

User name:  
**Volodymyr Matiiievskyi**

Check date:  
**08.06.2023 23:34:56 EEST**

Report date:  
**08.06.2023 23:48:35 EEST**

Check ID:  
**1015517913**

Check type:  
**Doc vs Internet**

User ID:  
**100010994**

File name: **Черкасова БАК робота варіант 2 (2)**

Page count: **71** Word count: **11743** Character count: **94023** File size: **584.82 KB** File ID: **1015172413**

## 12.2% Matches

Highest match: **3.56%** with Internet source (<http://er.nau.edu.ua/handle/NAU/20103>)

12.2% Internet sources 492

Page 73

No Library search was conducted

## 6.62% Quotes

Quotes 8

Page 74

Exclusion of references is off

## 0.18% Exclusions

Some exclusions were automatic (exclusion filters: matched word count less than **9 words** and **0%**)

0.18% Internet exclusions 236

Page 75

No Library exclusions

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД „ЛУГАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА”

Інститут фізики, математики та інформаційних технологій  
Кафедра документознавства та інформаційної діяльності

**ЧЕРКАСОВА ЛЮДМИЛА ЄВГЕНІВНА**  
**ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЕКРЕТАРЯ- РЕФЕРЕНТА**  
Бакалаврська робота за спеціальністю 029  
„Інформаційна, бібліотечна та архівна справа”

Особистий підпис –

Науковий керівник –

кандидат філологічних наук,  
доцент О.Ю Малюк

Завідувач кафедри –

завідувач кафедри ДІД,  
кандидат педагогічних наук  
доцент І.М. Крохмаль

Миргород-2023

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. МІСЦЕ СЕКРЕТАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ.....	6
1.1. Розвиток управлінського документознавства в Україні.....	6
1.2. Поняття посади секретаря згідно з класифікатором професій, її різновиди.....	13
1.3. Матеріальне та інформаційне забезпечення секретаря-референта.....	17
Висновки до розділу 1.....	20
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА АВТОМАТИЗАЦІЯ РОБОТИ СЕКРЕТАРЯ- РЕФЕРЕНТА.....	22
2.1. Реєстрація, розподіл, засвідчення документів. Контроль за їх виконанням.....	22
2.2. Номенклатура справ. Робота над підготовкою документів перед відправленням їх в архів.....	29
2.3. Робота з документами, які містять комерційну таємницю.....	36
2.4. Національна система реферування української наукової літератури...	39
2.5. Шляхи автоматизації та цифровізації роботи секретаря-референта....	45
Висновки до розділу 2.....	49
РОЗДІЛ 3. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ТА КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА....	51
3.1. Особливості українського ділового мовлення.....	51
3.2. Етика ділового спілкування в організації.....	54
3.3. Публічні виступи в роботі секретаря-референта.....	58
Висновки до розділу 3.....	62
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	67
ДОДАТОК А Рекомендації щодо вдосконалення діяльності секретаря- референта.....	71

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Секретар-референт – спеціалізація, що довгий час залишалася поза увагою, вона відсутня в класифікаторі професій, не існує єдиного трактування самого поняття. Наразі виникає потреба розглянути суть професії з різних сторін, окреслити проблематику та шляхи вирішення нагальних потреб, зокрема визначити відмінність від класичного розуміння професії „секретар” та окреслити переваги. Сучасні умови диктують необхідність постійного вдосконалення й оптимізації цієї роботи, а також використання новітніх технологій і підходів. У зв'язку з цим актуальність теми дослідження полягає у вивченні сучасних тенденцій та інструментів організації роботи секретаря-референта, а також у виявленні проблем та прогалин, які потребують розв'язання.

**Мета нашої роботи** – поглибити розуміння та підвищити значущість професії в сучасному суспільстві, проаналізувати та надати оцінку сучасної ефективності роботи секретаря-референта, виявити недоліки й розробити рекомендації щодо оптимізації цієї роботи.

