

МАРИУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра культурології та інформаційної діяльності

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри культурології та
інформаційної діяльності
Ю.С. Сабадаш
«01» жовтня 2019 року



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВДП 2.2.2. «Організація референтської та офісної діяльності»

Освітньо-професійна програма: Філологія. Мова та література (російська)

Спеціальність: 035 Філологія

Факультет, відділення: Факультет грецької філології та перекладу

2019-2020 рік

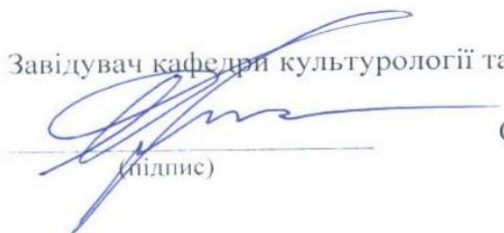
Робоча програма «Організація референтської та офісної діяльності» для студентів ОП «Філологія. Мова та література (російська)» за спеціальністю 035 Філологія.

Розробники: професор, доктор культурології Сабадаш Ю.С.,
доцент, кандидат культурології Дабло Л.Г.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри культурології та інформаційної діяльності

Протокол від «01» жовтня 2019 року № 4

Завідувач кафедри культурології та інформаційної діяльності



(підпис)

Сабадаш Ю.С.
(прізвище та ініціали)

1.

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 03 Гуманітарні науки	Нормативна	
Модулів – 2	Спеціальність: 035 Філологія	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1 –й-	1 –й-
Індивідуальне науково-дослідне завдання: презентації, реферати		Семестр	
Загальна кількість Годин – 90		4-й	4-й
Тижневих годин для денної форми навчання: Аудиторних – 2 Самостійної роботи студента – 3	Освітній рівень: «Магістр»	Лекції	
		14 год.	-
		Практичні, семінарські	
		16 год.	-
		Лабораторні	
		Год.-	Год.-
		Самостійна робота	
		51год.	-
		Індивідуальні завдання:	
		9 год.	
Вид контролю:			
залік			

Примітка:

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить (%):

для денної форми навчання – 40:60

для заочної форми навчання –

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування в студентів комплексу знань та умінь щодо професійної діяльності референта, секретаря-референта керівника та ознайомлення студентів з основними принципами організації референтської та офісної діяльності і сучасними технологіями реалізації референтських функцій.

Завдання:

- вивчення основних понять, категорій, систем, інструментарію та алгоритмів курсу;
- вивчення системи вимог ведення референтської та офісної діяльності відповідно до нормативно-правового забезпечення України;
- вивчення основних вимог до професійних та особистісних якостей секретаря-референта;
- дослідження основних правил ведення документації, бездокументного обслуговування;
- набуття практичних навичок щодо побудови правильної системи роботи секретаря-референта;

Місце навчальної дисципліни в освітній програмі

Навчальний курс «Організація референтської та офісної діяльності» відноситься до вибіркового циклу загальної підготовки.

Передумови для вивчення дисципліни

Відповідно до структурно-логічної схеми програми підготовки фахівця з філології навчальній дисципліні «Організація референтської та офісної діяльності», безпосередньо, передують дисципліни: «Українська мова за професійним спрямуванням», «Основи редагування текстів», «Стилістика та культура мовлення» та «Риторика».

Результати навчання: у результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

Знати:

- нормативно-методичні основи референтської діяльності;
- принципи планування референтської діяльності та діяльності керівника;
- принципи організації прийому відвідувачів, нарад, ділових поїздок, презентацій і інших заходів;
- правила ведення ділових бесід і телефонних переговорів;
- основи професійної етики референта;
- сучасні технічні засоби управління і програмне забезпечення, що використовується для оптимізації референтської діяльності

Вміти:

- працювати з документами в офісі;
- встановлювати ділові взаєностосунки з різними категоріями персоналу;
- планувати роботу референта, планувати і раціонально організувати роботу керівника;
- організувати наради, презентації, службові поїздки;
- вести ділові бесіди і телефонні переговори;
- раціонально організувати прийом відвідувачів і телефонне обслуговування
- шукати, систематизувати, зберігати, обробляти інформацію, необхідну для керівника організації;
- раціонально організувати робоче місце референта і робоче місце керівника.

