаційні потоки на підприємстві.

Б) Виконує паралельно декілька видів робіт, для забезпечення неприпинності функціонування діяльності організації.

В) Займається управлінням організацією при відсутності керівника.

8. Які обов'язки та завдання згідно кваліфікаційній характеристиці виконує секретар-референт?

А) Організовує технічне забезпечення роботи керівника, приймає кореспонденцію, виконує адміністративно-розпорядчу діяльність керівника.

Б) Веде діловодство, обробляє, збирає інформацію за допомогою комп'ютерної техніки, що необхідна для підготовки й прийняття рішень.

В) Всі відповіді вірні.

9. Дайте визначення поняття Метод адміністративного права.

А) Засоби, способи та прийоми за допомогою яких здійснюється вплив на адміністративні відносини.

Б) Засоби, що за умов з взаємодією з правовою нормою утворюють метод вирішення конфлікту.

В) Не має правильної відповіді

10. Професійна базова підготовка секретаря-референта включає в себе:

А) Знання що необхідні для участі в документаційному забезпеченні фірми, володіння персональними технічними засобами.

Б) Правильно поділяти свій час, та поєднувати дві і більше робіт між собою, для забезпечення оперативності роботи.

В) Знання що регламентують роботу фірми та її співробітників, комунікативні навички необхідні для службового листування, обслуговування робітників фірми.

11. Вкажіть загальні правила щодо гігієни робочого місця.

А) Не тримайте на робочому місці нічого зайвого, кожен предмет повинен мати своє місце, предмети що найчастіше використовуються повинні бути розміщені найближче, освітлення колір фарб на стінах повинен відповідати гігієнічним вимогам.

Б) Не їжте і не пийте біля комп'ютера, клавіатура і мишка мають бути під рукою, Використовуйте кондиціонер, не розташовуйте на столі зайвих речей, що можуть зашкодити документам та комп'ютеру.

В) Ефективно розподіляйте час праці, тримайте на столі тільки потрібні предмети, використовуйте хороше освітлення, застосовуйте кондиціонер.

12. Дайте визначення поняття адміністративне право.

А) Відносини, що виникають у сфері діяльності управлінської влади всіх рівнів.

Б) Суспільні відносини, що виникають, припиняються у сфері державного управління.

В) Галузь права, сукупність правових норм, що регулюють суспільні відносини у сфері управління, діяльності органів виконавчої влади всіх рівнів, та органів місцевого самоврядування.

13. Дайте визначення поняття комунікація

А) Процес передачі інформації від адресата адресанту зі встановленням зворотного зв'язку.

Б) це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжується потребами у спільній діяльності і включає обмін інформацією.

В) це висловлювання, що складається з певної кількості речень і має структурну і змістовну завершеність.

14. Вкажіть типи комунікації, що використовуються в сучасному світі.

А) Матеріальний, генетичний, психічний, соціальний.

Б) Матеріальний, документаційний, психічний

В) Діловий, матеріальний, соціальний.

15. У комунікації існують бар'єри, дайте відповідь на питання, що таке комунікаційний бар'єр.

А) Перешкода, яка заважає передачі інформації.

Б) Це перешкоди, що створюють труднощі в розумінні змісту повідомлення. також недооцінка повідомлення й інформаційні переваження.

В) Стереотип мислення, неправильне сприйняття, упереджена думка, відсутність уваги тощо.

16. Що являє собою спілкування в науковому розумінні?

А) Сумісний обмін інформацією між двома і більше учасниками.

Б) Це висловлювання, що складається з певної кількості речень і має структурну і змістовну завершеність

В) Це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжується потребами у спільній діяльності і включає обмін інформацією.

17. Вербальний канал комунікації, який зараховують до природних комунікаційних каналів, ґрунтується на:

А) Мовних здібностях людини і реалізується через передачу мовних повідомлень (текстів) в усній чи письмовій формі.

Б) Умінні гарно говорити та переконувати у правильності своєї позиції.

В) Це актуальність інформації за умови зміни ситуації.

18. Масова комунікація як поняття можна розглядати мінімум в двох таких аспектах:

А) Як процес передачі інформації групі людей одночасно за допомогою спеціальних технічних засобів — мас-медіа.

Б) Як дисципліну, яка вивчає різні засоби за допомогою яких окремі люди і організації передають інформацію через засоби масової інформації великим сегментам населення одночасно (теорія масових комунікацій).

В) це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжується потребами у спільній діяльності і включає обмін інформацією.

19. Комунікаційні канали, включають свої види каналів через які ідея від комуніканта надходить до реципієнта вкажіть види цих каналів:

А) Природний.

