



ДІЛОВОДСТВО, РЕФЕРЕНТСЬКА ТА ОФІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ

Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

Реквізити навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Галузь знань	28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Освітня програма	Адміністративний менеджмент
Статус дисципліни	Нормативна
Форма навчання	Очна (денна)
Рік підготовки, семестр	4 курс, осінній семестр
Обсяг дисципліни	5 кредитів ECTS / 150 год. Лекції - 18 год., Практичні заняття - 18 год., Лабораторні заняття – 18 год., СРС - 96 год.
Семестровий контроль/ контрольні заходи	Екзамен / МКР, ДКР
Розклад занять	За покликанням: http://rozklad.kpi.ua
Мова викладання	Українська
Інформація про керівника курсу / викладачів	Лектор: кандидат наук з державного управління, доцент Цимбаленко Яна Юріївна, https://ktpu.kpi.ua/faculty/tsymbalenko/ Практичні заняття: старший викладач кафедри теорії та практики управління, к. пед. н., Гермаш Юлія Олексіївна, bryl.yuliia@lil.kpi.ua .
Розміщення курсу	Створюється Classroom у середовищі Google Workspace. Дані для доступу до курсу надаються здобувачам вищої освіти перед початком навчального семестру.

Програма навчальної дисципліни

1. Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

Предметом навчальної дисципліни «Діловодство, референтська та офісна діяльність» є вивчення принципів, методів та технологій організації документообігу (зокрема електронного документообігу), документування управлінської інформації та організація роботи з документами в процесі здійснення управління, а також професійних обов'язків референта і працівника офісу. Навчальна дисципліна спрямована на формування професійних компетентностей, необхідних для ефективного виконання ділових функцій та підтримки якісної офісної діяльності.

Основною **метою** навчальної дисципліни є формування знань щодо засад документування управлінської інформації та організації роботи зі службовими документами з метою налагодження більш ефективної системи документаційного забезпечення управлінської діяльності, особливостей організації референтської та офісної діяльності, теоретичних і

прикладних аспектів інформаційно-документаційного забезпечення та бездокументного обслуговування управлінської діяльності.

У результаті вивчення будуть здобуті навички із застосування норм і правил складання та оформлення документів у процесі реалізації функцій управління та професійного спілкування; опанування прийомів раціональної роботи з документами та організації документообігу; використання систем електронного документообігу; використання інструментів і сучасних технологій реалізації референтських функцій з підготовки і проведення заходів із інформаційно-консультативного, організаційного, протокольного, комунікаційного та технічного забезпечення як управлінської діяльності, так і професійної діяльності керівника.

Під час вивчення навчальної дисципліни «Діловодство, референтська та офісна діяльність» у здобувачів вищої освіти формується **інтегральна компетентність** – здатність розв'язувати складні задачі у сфері публічного управління та адміністрування або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

Навчальна дисципліна також сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти загальних і фахових компетентностей:

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 07. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК 08. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 09. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК 13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності).

Фахові компетентності (ФК)

ФК 03. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

ФК 04. Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ.

ФК 05. Здатність використовувати систему електронного документообігу.

ФК 06. Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій.

ФК 07. Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.

ФК 08. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.

ФК 09. Здатність впроваджувати інноваційні технології.

ФК 15. Здатність організовувати ефективну управлінську діяльність і забезпечувати супровід професійної діяльності керівника організації.

ФК 16. Здатність до виконання основних видів робіт із документаційного забезпечення та бездокументного обслуговування управлінської діяльності.

Після опанування навчальної дисципліни «Діловодство, референтська та офісна діяльність» здобувачі вищої освіти мають продемонструвати наступні результати навчання:

ПРН 10. Уміти користуватися системою електронного документообігу;

ПРН 11. Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції;

ПРН 20. Уміти реалізовувати заходи організаційного, протокольного та технічного забезпечення управлінської діяльності.

№ з/п	Результати навчання	Методи навчання	Форми та методи оцінювання
1.	Уміти користуватися системою електронного документообігу.	словесні: лекція, розповідь, пояснення, бесіда, дискусії, коментування; наочні: ілюстрування, показ слайдів, презентацій; практичні: робота з навчальною літературою, текстом, метод ретроспекції, метод проблемних ситуацій, частково-пошукові методи, дослідницькі методи, метод активізуючих запитань, метод використання життєвого досвіду, підготовка презентацій.	форми: лекції, практичні (семінарські) заняття, консультації, самостійна робота студентів; методи: екзамен, модульна контрольна робота, домашня контрольна робота, індивідуальне завдання, експрес-опитування, опитування за темою практичного (семінарського) заняття, виконання завдань самостійної роботи.
2.	Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції.	словесні: лекція, розповідь, пояснення, бесіда, дискусії, коментування; наочні: ілюстрування, показ слайдів, презентацій; практичні: робота з навчальною літературою, текстом, метод ретроспекції, метод проблемних ситуацій, частково-пошукові методи, дослідницькі методи, метод активізуючих запитань, метод використання життєвого досвіду, підготовка презентацій.	форми: лекції, практичні (семінарські) заняття, консультації, самостійна робота студентів; методи: екзамен, модульна контрольна робота, домашня контрольна робота, індивідуальне завдання, експрес-опитування, опитування за темою практичного (семінарського) заняття, виконання завдань самостійної роботи.
3.	Уміти реалізовувати заходи організаційного, протокольного та технічного забезпечення управлінської діяльності.	словесні: лекція, розповідь, пояснення, бесіда, дискусії, коментування; наочні: ілюстрування, показ слайдів, презентацій; практичні: робота з навчальною літературою, текстом, метод ретроспекції, метод проблемних ситуацій, частково-пошукові методи, дослідницькі методи, метод активізуючих запитань, метод використання життєвого досвіду, підготовка презентацій.	форми: лекції, практичні (семінарські) заняття, консультації, самостійна робота студентів; методи: екзамен, модульна контрольна робота, домашня контрольна робота, індивідуальне завдання, експрес-опитування, опитування за темою практичного (семінарського) заняття, виконання завдань самостійної роботи.