3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Референтська діяльність: виникнення й сутність

Змістовий модуль 1. Зміст та основні напрямки референтської діяльності

Тема 1. Поняття про провідні напрямки референтської діяльності

Референтська діяльність як вид професійної діяльності. Сутність понять «референт» та «референтська діяльність». Документи що регламентують діяльність референта. Основні напрямки референтської діяльності за класифікатором професій. Референт як помічник керівника. Планування робочого часу референта. Організація робочого часу керівника.

Тема 2. Етапи становлення референтської діяльності та відповідної фахової освіти

Основні етапи становлення референтської діяльності. Історія зародження референтської діяльності. Референтська діяльність у стародавньому світі. Зародження та розвиток елементів референтської діяльності на території України за часів Київської Русі та козацької доби. Історичні етапи розвитку референтської діяльності у зарубіжних країнах.

Розвиток професійної підготовки фахівців з референтської діяльності в Україні. Напрямки підготовки референтів у вузах України. Підготовка фахівців з референтської діяльності за кордоном.

Тема 3. Професійні знання, вміння та навички референта: загальна характеристика

Характеристика професійних знань, що забезпечують референтську діяльність. Основні функції референта. Функції референта пов'язані з організацією роботи в офісі. Функції референта пов'язані із роботою з документами. Функції референта пов'язані з організацією робочого часу керівника. Професійні вміння референта. Професійні навички референта.

Змістовий модуль 2. Робота з документами як напрямок референтської діяльності

Тема 4. Робота референта з масивами та потоками документів

Традиційний документообіг як основа функціонування установи. Запровадження систем електронного документообігу як метод оптимізації діяльності установи. Місце організаційно-розпорядчої документації у забезпеченні діяльності установи. Види організаційно-розпорядчих документів. Організація роботи зі спеціальними документами. Робота з кадровими документами. Особливості роботи з фінансовими документами. Робота з документами що містять комерційну таємницю. Законодавчі документи що регламентують роботу з документами що містять комерційну таємницю.

Створення рекламних документів. Етапи створення рекламних документів. Особливості побудови тексту рекламних документів. Методи переконання у рекламних текстах.

Тема 5. Методика підготовки промови

Загальні засади написання промови. Визначення та аналіз мети промови. Виявлення та представлення в промові фактів. Види фактів. Виявлення та представлення в промові аргументів. Види аргументів. Побудова промови. Основні помилки при написанні промови. Поняття про стилі промов. Засоби виголошення промов різних стилів. Визначальні вимоги до проголошення промови.

Тема 6. Основи редагування

Редагування документів: загальна характеристика. Функціональні стилі української літературної мови. Використання газетно-публіцистичного стилю. Науковий стиль та його особливості. Лексичні особливості офіційно-ділового стилю. Причини помилок логічної побудови тексту. Методика і техніка редагування. Види правки.

Змістовий модуль 3. Ділове спілкування в процесі діяльності референта

Тема 7. Робота в офісі

Організація робочого місця. Ергономічні характеристики організації робочого місця референта. Особливості роботи з офісною оргтехнікою. Здійснення прийому відвідувачів. Правила прийому відвідувачів. Особливості спілкування з різними категоріями відвідувачів. Правила мовного етикету. Елементи психологічного захисту референта. Відповіді на телефонні дзвінки. Правила телефонного етикету.

Тема 8. Підготовка та проведення переговорів

Переговори як вид ділового спілкування. Правила організації переговорів. Особливості організації переговорів із зарубіжними партнерами. Вплив національних особливостей на ведення та перебіг переговорів. Етапи проведення переговорів. Обслуговування переговорів. Забезпечення та проведення конфіденційних нарад та переговорів. Основні помилки при проведенні переговорів. Психологічні прийоми переконання.

Тема 9. Етика ділового спілкування

Основи ділового етикету. Основні вимоги до іміджу референта. Етикет ділового листування. Особливості листування із зарубіжними партнерами. Етикет усної мови. Функціональні стилі спілкування. Правила невербальної комунікації. Мова тіла.