Б) Штучний.

В) Машинний, Природний, Штучний.

20. Вкажіть основні форми комунікації:

А) Усна комунікація., документна комунікація, електронна комунікація.

Б) Машинна комунікація, графічна та технічна.

В) Всі відповіді вірні.

21. До загальних ознак соціального інституту можна віднести:

А) виділення певного кола суб'єктів, які у процесі діяльності вступають у відносини, що набувають стійкого характеру;

Б) певну (більш-менш формалізовану) організацію;

В) наявність специфічних соціальних норм та приписів, що регулюють поведінку людей у межах соціального інституту;

Г) наявність соціально значущих функцій інституту, що інтегрують його до соціальної системи та забезпечують його участь у процесі інтеграції останньої.

22. Структура соціальних інститутів включає певний набір складових елементів, що має такі структурні елементи соціального інституту:

А) мета та сфера діяльності соціального інституту; нормативно-обумовлені соціальні ролі та статуси, подані в структурі інституту;

Б) функції, передбачені для досягнення мети;
засоби й настанови щодо досягнення мети та реалізації функцій, включаючи відповідні санкції.

В) Усі відповіді правильні.

СЛОВНИК ОСНОВНИХ ПОНЯТЬ

Адміністративне право – це галузь права, сукупність правових норм, що регулюють суспільні відносини у сфері державно-управлінської діяльності органів виконавчої влади всіх рівнів.

Абзац – це відступ вправо на початку першого рядка кожної частини тексту.

Архів – це організація чи її структурний підрозділ який здійснює прийом документів з метою використання їх ретроспективної інформації.

Генеральна сукупність – це множина соціальних об'єктів, що є предметом вивчення в певному дослідженні.

Діалог — це безпосереднє спілкування двох та більше суб'єктів.

Ділова бесіда - це розмова двох чи більше осіб з метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем.

Документ – це матеріальний об'єкт, що містить інформацію в зафіксованому вигляді.

Документообіг – це проходження документа з моменту створення до їх виконання та передачі на зберігання в архів.

Достовірність інформації – це її властивість відображати реально існуючі об'єкти з необхідною точністю.

Заголовок – це структурний елемент тексту, що дозволяє в стислій формі відобразити тематику документа.

Імідж – це реальний чи уявний «образ» про фірму ,який складається з фірмового стилю і ділового.

Інформація - це атрибут матеріального світу, без якого не можлива життєдіяльність будь-якої живої істоти.

Електронний документообіг - це сукупність цифрових технологій, які не тільки значно оптимізують, але й істотно змінюють роботу в діловодстві.

Кількісна інформація - це міра, що характеризується зменшенням ступеня невизначеності ситуації після опрацювання повідомлення.

Комерційна таємниця – це виробнича, науково-технічна, управлінська,

фінансова та інша інформація, що використовується для досягнення комерційної мети і яка вважається конфіденційною.

Кліше – це усталені мовні конструкції.

Оперативність – це актуальність інформації за умови зміни ситуації.

Правова інформація - це сукупність документованих або публічно оголошених відомостей про право, його систему, джерела, реалізацію, юридичні факти, правовідносини, правопорядок, правопорушення і боротьбу з ними та їх профілактику.

Реєстрація – це фіксування факту створення або надходження документа шляхом проставлення на ньому умовної позначки.

Рубрикація – це поділ тексту на складові частини ,кожна з них відокремлюється від іншої.

Секретар-референт – це офісний працівник с широким колом обов'язків від прийому телефонних дзвінків (ресепшійоніст) до помічника керівника (особистий секретар).

Спілкування – це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжується потребами у спільній діяльності і включає обмін інформацією.

Соціальна інформація – це документовані або публічно оголошені відомості про ставлення окремих громадян і соціальних груп до суспільних подій та явищ, процесів, фактів.

Статистична інформація – це документована державна або приватна інформація, що дає кількісну характеристику масових явищ і процесів, які відбуваються в економічній, соціальній, культурній та інших сферах життя.

Номенклатура справ – це обов'язковий для кожної юридичної особи систематизований перелік назв справ, що формуються в її діловодстві, із зазначенням строків зберігання справ.

Текст – це висловлювання, що складається з певної кількості речень і має структурну і змістовну завершеність.

Навчально-методичне видання

Організація референтної та офісної діяльності

Методичні вказівки до вивчення дисципліни

для студентів напрямку підготовки

6.020105 "Документознавство та інформаційна діяльність"

Укладач: Лукашевич О.А.

Підписано до друку 7.11.2014. Формат 84x108 1/16. Ум. друк. арк. 3.

Зам. № 7. Тираж 50 прим.