2. Пререквізити та постреквізити дисципліни (місце в структурно-логічній схемі навчання за відповідною освітньою програмою)

Навчальна дисципліна має міждисциплінарний характер та інтегрує знання з інших освітніх і наукових галузей: публічного управління та адміністрування, менеджменту, документознавства, інформаційної та архівної справи, права, тощо.

Відповідно до структурно-логічної схеми програми підготовки фахівця з публічного управління та адміністрування навчальній дисципліні «Діловодство, референтська та офісна діяльність», безпосередньо, передують дисципліни: «Організація та управління діяльністю адміністративних органів», «Стандартизація, сертифікація та управління якістю».

Отримані практичні навички та засвоєні теоретичні знання під час вивчення навчальної дисципліни можна використовувати в подальшому під час підготовки кваліфікаційної роботи.

Необхідні знання та навички для успішного засвоєння дисципліни:

- Українська мова;
- Іноземна мова (початковий або базовий рівень англійської мови).
- Використання текстового редактора;
- Використання редактора для створення таблиць;
- Використання редактора для створення презентацій;
- Використання редактора для створення публікацій.

3. Зміст навчальної дисципліни

Тема 1. Діловодство як сукупність процесів документування та організації роботи з документами.

Тема 2. Документ як засіб реалізації ефективної управлінської діяльності.

Тема 3. Документування управлінської діяльності та організація роботи з документами.

Тема 4. Довідково-інформаційні, організаційно-розпорядчі документи та документи колегіальних органів: загальна характеристика, види, особливості складання та оформлення.

Тема 5. Організація та впровадження електронного документообігу: особливості, переваги та функціональність систем.

Тема 6. Референтська та офісна діяльність в системі управління.

Тема 7. Професійні компетенції референта в управлінській діяльності: супровід та підтримка діяльності керівника.

Тема 8. Організація та документальне забезпечення офіційних управлінських заходів: наради, службові переговори та офіційні зустрічі.

Тема 9. Сучасні тенденції в організації офісного простору: від дизайну до корпоративної культури.

4. Навчальні матеріали та ресурси

4.1. Базова література:

1. Верительник С. М. Діловодство та документообіг : навч. посібник. Київ : МДУ, 2024. 261 с. URL: <http://repository.mu.edu.ua/jspui/handle/123456789/6040>
2. Гордієнко К. Д. Діловодство в роботі секретаря: практичний посібник. КНТ, 2019. 304 с.
3. Довжук І. В. Діловодство (загальне, спеціальне) : навч.-метод. посіб. Переяслав : Домбровська Я. М., 2020. 353 с.
4. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Київ, 2017. Частина 9: Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади / С. П. Кандзюба, Р. М. Матвійчук, Я. М. Сидорович, П. М. Мусієнко. Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. 64 с.
5. Кузьменко Микола. Сучасне діловодство в Україні: Практичні поради. Київ : Центр навчальної літератури, 2020. 260 с.
6. Офісний менеджмент : навч. посіб. / Л.І. Скібіцька, В.І. Щелкунов, Т.В. Сівашенко, Ю.М. Чичкан-Хліпова. Київ : «Центр учбової літератури», 2019. 616 с.
7. Палеха Ю. І., Алексеєнко К. М., Зозуля Н. Ю. Комп'ютерні технології в діловодстві: навчально-практичний посібник. Київ : Видавництво Ліра-К, 2025. 294 с.
8. Палеха Ю.І. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань: навчальний посібник. вид. 4-те (виправлене і доповнене). Київ : Видавництво Ліра-К. 2019. 624 с. (Серія посібників з культури діловодства).

4.2. Додаткова література:

1. Безкровний М. Ф., Кропивка М. Ф., Палеха Ю. І., Іщенко Т. Д. Керування документацією : підручник / за заг. ред. проф. Палехи Ю. І. Київ : Видавництво Ліра-К. 2022. 296 с. (Серія: "Діловодство в інформаційно-консультаційній діяльності").

2. ДСТУ 4163:2020. Національний стандарт «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. [Чинний від 2021-09-01]. Вид. офіц. Київ: ТК 144; УНДІАСД. URL: <https://zakon.help/article/nacionalnii-standart-dstu-41632020-derzhavna?menu=82>.
3. Організація діяльності державного службовця / М. Канавець, Ю. Лихач, А. Кукул, В. Дівак, І. Роцин, О. Бутенко. Київ : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2018. 320 с.
4. Пантелюк М. І. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посіб. Київ : Видавництво ЦУЛ, 2019. 224 с.
5. Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі : затв. постановою Кабінету Міністрів України від 17 січ. 2018 р. № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n1251>.
6. Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади : затв. постановою Кабінету Міністрів України від 17 січ. 2018 р. № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n593>.
7. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну : затв. постановою Кабінету Міністрів України від 17 січ. 2018 р. № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n18>.
8. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 168 с.

Навчальний контент

5. Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)

ЛЕКЦІЙНІ ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Назва теми лекції та перелік основних питань
1.	Діловодство як сукупність процесів документування та організації роботи з документами. 1. Сутність діловодних процесів та основи їх побудови. 2. Діловодство: основні поняття, завдання, складові частини, види. 3. Поняття про Єдину державну систему діловодства (ЄДСД) як засобу вдосконалення управлінської діяльності. 4. Державна політика у сфері діловодства та механізми її реалізації. 5. Нормативно-правова та нормативно-методична база діловодства. 6. Міждисциплінарні зв'язки діловодства з іншими галузями знань.
2.	Документ як засіб реалізації ефективної управлінської діяльності. 1. Сутність поняття «документ», його основні ознаки, властивості, функції. 2. Складові елементи документа. Поняття юридичної чинності документа. 3. Класифікація основних документів у діловодстві: значення, ознаки і групи. 4. Уніфікація та стандартизація управлінських документів. 5. Державний класифікатор управлінської документації: призначення та структура.