Тема 10. Робота з іноземними партнерами

Прийом зарубіжних партнерів. Особливості прийому зарубіжних гостей. Загальні правила проведення офіційних заходів. Види офіційних заходів. Організація офіційних заходів різних видів. Види запрошень. Вплив національних особливостей на організацію прийомів. Особливості підготовки візитівок.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	усьог о	у тому числі				усьог го	у тому числі			
л		с	із	срс	л		с	із	срс	
Модуль 1. Референтська діяльність: виникнення й сутність										
Змістовий модуль 1. Зміст та основні напрямки референтської діяльності										
Тема 1. Поняття про провідні напрямки референтської діяльності	19	1								
Тема 2. Етапи становлення референтської діяльності та відповідної фахової освіти	3	1	2		3	15				
Тема 3. Професійні знання, вміння та навички референта: загальна характеристика	4	2	2							
Разом за змістовим модулем 1	26	4	4	3	15					

Змістовий модуль 2. Робота з документами як напрямок референтської діяльності											
Тема 4. Робота референта з масивами та потоками документів	4	2	2	3	15						
Тема 5. Методика підготовки промови	19	1									
Тема 6. Редагування документів	3	1	2								
Разом за змістовим модулем 2	26	4	4	3	15						
Змістовий модуль 3. Ділове спілкування в процесі діяльності референта											
Тема 7. Офісна діяльність референта	3	1	2	3	21						
Тема 8. Підготовка та забезпечення проведення переговорів	4	2	2								
Тема 9. Етика ділового спілкування	3	1	2								
Тема 10. Робота з іноземними партнерами	28	2	2								
Разом за змістовим модулем 3	38	6	8	3	21						
Усього за модулем 1.	90	14	16	9	51						
Усього годин	90	14	16	9	51						
Модуль 3											
ІНДЗ	1				1						

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Загальна характеристика референтської діяльності	2
2	Робота з документами в офісі	4
3	Організація ділових заходів	2
4	Організація прийому відвідувачів	2
5	Корпоративна культура	4
6	Ділове спілкування	2
	Всього	16

6. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	-	

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Сучасні вимоги до організації референтської та офісної діяльності	51
2	Спічрайтерство як напрям роботи референта	
3	Роль та функції референта	
4	Організація роботи референта з формування та застосування протоколу	

5	Організація референтом інформаційного та аналітичного забезпечення роботи керівника організації	
6	Етика взаємодії секретаря-референта з керівником та співробітниками	
7	Корпоративна культура	
8	Робоче місце секретаря-референта	

8. Індивідуальні завдання

Студентам пропонуються до виконання різні за типом та формою завдання до змістових модулів курсу. До таких завдань належать самостійна робота (СРС) та індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ), які є невід'ємною формою набуття нових знань та навичок з курсу «Організація референтської та офісної діяльності».

Виконання студентом СРС та ІНДЗ за окремими темами є обов'язковою умовою оцінювання його успішності з освоєння курсу. З метою успішного письмового виконання СРС та ІНДЗ студентам необхідно опрацювати за предметно-тематичним, алфавітним, систематичним та електронним каталогами бібліотек джерельну базу курсу «Організація референтської та офісної діяльності» відповідно до списку рекомендованої базової та допоміжної літератури.

Згідно з діючими бібліографічними вимогами, складається перелік використаних джерел та літератури з теми СРС та ІНДЗ (розміщується в якості останньої рубрики виконаного завдання). Результати роботи подаються у письмовій формі (роздрукований та сфальцьований реферат).

СРС та ІНДЗ подаються студентом на кафедру протягом 2 днів після останнього семінарського заняття для перевірки викладачем до складання заліку.

Форма подання – комп'ютерний набір, надрукований на аркушах формату А4, кегль 14, шрифт – Times New Roman, інтервал – 1, мова – українська (джерела та література подаються мовою оригіналу). Поля: ліве – 20 мм, праве – 10 мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм. Обсяг СРС та ІНДЗ (без врахування додатків) – 5-6 аркушів А4 без урахування титульної сторінки. Текст СРС та ІНДЗ подається у 3-ій особі від імені автора. Максимальна оцінка проекту становить 20 балів. Критерії оцінки:

- змістовність,
- логічність викладення матеріалу,
- самостійність висновків,
- дотримання вимог щодо оформлення тексту.

Текст складається з наступних частин: вступу, основної частини (аналіз опрацьованих джерел з обраної теоретичної проблеми), висновків та списку опрацьованих джерел і літератури в алфавітному порядку (не менше 10 позицій).

Фактичну частину реферату становить аналіз результатів роботи з публікаціями з досліджуваної теми, тобто студент повинен структурувати отриманні знання з конкретного питання курсу.