Виходячи з мети дослідження, постають такі **завдання**:

- Розглянути генезис управлінського документознавства, а також різновиди поняття „секретар” для розуміння витоків професії.
- Проаналізувати матеріальне та технічне забезпечення секретаря-референта й організаційні засади роботи.
- Дослідити шляхи автоматизації та цифровізації роботи секретаря-референта.

- Розглянути особливості ділового спілкування та корпоративної культури, а також сучасні тенденції у сфері організації роботи секретаря-референта.

- Проаналізувати принципи роботи; виявити проблеми та перспективи в роботі секретаря-референта; запропонувати рекомендації щодо вдосконалення його діяльності.

**Об'єкт дослідження** – організація роботи секретаря-референта.  
**Предметом роботи** є роль та місце секретаря-референта в системі управління державних установ.

**Практичне значення** дослідження полягає в розробці рекомендацій, які зможуть бути використані в роботі секретаря-референта. **Результати** бакалаврської роботи можуть бути використані при вивченні таких навчальних дисциплін: „Організація роботи служби ДЗУ”, „Професійна комунікація”, „ Протокол та етикет ділового спілкування “ та ін.

**Методологічна основа дослідження** – принципи історизму, об'єктивності та системності. Дослідження здійснено із використанням таких методів: логічного – використано під час дослідження аналітичних матеріалів, поглядів вчених на окремі питання, які є предметом дослідження (розділ 1, підрозділи 1.1, 1.2; розділ 2, підрозділи 2.1, 2.2, 2.4, 2.5; розділ 3, підрозділи 3.1, 3.3); описовий метод, орієнтований на інтерпретацію подій, явищ, фактів дійсності (розділ 1, підрозділ 1.1, 1.3, 1.4, 1.5; розділ 2, підрозділ 2.1, 2.3, 2.4, 2.5; розділ 3, підрозділ 3.1, 3.2, 3.3).

**Апробація роботи** відбулася на Всеукраїнській науково-практичній конференції „Актуальні питання документознавства: історія та сьогодення”, 28 квітня 2023 року, м. Миргород.

**Структура дослідження:** робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку літератури, що містить 31 джерело, додаток А.

## РОЗДІЛ 1

### МІСЦЕ СЕКРЕТАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ

#### 1.1. Розвиток управлінського документознавства в Україні

Ділові папери здобули популярності разом з виникненням писемності. Вони дозволяли передавати інформацію та комунікувати в суспільстві. Відомо, що територію України раніше населяли трипільці, вони розвивали писемність приблизно вісім тисяч років тому, це підтверджують глиняні абетки, де інформація подавалася у вигляді візерунків на кераміці.

Зародження діловодства на території сучасної України спричинено утвердженням державності на теренах Київської Русі, потребою врегулювання взаємин між князем і феодалами, необхідністю складання заповітів, записів боргів, укладання торговельних купецьких контрактів, фіксування міжнародних відносин і прав власності тощо [28].

Першою літературною мовою всіх слов'ян стала старослов'янська мова, яку створили проповідники християнства брати Кирило і Мефодій — на основі солунсько-македонського діалекту староболгарської мови. Документи цінували вище, ніж коштовності: у доволодимирівські часи ділові папери державного значення зберігали у Софійському Соборі, а в часи правління Ярослава Мудрого їх сховищем був Києво-Печерський монастир [Там само].

Якщо зосередитися на Давній Русі, то найпершим слід виділити збірник писаного права, що дійшов до нас — „Руська Правда”, датований XI ст., його приписують князю Ярославу Мудрому і його синам („Правда Ярославичів”).

Договори Київської Русі збереглися в „Повісті минулих літ” і включають у себе угоди, які були укладені київськими князями з іншими державами. Особливу увагу слід звернути на договори, укладені з Візантією в 10 столітті. В цих документах ми можемо знайти перші вказівки на юридичну силу угод і необхідність їх письмового оформлення. Це було зроблено для забезпечення виконання зобов'язань, оскільки мова вже не обмежувалася усними клятвами, які були зазначені у Старому Заповіті з фразою „Не бреші!”[1].