3.	Документування управлінської діяльності та організація роботи з документами. 1. Склад основних реквізитів документів: вимоги до створення та оформлення реквізитів документів. 2. Бланки документів: вимоги до складання. 3. Вимоги до складання та оформлення документів. 4. Реєстрація службових документів: загальні положення. 5. Організація контролю за виконанням документів та його термінами. 6. Особливості організації роботи з документами, що містять гриф обмеженого доступу.
4.	Довідково-інформаційні, організаційно-розпорядчі документи та документи колегіальних органів: загальна характеристика, види, особливості складання та оформлення. 1. Поняття та основні види довідково-інформаційних документів. 2. Вимоги до складання і оформлення довідково-інформаційних документів (акти; довідки; доповідні, пояснюючі та службові записки; запрошення та оголошення; плани та звіти). 3. Державна уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. 4. Класифікація організаційно-розпорядчої документації за функціональною ознакою. 5. Складання та оформлення організаційно-розпорядчих документів: ▪ Організаційні документи: статут, положення, інструкція, правила. ▪ Розпорядчі документи: постанова, ухвала, вказівки, накази, розпорядження. 6. Документаційне забезпечення діяльності колегіальних органів.
5.	Організація та впровадження електронного документообігу: особливості, переваги та функціональність систем. 1. Сутність поняття «електронний документ», його функції та ознаки. 2. Електронний підпис та його властивості. 3. Нормативно-правова база з питань застосування електронного документообігу. 4. Принципи побудови та функціонування систем електронного документообігу. 5. Основні технології, види, функціональні можливості, переваги та проблеми впровадження системи електронного документообігу. 6. Електронний архів як складова системи електронного документообігу.
6.	Референтська та офісна діяльність в системі управління. 1. Сутність та значення референтської та офісної діяльності в сучасному управлінні. 2. Правове та нормативно-методичне забезпечення референтської та офісної діяльності. 3. Класифікація фахівців референтської та офісної справи за сферою діяльності, рівнем кваліфікації та посадовими обов'язками. 4. Порівняльний аналіз професіограм: референт, офіс-менеджер, помічник керівника. 5. Вплив ділових та особистих якостей фахівців референтської та офісної справи на досягнення професійного успіху.
7.	Професійні компетенції референта в управлінській діяльності: супровід та підтримка діяльності керівника.

	1. Вимоги до професійних знань та навичок референта, офіс-менеджера та помічника керівника в умовах цифрової трансформації. 2. Інформаційно-консультаційний та документаційний супровід професійної діяльності керівника. 3. Методи та інструменти для планування та організації робочого дня керівника. 4. Обов'язки референта з організації прийому та обслуговування відвідувачів. Чайно-кавовий етикет. 5. Забезпечення конфіденційності та професіоналізму при виконанні особистих доручень керівника. 6. Робота референта з організації телефонного обслуговування та організації ділових поїздок (відряджень) керівника.
8.	Організація та документаційне забезпечення офіційних управлінських заходів: наради, службові переговори та офіційні зустрічі. 1. Форми офіційних управлінських заходів. 2. Порядок організації, проведення і документаційного забезпечення апаратних, оперативних і конфіденційних нарад. 3. Порядок організації, проведення і документаційного забезпечення службових переговорів. 4. Порядок організації, проведення і документаційного забезпечення офіційних зустрічей. 5. Стенограма: історія та сучасність.
9.	Сучасні тенденції в організації офісного простору: від дизайну до корпоративної культури. 1. Особливості проектування предметно-просторового середовища офісних приміщень (ергономіка, фен-шуй, сучасні дизайнерські рішення). 2. Особливості та базисні принципи організації офісного простору в зарубіжних країнах світу. 3. Корпоративна культура як інструмент ефективного управління, зокрема вдосконалення системи управління людськими ресурсами. 4. Корпоративні цінності як базис корпоративної культури. 5. Тімбілдінг в офісі як креативний шлях до ефективності. 6. Корпоративні свята як інструмент внутрішнього управління персоналом.

СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Тема заняття (перелік основних питань, завдання на СРС з посиланням на літературу)
1.	Теоретичні основи та нормативно-правове забезпечення діловодства. 1. Значення діловодства як однієї зі сфер управлінської діяльності. Основні терміни й поняття (терміносистема) сучасного діловодства. 2. Документ як системний об'єкт: поняття, властивості, ознаки та функції. 3. Характеристика нормативно-правової та нормативно-методичної бази сучасного діловодства. 4. Класифікація діловодств: види та їх загальна характеристика. 5. Повноваження Державної архівної служби України у сфері діловодства та архівної справи.

	Завдання на СРС: Оберіть один з нормативно-правових актів, що регулює питання діловодства. Ознайомтесь з текстом обраного акту. Виділіть основні положення, що стосуються: визначення понять "документ", "діловодство", "електронний документообіг"; вимог до оформлення різних видів документів; правил організації документообігу; відповідальності за порушення норм діловодства. Проаналізуйте обраний акт на предмет його актуальності, повноти та відповідності сучасним вимогам діловодства. Підготуйте письмовий звіт за результатами аналізу (обсяг - 2-3 сторінки). Базова література: 3, 5, 7, 8. Додаткова література: 1, 2, 6, 7.
2.	Служба діловодства: організаційна побудова, її завдання та функції працівників. 1. Служба діловодства: поняття, мета, завдання. 2. Організаційна побудова служби діловодства. Функціонал основних підрозділів. 3. Базисні принципи роботи служби діловодства. 4. Використання сучасних інформаційних технологій для ефективного функціонування служби діловодства. 5. Основні вимоги до працівників і керівника служби діловодства (професійні та особистісні якості фахівців, морально-етичні норми). Завдання на СРС: Описати посадові обов'язки працівників служби діловодства різних рівнів (наприклад, діловод, секретар, документознавець, керівник служби). Базова література: 3, 5, 7, 8. Додаткова література: 1, 2, 6, 7.
3.	Особливості складання та оформлення управлінських документів. 1. Формуляр-зразок управлінського документа: визначення поняття та особливості побудови. 2. Бланк управлінського документа: види та особливості складання. 3. Загальні вимоги до складання та оформлення текстів управлінських документів. 4. Особливості індексації управлінських документів. 5. Особливості внутрішнього та зовнішнього погодження управлінських документів. 6. Особливості засвідчення управлінських документів. 7. Особливості проставлення відміток на управлінських документах. Завдання на СРС: Оберіть 3 різних види управлінських документів (наприклад, наказ, протокол, службова записка). Знайдіть приклади цих документів (можна використовувати реальні документи з практики або зразки з навчальних матеріалів). Проаналізуйте кожен документ за такими критеріями: вид документа – Який саме вид документа представлено?; реквізити – Які обов'язкові реквізити присутні в документі? Чи відповідають вони вимогам ДСТУ 4163:2020?; зміст – Чи чітко та логічно викладено зміст документа? Чи відповідає він своїй меті?; форма – Чи відповідає форма документа вимогам оформлення? Чи зручний він для читання?; стиль – Яким стилем написаний документ? Чи відповідає він діловому стилю? Базова література: 3, 5, 7, 8.