Теми рефератів

1. Місце секретаря-референта в структурі управління
2. Реферування. Реферат, його функції і класифікація
3. Види ділових заходів, їх підготовка та проведення
4. Публічні виступи в роботі секретаря-референта
5. Оформлення текстового матеріалу
6. Імідж ділової людини та організації
7. Ділова етика секретаря
8. Співпраця як важлива функція референта
9. Застосування принципів тайм-менеджменту в професійній діяльності референта
10. Речові та стилістичні помилки усної промови, засоби їх подолання.
11. Методика підготовки матеріалу для доповіді.

12. Нормативні вимоги до документів, що готуються референтом
13. Написання розширеного плану (проспекту) роботи
14. Референт як координаційна ланка в апараті управління.
15. Референт як обличчя фірми
16. Історія становлення та сутність референтської діяльності.
17. Науково-практичні підходи до референтської діяльності.
18. Нормативно-правова база діяльності референта.
19. Професійні вимоги до референта в сучасному світі, "ієрархія" професії.
20. Посадові обов'язки, права і відповідальність референта

9. Методи навчання

Методи організації та здійснення навчально – пізнавальної діяльності.

За джерелом інформації:

словесні: лекція (традиційна, проблемна, лекція – прес- конференція) із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій;

семінари, пояснення, розповідь, бесіда;

наочні: спостереження, ілюстрація, демонстрація;

За логікою передачі і сприймання навчальної інформації: індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні.

За ступенем самостійності мислення: репродуктивні, пошукові, дослідницькі.

За ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача, самостійна робота студентів: з книгою, використання індивідуальних навчальних завдань.

10. Критерії оцінювання

Оцінюється робота на семінарських заняттях від **0 до 10** балів за кожною темою змістового модулю. Загальна максимальна оцінка за змістовий модуль – це сума балів за роботу на семінарських заняттях, індивідуальне завдання та за виконання тестових завдань.

Максимальна кількість балів – 100.

11. Засоби оцінювання

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Форма проведення поточного контролю під час навчальних занять визначається викладачем, що проводить заняття. Застосовуються наступні види контролю: тестування, усне опитування під час занять.

Модульний контроль проводиться наприкінці змістового модулю за рахунок аудиторних занять і має на меті перевірку засвоєння студентом певної сукупності знань та вмінь, що формує цей модуль. Модульний контроль реалізується шляхом узагальнення результатів поточного контролю знань і проведення спеціальних контрольних заходів.

Відпрацювання пропущених лекцій, семінарських занять здійснюється під час консультацій (якщо пропуски без поважних причин – зараховуються без балів). Невиконані з поважних причин тестові завдання виконуються під час консультацій.

Результати опрацювання семінарських занять та оцінки поточного контролю (тестові задачі та індивідуальні роботи) реєструються в журналі академічної групи. Сума набраних балів за модуль (семестр) не менше 60 балів. Це відповідає мінімальній задовільній оцінці (результат E за шкалою ECTS).

Питання до самоконтролю знань – залік

1. Дослідіть історичні етапи розвитку референтської діяльності в Україні
2. Проаналізуйте законодавчі акти що регламентують інформаційну діяльність в Україні.
3. Охарактеризуйте етапи проходження ділової документації в установі
4. Дослідіть стилістичні прийоми, притаманні рекламним документам.
5. Проаналізуйте типи аргументів, що використані в промові.
6. Проаналізуйте обов'язки референта.
7. Дослідіть вплив національних особливостей на ведення та перебіг переговорів.

8. Проаналізуйте національні особливості використання жестів.
9. Охарактеризуйте процес еволюції професії референта.
10. Проаналізуйте нормативні документи що регламентують діяльність референта.
11. Охарактеризуйте історичні етапи становлення референтської діяльності.
12. Визначте основні помилки, що можуть мати місце при спілкуванні по телефону.
13. Сформулюйте основні вимоги до посади референта.
14. Охарактеризуйте професійні навички референта.
15. Визначте сутність поняття «спічрайтерство»
16. Охарактеризуйте основні етапи підготовки текстів спічрайтером
17. Дослідіть особливості підготовки текстових форм окремих жанрів
18. Визначте загальні засади написання промови
19. Охарактеризуйте виявлення та представлення в промові фактів та аргументів
20. Охарактеризуйте вимоги до проголошення промови
21. Дослідіть поняття реферування як вид професійної діяльності референта
22. Редагування документів: загальна характеристика
23. Охарактеризуйте методику і техніку редагування
24. Організація робочого місця референта: загальні правила
25. Охарактеризуйте правила спілкування по телефону
26. Охарактеризуйте переговори як вид ділового спілкування
27. Забезпечення та проведення конфіденційних нарад та переговорів
28. Охарактеризуйте психологічні прийоми переконання
29. Проаналізуйте основні правила ділового етикету
30. Визначте етикет ділового листування
31. Охарактеризуйте етикет усної мови
32. Охарактеризуйте правила невербальної комунікації
33. Проаналізуйте правила прийому зарубіжних партнерів
34. Загальні правила проведення офіційних заходів
35. Охарактеризуйте основи міжнародного протоколу
36. Сформулюйте правила оформлення запрошень
37. Проаналізуйте види рефератів
38. Проаналізуйте методику написання реферату
39. Охарактеризуйте інформаційно-довідкову роботу референта
40. Визначте основні вимоги до іміджу референта