Поширеною формою документа була грамота. Документ мав форму стовпця: один аркуш пергаменту підклеювали до іншого вузьким боком. Якщо документ утрачав цінність, пергамент чистили, підрівнювали, обрізали пошкоджені місця і знову використовували для запису інформації [28].



Рис. 1. Берестяна грамота



Активному розвитку діловодства в Україні посприяла епоха перебування в складі Литовської держави й королівства Польського. Залишилися з того часу актові книги з інформацією про події в судах.

Крім звичайних приватноправових документів, таких як дарчі, купчі, боргові і т.д., в „Повісті минулих літ” були збережені й інші типи документів. Серед них були королівські жалувані грамоти, відомі як „привілеї”, конституції (постанови), а також записи, що стосувалися інвентаризації та встановлення меж. Крім того, були ведені поточні книги, які використовувалися для реєстрації скарг, свідчень, заяв тощо. Щорічно з усіх згаданих документів складалася актова книга. З офіційного боку актові книги рекомендувалося зберігати в спеціально обладнаних скринях, які були зачинені на три замки [20].

Національне діловодство України зазнало розвитку з появою козацької й гетьманської державності. Діловодством на Запорізькій Січі відав писар. На загальних радах запорозькі козаки обирали військового писаря, який був відповідальний за всі письмові справи Війська Запорізького. Ця посада включала приймання указів, ордерів та листів, які надходили до Січі, а також листування з іноземними державами. Визначною рисою військового писаря була наявність каламара (чорнильниці) у срібній оправі, що слугувала зовнішнім символом його посади. Найвідомішим документом, який був написаний козацькими писарями, є лист, що був відправлений козаками турецькому султанові відповідно до його пропозицій перейти під його панування. За козацькими зразками були створені органи управління Гетьманщини, такі як сотенні та полкові канцелярії, а також Генеральна Військова Канцелярія, упродовж періоду від середини XVII до середини XVIII століття [Там само].



Рис. 2. Запорожці пишуть листа турецькому султанові

Фонд Центрального державного історичного архіву в місті Києві, відомий як „Генеральна Військова Канцелярія”, є найбільшим архівним фондом з найбільшою кількістю документів, пов'язаних з діловодством органів козацької влади. Цей фонд містить 22 584 справи, що охоплюють період з 1656 до 1765 року. Документи, які знаходяться у фонді під номером 51 (ГВК), можна поділити на наступні основні групи за їхньою формою:

- а) універсали, подорожні листи, рапорти, ігромеморії;
- б) ревізії, компути, реєстри, відомості;
- в) позови, пошуки, наслідки;
- г) повідомлення, чолобитні, скарги;
- д) журнали вхідних і вихідних паперів [10, с. 25].

Один з прикладів ретроспективного бібліографічного покажчика можна знайти у бібліографічному творі англійського автора Джона Бейля, який був опублікований у 1548 році. Цей твір можна вважати особливим

бібліографічним відгуком на зростання кількості виданих книг. Також, у 1559 році, у Римі був виданий ще один бібліографічний покажчик, який мав своєрідне значення, оскільки він містив список книг, заборонених церквою щодо публікації, продажу та читання [16].

Нового реформування центрального управлінського апарату було вжито в 1810 – 1812 рр. Колегії замінилися міністерствами з одним керівником. Відбулася уніфікація, за постановою „Загальна установа міністерств” передбачались єдині форми для створення документації.

На теренах України діяв тимчасовий уряд, що не вносив значних змін до практики оформлення документів. Однак 15 березня 1917 року було введено в дію постанову „Про вдосконалення форм офіційних відносин та паперів”, де передбачалася відсутність титулувань та завершальні формули в листах ділового призначення.