	Додаткова література: 1, 2, 6, 7.
4.	Загальні засади організації документообігу в сучасних службах діловодства: поняття, принципи й основні етапи. 1. Поняття документообігу як руху потоків управлінської документації. 2. Організація роботи з документами. 3. Механізми проходження вхідних, вихідних та внутрішніх документів. 4. Реєстрація службових документів: загальні положення. 5. Організація контролю за виконанням документів та його термінами. 6. Особливості організації роботи з документами, що містять гриф обмеженого доступу. Завдання на СРС: Здійсніть порівняльний аналіз традиційного та електронного документообігу, виділивши їх переваги та недоліки. Базова література: 1, 5, 7, 8. Додаткова література: 1, 2, 6, 7.
5.	Особливості функціонування систем електронного документообігу. 1. Види сучасних систем електронного документообігу. 2. Функції та можливості системи електронного документообігу. 3. Архітектура та компоненти системи електронного документообігу. 4. Впровадження та використання системи електронного документообігу. 5. Особливості використання системи електронного документообігу в різних сферах діяльності (державне управління, бізнес, освіта, медицина тощо). Завдання на СРС: Оберіть 2-3 популярні системи електронного документообігу, які використовуються в Україні або світі (наприклад, "АСКОД" та "Megapolis"). Проведіть порівняльний аналіз обраних СЕД за наступними критеріями: функціональність, інтерфейс, безпека, масштабованість, вартість. Зробіть висновок про те, яка з обраних систем є найбільш оптимальною. Оформіть результати аналізу у вигляді порівняльної таблиці або презентації. Базова література: 1, 4, 5. Додаткова література: 1, 2, 5, 7.
6.	Систематизація документів, підготовка і передача справ до архіву. 1. Систематизація документів. 2. Оперативне, тимчасове, тривале, постійне зберігання документів. 3. Мета і основні етапи підготовки документів до зберігання і використання. Формування та оформлення справ. 4. Експертиза цінності документів. 5. Номенклатура справ як схема розподілу і групування виконаних документів. Завдання на СРС: 1) Охарактеризуйте основні методи систематизації документів, такі як: хронологічний; алфавітний; тематичний; комбінований. 2) Оберіть орган державної влади. Відвідайте офіційний веб-сайт обраного органу. Знайдіть номенклатуру справ. Ознайомтеся з документом. Базова література: 5, 7, 8.

	Додаткова література: 1, 2.
7.	Особливості організації та ведення ділових переговорів як однієї із найважливіших форм реалізації управлінської діяльності. 1. Сутність переговорів: основні категорії та принципи організації переговорного процесу. Загальна структура переговорного процесу. 2. Характеристика стилю переговорів та основних його видів. 3. Характеристика тактичних прийомів та методів ведення ділових переговорів. 4. Сутність гарвардського (принципового) методу ведення переговорів. 5. Психологічні аспекти ведення ділових переговорів. Психологічні особливості впливу форми столу на результативність переговорного процесу. 6. Загальні особливості підготовки, організації та проведення ділових переговорів. Роль референта / офіс-менеджера / помічника керівника в процесі підготовки переговорного процесу. Завдання на СРС: 1) Опишіть основні етапи підготовки до ділових переговорів, включаючи: визначення мети та завдань переговорів; збір та аналіз необхідної інформації; розробку стратегії та тактики ведення переговорів; підготовку необхідних матеріалів та документів. 2) Охарактеризуйте основні принципи та правила ведення ділових переговорів, такі як: повага до партнерів; вміння слухати та чути; аргументація та переконання; вміння знаходити компроміси; дотримання етичних норм. Базова література: 2, 6. Додаткова література: 3, 4, 8.
8.	Культура поведінки та професійна етика взаємовідносин референта з керівником і співробітниками. 1. Етичні кодекси, їх значення для формування ділової та етичної поведінки. 2. Корпоративна культура як інструмент вдосконалення системи управління людськими ресурсами. 3. Етичні норми і правила професійної поведінки в роботі референта / офіс-менеджера / помічника керівника. 4. Особливості професійної взаємодії фахівців референтської та офісної справи з керівником і колегами. 5. Міжособистісні конфлікти на робочому місці: фактори, причини виникнення, класифікація, шляхи вирішення та підходи до запобігання конфліктних ситуацій. Завдання на СРС: 1) Складіть список якостей та навичок, якими повинен володіти сучасний референт, щоб ефективно та етично взаємодіяти з керівником та співробітниками. 2) Оберіть 2-3 конкретні ситуації, що можуть виникнути у роботі референта (наприклад, конфлікт з керівником, помилка у виконанні завдання, необхідність відмовити співробітнику у проханні, тощо). Опишіть кожну ситуацію детально, вказавши на учасників, їхні інтереси та можливі варіанти розвитку подій. Проаналізуйте кожну ситуацію з точки зору професійної етики та культури поведінки, визначивши, які етичні норми та принципи можуть бути порушені. Запропонуйте варіанти вирішення цих ситуацій, враховуючи інтереси всіх учасників та дотримуючись етичних норм. Базова література: 2, 6.