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Залік

ПОТОЧНЕ ТЕСТУВАННЯ ТА САМОСТІЙНА РОБОТА			СУМА БІЛІВ
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ № 1	ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ № 2	ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ № 3	
T1-T3	T4-T6	T7-T10	100
30	30	40	

T1, T2 ... T10 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення

Семінарські заняття за необхідності можуть проводитися в комп'ютерній лабораторії, в якій є доступ до мережі Інтернет, проектор мультимедійний, екран, дошка настінна маркерна, що дозволяє здійснювати пошук та опрацьовувати інформацію, використовувати мультимедійні презентації, наочний матеріал тощо.

14. Рекомендована література Базова

1. Про доступ до публічної інформації [Текст]: Закон України від 13.01.2011 р. №2329-17 // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 32. – Ст. 314.
2. Про інформацію [Текст]: Закон України від 13.01.2011 р. №2938-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 32. – Ст. 313.
3. Варенко В. М. Референтна справа. Навч. посібник / В. М. Варенко. – К.: Кондор, 2008. – 212 с.
4. Варенко В. М. Горбунова О. В. Референтна справа. Навч. посібник / В. М. Варенко, О. В. Горбунова. – К.: ЦУЛ, 2016. – 196 с.
5. Вербицька Т. С., Чиннікова В. П. Секретарська справа та сучасне справочинство / Т.С. Вербицька, В. П. Чиннікова. – Львів: Оріяна - Нова, 2001. – 392 с
6. Гордієнко К. Д. Діловодство в роботі секретаря : практ. посіб. / Костянтин Дмитрович Гордієнко. – Київ : КНТ, 2019. – 304 с.
7. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління: Навч. Посібник / С. П. Кулицький. – К.: МАУП, 2002 – 224 с.
8. Сельченкова С. В. Діловодство: Практ. посібник /С. В. Сельченкова. – К.: Інкунабула, 2009. – 480 с.
9. Ораторське мистецтво: Навч. 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.
10. Палеха Ю. І. Управлінське документування: Навч. посібник: У 2 ч. 3-тє вид., доп. /Ю. І. Палеха. – К.: Вид-во Європейського ун-ту, 2003. – 223 с.
11. Шейнов В. П. Секретарь: секреты профессии / В. П. Шейнов. – М.: Ось -89, 2005. – 208 с.
12. Блощинська В. А. Сучасне діловодство. Навч. посібник / В. А. Блощинська. – Івано-Франківськ: Інститут менеджменту та економіки, 2000. – 270 с.

13. Палеха Ю. І. Іміджологія. Навч. посібник / Ю. І. Палеха // За заг. ред. З.І.Тимошенко. – К.: Вид-во Європейського ун-ту, 2005. – 324 с.
14. Палеха Ю. І. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культура: Навч. посібник: 2-е вид., доп. / Ю. І. Палеха. – К.: Вид-во Європейського ун-ту, 2002. – 337с.

ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА

1. Азизова А. К вам гости? Учитесь принимать/ А. Азизова// Секретарь-референт. – 2003. - №2. – С. 61-65.
2. Арістова І.В. Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти [електрон. ресурс]/ І.В. Арістова. – Режим доступу http://www.pravo.vuzlib.net/book_z1189_page_1.html).– Загол. з екрану.
3. Архипчук Ю.В. Алгоритми моніторингу інформаційних потоків в системі бібліотечного обслуговування / Ю. В. Архипчук // Наук. праці Нац. б-ки. України ім. В.І. Вернадського. Вип. 8. – К.: НБУВ, 2002. – С.238-303.
4. Асеев Г. Методологія корпоративного документообігу: побудова Case-моделей офісних інформаційних систем/ Г. Асеев// Вісн. Кн. палати.- 2008.- №1.- С. 29-32.
5. Басенко С. Інформаційні ресурси: створення, використання, доступ / С. Басенко // Бібл. планета. – 2005. - № 4. – С.31-35.
6. Бережной О.А. Інформаційно-аналітичне забезпечення прийняття ефективних управлінських рішень /О.А. Бережной// Інформаційні технології в економіці та управлінні. - 2004.- №4.- С. 26-29.
7. Борисенко О. Дизайн запрошення/ О. Борисенко // Секретарь-референт.- 2006.-№12.- С. 46-48.
8. Ветрова В. Дневник как составляющая имиджа делового человека / В. Ветрова //Секретарь-референт. – 2007. - №10. – С. 84-92.
9. Гудзенко Е. Женский деловой костюм: современные тенденции/ Е. Гудзенко // Секретарь-референт.- 2004.-№1.- С. 85-87.
10. Гудзенко Е. Резюме: структура и особенности оформления/ Е. Гудзенко // Секретарь-референт.- 2004.-№1.- С. 49-50.
11. Гурьева Т. Дресс-код – кодекс одежды/ Т. Гурьева// Секретарь-референт. – 2007. – №2. – С. 65-69.
12. Демещенко В. Деловые путешествия/ В. Демещенко // Секретарь-референт.- 2007 .- №8.- С. 42-45.
13. Демещенко В. Как преуспеть в телефонном общении/ В. Демещенко // Секретарь-референт.- 2007 .- №3.- С. 54-61.
14. Демещенко В. Корпоративный этикет и личная культура/ В. Демещенко // Секретарь-референт.- 2007 .- №5.- С. 79-81.
15. Джулай А. Встречаем гостя из Италии/ А. Джулай// Секретарь-референт. – 2007. - №2. – С. 42-46.
16. Діденко А.Н. Сучасне діловодство: навч. посібник/ А.Н. Діденко.- К.: Либідь, 1998.- 256 с.
17. Ермошкин Н. Электронная почта и производительность труда/ Н. Ермошкин //Корпоративные системы.- 2004.- №5.- С. 71-73.
18. Загорецька О. Нормативне та методичне забезпечення організації діловодства й архівної справи в Україні/ О. Загорецька// Секретарь-референт. – 2006. - №01. – С. 19-24.
19. Загорецька О. Особливості підготовки та оформлення службових листів / О. Загорецька //Секретарь-референт. – 2003. - №10. – С. 20-25.
20. Загорецька О. Оформлення документів / О. Загорецька // Секретарь-референт. – 2004. - №10. – С. 28-29.
21. Загорецька О. Практикум з діловодства / О. Загорецька // Секретарь-референт. – 2004. - №10. – С. 15.

22. Загорецька О. Робота зі службовими документами/О. Загорецька // Секретарь-референт. – 2005. - №02. – С. 30-32.
23. Коленченко А. Щиро вітаю! (Складаємо листи з нагоди урочистих подій)/ А. Коленченко// Секретарь-референт. – 2005. - №12. – С. 41-43.
24. Мерзлякова Е. Ловушки маніпулятора – профілактичний інструктаж: школа психологічної безпеки секретаря-референта/ Е. Мерзлякова, В. Петухов// Секретарь-референт. – 2004. - №12. – С. 61-65.
25. Новикова Л. Винний етикет/ Л.Новикова// Секретарь-референт.- 2010.-№6.- С.58-64.
26. Новикова Л. Курс дипломатичної грамотності/ Л.Новикова// Секретарь-референт.- 2010.-№9.- С.56-65.
27. Новикова Л. Тонкості приєма зарубіжних гостей/ Л.Новикова// Секретарь-референт.- 2010.-№8.- С.66-75.
28. Самойлова В. Матеріальна відповідальність/ В. Самойлова// Секретарь-референт. – 2004. - №9. – С. 22-24.
29. Самойлова В. Матеріальна відповідальність/ В. Самойлова// Секретарь-референт. – 2004. - №10. – С. 24-27.
30. Самойлова В. Питання трудового права в українському законодавстві/ В. Самойлова// Секретарь-референт. – 2004. - №12. – С. 30-33.
31. Стрельников А. Комерційна таємниця на підприємстві/ А. Стрельников // Секретарь-референт.- 2010.-№4.- С.70-76.