У XIX — XX ст. кількість як друкованих, так і рукописних документів суттєво збільшується, унаслідок чого зростає потреба в їх класифікації. Після ліквідації Української Народної Республіки в Україні сформувалася й утвердилася радянська форма державності. 2 березня 1918 року Рада народних комісарів прийняла рішення під назвою „Про форму бланків державних установ”, що встановило новий єдиний шаблон для оформлення офіційних документів. У вересні 1922 року відбулася Перша Московська конференція щодо нормалізації техніки управління, на якій обговорювалася стандартизація документів. 1 серпня 1923 р. оприлюднили декрет про українізацію. У 1925 році українську мову офіційно ввели в діловодство. У 1927 році оголосили про ведення нею і партійного діловодства. Проте в січні 1933 року починається боротьба з так

званим „українським буржуазним націоналізмом”, і майже десятирічні здобутки українізації були знівельовано [28].

У 1926 році було засновано Державний інститут техніки управління, який почав розробляти правила організації архівних справ у різних типах установ. У 1931 році був створений проєкт „Загальних правил документації і документообігу”. У другій половині ХХ століття була прийнята постанова Ради Міністрів СРСР „Про заходи щодо покращення архівної справи в СРСР”. З 1965 року була впроваджена єдина система державного справочинства, а через 4 роки були запроваджені загальносоюзні стандарти управлінської документації. У 1975 році був затверджений ГОСТ 6.15.1-75 „Уніфіковані системи документації. Система організаційно-розпорядчої документації. Основні положення”.

Введення комп'ютерної техніки в діловодство на початку 80-х років, створення уніфікованих форм документів і систем документації, призвело до розвитку нового напрямку, який отримав назву документна систематика. Основні методологічні засади цього напрямку були опубліковані А. М. Соковою. Протягом незалежних років України відбулися радикальні зміни в сфері діловодства:

була сформована нова система державних органів влади і місцевого самоврядування;  
українська мова була офіційно проголошена державною мовою за Конституцією України;  
було прийнято низку законів, що стосуються діловодства, і затверджено типові інструкції з діловодства в органах влади і місцевого самоврядування (наприклад, Примірна інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних органах

виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, Примірною інструкцією з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим і місцевих органах виконавчої влади, яку затверджено Постановою КМУ № 1153 від 17 жовтня 1997 року).

Одним з найсвіжіших нормативно-правових актів у цій галузі є Постанова Кабінету Міністрів про порядок документального забезпечення електронного документообігу, прийнята в 2007 році. Також були введені в дію нові діловодні стандарти [7].

На ринку інформаційних технологій та послуг сформувався широкий вибір систем керування документацією, що дозволяє організаціям знайти оптимальний варіант для керування документами в цілому [20].

## 1.2. Поняття посади секретаря згідно з класифікатором професій, її різновиди

Основним поняттям професії секретаря є визначення, яке базується на Класифікаторі професій України та відповідному довіднику, введеному в дію Наказом № 336 від 29.12.2004 року з останніми змінами, внесеними 22.09.2015 року, що стосуються Випуску 1 „Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності” Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників.

У Єдиному довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, який використовується для тарифікації робіт та присвоєння тарифних розрядів, перераховано різні посади, що починаються зі слова „Секретар”, серед яких вказані:

- Секретар керівника;
- Секретар навчальної частини;
- Секретар-друкарка;
- Секретар-стенографістка.

Термін „Референт” походить від латинського слова „Referens”, що означає „відносить, що зіставляє”. Референт – це посадова особа, яка надає доповіді та консультує з певних питань. Референт ознайомлюється з матеріалом, коротко його викладає та доповідає керівнику. У порівнянні з секретарем керівника, який займається систематизацією та підбором документів, референт переглядає періодичні видання та Інтернет з метою знаходження інформації, яка може бути корисною керівнику, і подає її у формі реферату. На секретаря-референта покладається відповідальність за підбір матеріалів для доповідей або виступів керівника, розробку можливого плану виступу, а також написання текстів документів, повідомлень і

доповідей. Це ставить значно вищі вимоги до кандидатів на посаду секретаря-референта. Зазвичай, така посада вимагає вищої освіти, а іноді також спеціалізованого фахового навчання, пов'язаного з діяльністю керівника.