	Додаткова література: 3, 4, 8.
9.	Робота референта з організації та проведення офіційних ділових прийомів. 1. Діловий прийом: поняття, класифікація та їх загальна характеристика. 2. Підготовка до ділового прийому. 3. Особливості проведення ділового прийому. 4. Різновиди та оформлення візитних карток. Етикет використання візитних карток. 5. Роль подарунка в налагодженні та підтриманні ділових відносин. Різновиди подарунків: промосувеніри та бізнес-подарунки. 6. Імідж ділової людини. Зовнішній вигляд референта. Завдання на СРС: 1) Опишіть основні етапи підготовки до офіційного, ділового прийому, включаючи: визначення мети та завдань прийому; складання програми та сценарію; розробку кошторису; підготовку приміщення та обладнання; запрошення гостей; організацію харчування та обслуговування. 2) Охарактеризуйте особливості роботи референта на різних етапах організації та проведення офіційного, ділового прийому, такі як: ведення переговорів з постачальниками послуг; координація роботи персоналу; контроль за дотриманням протоколу та етикету; вирішення непередбачуваних ситуацій. Базова література: 2, 6. Додаткова література: 3, 4, 8.

ЛАБОРАТОРНІ ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Назва теми лабораторного заняття
1.	Практика проєктування та виготовлення бланків установи, підприємства й організації.
2.	Форми реєстрації документів. Реєстрація вхідних, вихідних та внутрішніх документів.
3.	Складання та оформлення довідково-інформаційних документів. Ч.1.
4.	Складання та оформлення довідково-інформаційних документів. Ч.2.
5.	Складання та оформлення організаційно-розпорядчих документів. Ч.1.
6.	Складання та оформлення організаційно-розпорядчих документів. Ч. 2.
7.	Складання та оформлення документів засідань колегіальних органів.
8.	Складання та оформлення службових листів.
9.	Проєктування системи електронного документообігу. Аналіз переваг і недоліків роботи системи електронного документообігу.

6. Самостійна робота здобувача вищої освіти

Самостійна робота студентів – один з основних засобів оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від аудиторних навчальних занять. Упровадження в практику робочої програми (силабусу) різноманітних форм самостійної роботи активно сприяє модернізації освітнього процесу шляхом подолання протиріч між трансляцією знань і їх засвоєнням у взаємозв'язку теорії та практики.

Головною метою самостійної роботи є закріплення, розширення та поглиблення набутих у процесі аудиторної роботи знань, умінь і навичок, а також самостійне вивчення та засвоєння нового матеріалу під керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Питання, що виникають у студентів стосовно виконання запланованих завдань, вирішуються на консультаціях, які проводять згідно розкладу консультацій.

Самостійна робота студентів передбачена до кожної теми семінарського заняття в розділі «Навчальний контент». Водночас, вона зазначається у методичних рекомендаціях для підготовки до семінарських занять, МКР та ДКР, які надсилатимуться студентам через узгоджені канали зв'язку.

Одним із видів самостійної роботи є опрацювання лекційного матеріалу, визначення головного в змісті лекції, засвоєння її основних моментів. При цьому не слід дослівно записувати за лектором, а своїми словами фіксувати найсуттєвіше: тему, її основні питання та положення. На сторінках конспекту варто залишати широкі поля для додаткових поміток під час самостійної роботи над літературою.

Для систематизації отриманих знань з навчальної дисципліни до кожної наступної теми слід ретельно готуватись: систематично опрацьовувати матеріал попередньої лекції, рекомендовану літературу, повторювати пройдений матеріал, на який лектор посилається при викладанні нового. Якщо з певних причин лекція пропущена, її необхідно законспектувати й опрацювати самостійно, незрозумілі питання з'ясувати на консультації.

Основні види самостійної роботи студентів з навчальної дисципліни: вивчення лекційного матеріалу, опрацювання рекомендованої літератури та джерел, самоконтроль рівня засвоєння програмного матеріалу.

Відповідно до педагогічного навантаження і розподілу навчального часу дисципліни викладач призначає час щотижневих індивідуальних консультацій.

Політика та контроль

7. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Відвідування занять

Відвідування лекцій, семінарських занять, а також відсутність на них, не оцінюється. Штрафні бали за відсутність на заняттях не виставляються. Однак, студентам рекомендується відвідувати заняття, оскільки на них викладається теоретичний матеріал та розвиваються практичні навички, в тому числі необхідні для виконання тематичних завдань.

Викладач може звернути увагу на відвідування занять у випадку, якщо студент(-ка) із недостатньою кількістю балів вимагає високу оцінку.

Система оцінювання орієнтована на отримання балів за активність студента, а також виконання завдань, які здатні розвинути практичні уміння та навички.

Поведінки на заняттях

Оцінюється систематичність та активність роботи студентів, підготовка коротких доповідей чи текстів як доповнення до питань семінарського заняття.

На заняттях рекомендовано переводити мобільний телефон у беззвучний режим, щоб не заважати учасникам освітнього процесу.

Заборонено використовувати засоби зв'язку, зокрема ШІ для пошуку інформації в інтернеті під час відповіді на питання, виконання тематичних завдань, поточного контролю знань тощо.

Пропущені контрольні заходи оцінювання

Контрольні заходи оцінювання, виконання яких передбачено на семінарському занятті, проводяться у завчасно визначений день, який озвучується студентам на першому тижні

освітнього процесу. Виконання таких контрольних заходів оцінювання в інший день дозволяється за вагомих та/або форс-мажорних обставин.

Процедура оскарження результатів контрольних заходів оцінювання

Студенти мають можливість підняти будь-яке питання, яке стосується процедури контрольних заходів та очікувати, що воно буде розглянуто згідно із наперед визначеними процедурами.

Студенти мають право оскаржити результати контрольних заходів, але обов'язково аргументовано, пояснивши з яким критерієм не погоджуються відповідно до оціночного листа та/або зауважень.

Призначення заохочувальних та штрафних балів

Студентам можуть нараховуватися заохочувальні та штрафні бали. Сума як штрафних, так і заохочувальних балів не повинна перевищувати 0,1 (10%) від загальної шкали рейтингу (100 балів). Таким чином, сума як штрафних, так і заохочувальних балів не може перевищувати 10 балів.

Заохочувальні бали:

- Участь у міжнародних, всеукраїнських та/або інших заходах / проєктах / конкурсах (за тематикою навчальної дисципліни) – 5 / 10 балів;
- Написання тез / статті (за тематикою навчальної дисципліни) – 5 / 10 балів.

Штрафні бали:

- Порушення терміну виконання МКР / ДКР – 5 балів.

Дистанційне навчання

Враховуючи студентоцентризований підхід, за бажанням студентів, допускається вивчення матеріалу за допомогою онлайн-курсів, тематика яких відповідає змісту конкретного заняття / теми. Визнання результатів неформальної освіти відбувається у порядку, визначеному у відповідному Положенні КПІ ім. Ігоря Сікорського.

Для кращого розуміння процесів електронного документообігу студентам пропонується пройти он-лайн курсу «Електронний підпис» за покликанням: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/digital-signature>.

Виставлення оцінки за контрольні заходи шляхом перенесення результатів проходження онлайн-курсів не передбачено.

Академічна доброчесність

Політика та принципи академічної доброчесності визначені у розділі 3 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

Норми етичної поведінки

Норми етичної поведінки студентів і працівників визначені у розділі 2 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

Позааудиторні заняття

У межах навчальної дисципліни передбачено практичні заняття в:

– загальному відділі КПІ ім. Ігоря Сікорського (за домовленістю) з метою ознайомлення студентів із основними документальними процесами, розширення уявлення про організацію і здійснення контролю за підготовкою та оформленням управлінських документів, за їх своєчасним виконанням, а також отримання практичних навичок користування системою електронного документообігу «Megapolis.DocNet» та із розробки номенклатури справ;

– архіві КПІ ім. Ігоря Сікорського (за домовленістю) з метою ознайомлення студентів із завданнями і правами архівного підрозділу, розширення уявлення про комплектування архіву і забезпечення збереженості архівних документів, отримання практичних навичок із підготовки архівних описів справ.

Візити погоджуються з адміністрацією факультету.

Інклюзивне навчання

Навчальна дисципліна «Діловодство, референтська та офісна діяльність» може викладатися для студентів з особливими освітніми потребами.

8. Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (PCO)

Поточний контроль: експрес-опитування, опитування за темою семінарського заняття, МКР, ДКР, виконання завдань самостійної роботи.

Календарний контроль: провадиться двічі на семестр як моніторинг поточного стану виконання вимог силабусу.

Семестровий контроль: екзамен.

Умови допуску до семестрового контролю: мінімально позитивна оцінка за доповіді та активність на семінарських заняттях / написання домашньої контрольної роботи / виконання модульної контрольної роботи у вигляді тесту / позитивний результат першої (15 балів) та другої (30 балів) атестації / семестровий рейтинг більше 35 балів.

№ з/п	Контрольний захід оцінювання	Ваговий бал	Кількість	Всього
1.	Підготовка доповіді з презентацією за обраною тематикою семінарського заняття	3	6	18
2.	Виконання лабораторних робіт	2	9	18
3.	Домашня контрольна робота у вигляді виконання тематичних практичних завдань	8	1	8
4.	Модульна контрольна робота у вигляді тесту	6	1	6
5.	Екзамен	50	1	50
	Всього			100

*Сума балів за контрольні заходи оцінювання №1-4 не може перевищувати 50 балів.

Таблиця відповідності рейтингових балів оцінкам за університетською шкалою:

Кількість балів	Оцінка
100-95	Відмінно
94-85	Дуже добре
84-75	Добре
74-65	Задовільно
64-60	Достатньо
Менше 60	Незадовільно
Не виконані умови допуску	Не допущено

Критерії оцінювання

Презентація дослідження за обраною тематикою семінарського заняття

Підготовлена студентом доповіді з презентацією за обраною тематикою семінарського заняття передбачає розкриття одного із проблемних питань тематики семінарського

заняття, яка супроводжується презентацією. Максимальна кількість балів за доповідь – 3 бали. Сума балів за доповіді не може перевищувати 18 балів.

Критерії оцінювання відповідей:

- «відмінно», відповідь на питання семінарського заняття повністю розкрито; якісна презентація; студент без ускладнень орієнтується в матеріалі, формулює поняття, наводить власні приклади на підтвердження певних суджень – 3 бали;
- «добре», відповідь на питання семінарського заняття потребує невеликих уточнень; хороша презентація; студент знає матеріал і добре в ньому орієнтується, наводить шаблонні приклади – 2 бал;
- «задовільно», відповідь на питання семінарського заняття потребує суттєвих доповнень; презентація наявна; студент «плаває» в матеріалі, плутається в термінології та не може відповісти на уточнюючі запитання, не може навести приклади – 1 балів;
- «незадовільно», відповідь не відповідає вимогам на 1 балів – 0 балів.

Виконання лабораторних робіт

Передбачено виконання лабораторних робіт. Всього робіт – 9. Кожна лабораторна робота оцінюється в 2 бали. Максимальна кількість балів – 12 балів.

Критерії	Опис	Бали
Практична частина	Якість виконання практичних завдань	1
Оформлення	Відповідність вимогам нормативно-правової та нормативно-методичної бази діловодства	0,5
Самостійність	Виконання роботи самостійно	0,5

Домашня контрольна робота

Передбачає виконання різнопланових тематичних практичних завдань відповідно до тематики лекцій та семінарських занять. Сума балів за даний вид роботи не може перевищувати 8 балів.

Модульна контрольна робота

Передбачено модульну контрольну роботу у вигляді тесту, яка проводиться після вичитаних лекцій. Ваговий бал – 6. Тест містить 30 питань. Кожна правильна відповідь оцінюється в 0,2 бали. Детальна інформація про МКР публікується в Google classroom.

Екзамен

Екзамен з дисципліни «Діловодство, референтська та офісна діяльність» є підсумковим етапом оцінювання знань, умінь та навичок студентів, набутих під час вивчення дисципліни. Максимальна оцінка за екзамен становить 50 балів. Екзаменаційний білет складається з 4 питань: 2 питання по 15 балів, 1 питання на знання вимог щодо оформлення реквізитів документа – 5 балів, 1 питання на володіння правилами і практичними навичками щодо оформлення різних видів документів – 15 балів. Оцінювання здійснюється за такими критеріями:

Оцінювання відкритого питання здійснюється за такими критеріями (максимум 15 балів за кожне питання):

1. Повнота та глибина розкриття змісту питання (8 балів)

- питання розкрито повно, глибоко та всебічно, з використанням наукової термінології та посиланням на відповідні нормативно-правові акти. Студент демонструє ґрунтовне розуміння теоретичних засад організації та управління діяльністю адміністративних органів, а також вміння аналізувати та узагальнювати інформацію – 8 балів;

- питання розкрито достатньо повно, але окремі аспекти можуть бути висвітлені недостатньо глибоко. Студент демонструє розуміння основних теоретичних положень, але не завжди вміє їх застосовувати на практиці – 5-7 балів;
- питання розкрито поверхово, без достатнього обґрунтування та аналізу. Студент демонструє фрагментарні знання теоретичного матеріалу та не вміє формулювати власні висновки – 2-4 бали;
- питання не розкрито або розкрито помилково – 0-1 бал.

2. Правильність та обґрунтованість висновків (5 балів)

- висновки, зроблені студентом, є логічними, обґрунтованими та відповідають змісту питання. Студент демонструє вміння критично оцінювати інформацію та формулювати власну позицію – 4-5 балів;
- висновки, зроблені студентом, є частково обґрунтованими та не завжди відповідають змісту питання – 2-3 бали;
- висновки не зроблені або є помилковими – 0-1 бал.

3. Структура та логічність викладу (2 бали)

- відповідь має чітку структуру, логічну послідовність викладу – 2 бали;
- відповідь не має чіткої структури, логічної послідовності викладу – 0-1 бал.

Оцінювання відкритого питання на знання вимог щодо оформлення реквізитів документа здійснюється за такими критеріями (максимум 5 балів за питання):

- Знання видів та призначення реквізитів – 2 бали.
- Знання правил оформлення реквізитів – 2 бали.
- Практичні навички оформлення реквізитів – 1 бал.

Оцінювання відкритого питання на володіння правилами і практичними навичками щодо оформлення різних видів документів здійснюється за такими критеріями (максимум 15 балів за питання):

Володіння правилами оформлення різних видів документів (8 балів)

- Відмінне знання правил оформлення різних видів документів (накази, розпорядження, листи, акти тощо) – 7-8 балів.
- Добре знання правил оформлення найбільш поширених видів документів, але можуть бути неточності – 4-6 балів.
- Поверхове знання правил, багато помилок та невідповідностей – 1-3 бали.
- Відсутність знань правил оформлення документів – 0 балів.

Практичні навички оформлення документів (7 балів)

- Відмінні практичні навички оформлення документів відповідно до вимог – 7 балів.
- Добре розвинені практичні навички, але можуть бути незначні помилки або неточності – 4-6 бали;
- Початкові практичні навички, багато помилок та потребують удосконалення – 1-3 бали.
- Відсутність практичних навичок оформлення документів – 0 балів.

9. Додаткова інформація з дисципліни (освітнього компонента)

Додаток А. Приклад тестових завдань МКР

ТЕСТ

Оберіть один правильний варіант відповіді.

1. Що таке документ?

- А. Матеріальна форма одержання та поширення певної інформації.*
- Б. Матеріальний об'єкт, що містить інформацію в зафіксованому вигляді.*
- В. Форма одержання та виконання певної інформації.*

2. Що забезпечує комунікативна функція документів?

- А. Зв'язок між підприємствами, організаціями.*
- Б. Внутрішні зв'язки між структурними підрозділами підприємства.*
- В. Зв'язки між структурними підрозділами підприємства та з зовнішнім середовищем.*

3. Яка якість референта / офіс-менеджера / помічника керівника характеризується здатністю бути ввічливим, тактовним та зберігати спокій у спілкуванні?

- А. Поінформованість.*
- Б. Інтелігентність.*
- В. Ініціативність.*

4. Як класифікуються документи за видами діяльності?

- А. Індивідуальні, типові, трафаретні.*
- Б. Організаційно-розпорядчі, з фінансових питань, з постачальних та збутових питань.*
- В. Внутрішні і зовнішні (вхідні й вихідні).*

5. Що таке уніфікація управлінської документації?

А. Розроблення та впровадження державних (національних чи інших видів) стандартів, у яких зафіксовано вимоги до створення документів, тобто складення їхніх текстів та оформлення.

Б. Встановлення одноманітного складу та форм управлінських документів, створюваних у процесі здійснення типових управлінських функцій і задач.

В. Процес поділу всієї інформації груп однорідних документів на постійну і змінну наступним включенням постійної інформації до бланків документів.

6. При вирішенні різних питань (підготовці документів, бесіди з відвідувачами і по телефону тощо) референт / офіс-менеджер / помічник керівника –

- А. Має використовувати тільки фактичну, строго перевірену інформацію.*
- Б. Може розголошувати інформацію.*
- В. Може переповісти інформацію окремим співробітникам.*

7. Що таке стандартизація управлінської документації?

А. розроблення та впровадження державних (національних чи інших видів) стандартів, у яких зафіксовано вимоги до створення документів, тобто складення їхніх текстів та оформлення.

Б. встановлення одноманітного складу та форм управлінських документів, створюваних у процесі здійснення типових управлінських функцій і задач.

В. встановлення єдиного комплексу видів і різновидів документів для аналогічних управлінських ситуацій, розробка єдиних форм і правил складання, оформлення і створення трафаретних текстів.

Додаток Б. Орієнтовний перелік екзаменаційних питань

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЕКЗАМЕНУ

БЛОК 1.

1. Реєстраційний індекс документа: поняття, складові елементи реквізиту, місце розташування. Наведіть приклади.

2. Посилання на реєстраційний індекс і дату документа: де наводять, випадки оформлення, місце розташування. Наведіть приклади.

3. Адресат: що може бути адресатом, складові елементи, особливості оформлення реквізиту, якщо лист адресують: а) організації, б) посадовій особі із зазначенням організації, в) керівникові організації і назва організації входить до складу назви посади адресата, г) багатьом однорідним організаціям; оформлення реквізиту, якщо до нього входить поштова адреса; випадки коли поштову адресу не слід наводити. Наведіть приклади.

4. Гриф затвердження документа: поняття про затвердження, особливості оформлення реквізиту, якщо затвердження здійснюється за допомогою грифа затвердження, особливості оформлення реквізиту, якщо затвердження здійснюється виданням розпорядчого документа, місце розташування. Наведіть приклади.

5. Резолюція: поняття про резолюцію, з чого складається; особливості оформлення, якщо у тексті документа зазначені терміни виконання; чи можна у резолюції зазначати лише посаду особи, якій доручається виконання документа; де і як проставляється. Наведіть приклади.

6. Гриф погодження документа: поняття про погодження проектів документів, де розміщується реквізит, елементи грифу, особливості зазначення реквізиту в залежності від погодження проекту документу особою чи колегіальним органом; як оформляється реквізит, якщо потрібно погодити проект документу з кількома підприємствами. Наведіть приклади.

7. Візи документа: поняття про внутрішнє погодження проекту документа, склад реквізиту, де розташовують. Наведіть приклади.

8. Відмітка про засвідчення копії: де розташовують, елементи реквізиту, чи на ксерокопіях проставляється відмітка про засвідчення копії. Наведіть приклади.

9. Прізвище виконавця і номер його телефону: де розміщують, особливості зазначення, якщо передбачається необхідність звернення до виконавця у разі потреби уточнення або роз'яснення змісту документа; які елементи ще можуть бути в складі реквізиту. Наведіть приклади.

10. Відмітка про виконання документа і направлення його до справи: де і як проставляють, що означає наявність на документі цієї відмітки, елементи реквізиту, види відміток залежно від типу листа, який готується у відповідь. Наведіть приклади.

11. Відмітка про надходження документа до організації: як і де проставляють, елементи реквізиту. Наведіть приклади.

БЛОК 2.

12. Складіть службовий лист.

13. Складіть довідку особистого характеру.

14. Складіть доповідну записку.

15. Складіть пояснювальну записку.

16. Складіть стислий протокол.

17. Складіть наказ із загальних питань.

18. Складіть наказ з особового складу.

19. Складіть службову записку.

20. Складіть акт.

21. Складіть заяву.

22. Складіть розпорядження.

БЛОК 3.

23. Охарактеризуйте державну політику в сфері діловодства та назвіть механізми її реалізації.

24. Проаналізуйте нормативно-правову та нормативно-методичну базу адміністративного (загального) діловодства.

25. Визначіть і розкрийте основні поняття, завдання, складові частини та види діловодства.

26. Розкрийте значення уніфікації та стандартизації службових (управлінських) документів у діловодстві.

27. Назвіть основні положення Єдиної державної системи діловодства (ЄДСД).

28. Охарактеризуйте Державну уніфіковану систему організаційно-розпорядчої документації.

29. Охарактеризуйте міждисциплінарні зв'язки діловодства з іншими галузями знань.

30. Класифікація основних документів у діловодстві: значення, ознаки і групи.

31. Загальні засади організації документообігу: поняття, принципи й основні етапи.

32. Надайте загальну характеристику організаційним документам: статут, положення, інструкція, правила.

33. Надайте загальну характеристику розпорядчим документам: постанова, ухвала, наказ, вказівка, розпорядження.

34. Надайте загальну характеристику довідково-інформаційним документам.

35. Розкрийте значення поняття «номенклатура справ», опишіть особливості її складання.

36. Опишіть особливості процесу формування справ і забезпечення їх збереженості у діловодстві.

37. Розкрийте значення процесу реєстрації документів. Назвіть та охарактеризуйте основні форми реєстрації документів.

38. Охарактеризуйте процес організації контролю за виконанням документів та його термінами.

39. Розкрийте сутність поняття «електронний документ», його функції та ознаки.

40. Розкрийте значення поняття «електронний документообіг», назвіть принципи побудови та функціонування систем електронного документообігу.

41. Назвіть основні технології, функції та проблеми систем електронного документообігу.

42. Керування документаційними процесами: міжнародний та вітчизняний досвід.

43. Організація діяльності служб документаційного забезпечення управління: мета, функції, основні завдання.

44. Опишіть основні засади організації архіву (електронного архіву) як складової системи документообігу (електронного документообігу).

БЛОК 4.

45. Назвіть та охарактеризуйте історичні етапи розвитку референтської діяльності в Україні.

46. Визначте вплив національних особливостей на ведення та перебіг переговорів.

47. Назвіть і охарактеризуйте нормативні документи, які регламентують діяльність референта.

48. Сформулюйте основні вимоги до посади референта.

49. Охарактеризуйте професійні навички референта.

50. Окресліть особливості організації, забезпечення та проведення конфіденційних нарад.

51. Охарактеризуйте роботу референта з організації прийому відвідувачів.

52. Охарактеризуйте інформаційно-довідкову роботу референта.

53. Визначте основні вимоги до іміджу референта.

54. Визначте роль референта в обслуговуванні відвідувачів керівника.

55. Назвіть особливості етикету в роботі з відвідувачами.

56. Охарактеризуйте роботу референта з організації телефонного обслуговування.

57. Охарактеризуйте роботу референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника.

58. Охарактеризуйте роботу референта з організації нарад та інших управлінських заходів.

59. Назвіть функції референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності.

60. Назвіть функції референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності.

Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):

Складено старшим викладачем, кандидатом педагогічних наук, Гермаш Юлією Олексіївною

Ухвалено кафедрою теорії та практики управління (протокол №15 від 07.06.2024 р.).

Погоджено Методичною комісією факультету соціології і права (протокол 9 від 26.06.2024 р.).