Проте робота секретаря-референта не обмежується лише референтською частиною його посади. Він також виконує всі інші завдання, які покладені на секретаря керівника. Він є його опорою і довіреною особою. Основна мета секретаря-референта полягає в тому, щоб максимально звільнити керівника від підготовчих етапів важливих подій, окремих організаційних завдань і витратити його час на творчу діяльність. Це значно спрощує управлінську роботу керівника [26].

Орієнтуючись на довідник, вказаний вище, найбільше до теми підходить визначення професії секретаря керівника (організації, підприємства, установи), перелічено основні завдання та функції. Серед функцій – організаційно-технічне забезпечення адміністративно-розпорядчої діяльності керівництва, приймання кореспонденції. Отримавши згоду, такий секретар передає її далі. Діловодство також покладене на нього, а з урахуванням тенденцій – робота з комп'ютерною технікою для збору, обробки та відправки даних. Збирає й передає особисті заяви керівників, а також займається підготовкою матеріалів для роботи.

Згідно з Т.В. Кузнецовою, поняття „секретар” є досить складним і має багато відтінків. Воно охоплює широкий спектр градацій, починаючи від секретаря-помічника керівника, секретаря-референта, вченого секретаря, секретаря структурного підрозділу до технічного секретаря [14, с. 8].

Міжнародний професійний клуб секретарів (Professional Secretaries International) запропонував цікаве визначення сучасного секретаря. За думкою клубу, сучасний секретар є ініціативним і розсудливим помічником керівника, який володіє всіма необхідними професійними навичками для офісної роботи. Він здатен приймати рішення в межах своєї компетенції і, за необхідності, взяти на себе керівні обов'язки. Це визначення поєднує актуальність професії та загальні вимоги до фахівця [3].

- Існують кілька рівнів посади секретаря, які можна виділити:
- Рецепціоніст: це секретар, який працює на телефоні. Його завдання включає відповідь на запитання, зустріч і проводження гостей та клієнтів. Знання іноземної мови не є обов'язковим на цьому рівні. Головні вимоги – вміння бути ввічливим і організованим. Також на цьому рівні є посада інформатора, коли секретар надає конкретну інформацію клієнтам.
- Офіс-менеджер: якщо секретар володіє іноземною мовою, йому може бути призначена посада офіс-менеджера. Його пряма відповідальність – організація роботи офісу.
- Найвищий рівень – персональний секретар: це помічник генерального директора або президента. У цьому випадку секретар працює лише для одного керівника, відповідає на листування як українською, так і англійською мовою, супроводжує директора під час відряджень. Тут велика увага приділяється зовнішнім даним, акуратності, організованості, ретельності, старанності. Такий секретар повинен бути не тільки виконавцем, але й ініціатором. Знати, що відповісти, як зорієнтуватися в будь-якій ситуації [14].

У сучасних словниках можна знайти два значення слова „референт”:



- Референт – це посадова особа, яка виступає доповідачем і консультантом з певних питань.
- Референт – це особа, яка складає або читає реферат.

Сам термін „референт” пов'язаний зі стародавнім словом „референдарій”, одне з його значень використовувалося для позначення “особистого секретаря та доповідача імператора” (у Давньому Римі), а пізніше – „доповідача у службових установах та міністерствах”.

Найцінніший референт-помічник є рідкісним і повинен мати універсальні здібності, поєднуючи компетентність і науково-ділове мислення зі здатністю до дії, реалізації задуманого та досягнення успіху. Керівник може покладатися на таку людину у всіх справах і, роблячи кар'єру, не бажає розлучатися з нею. [Там само].

### 1.3. Матеріальне та інформаційне забезпечення секретаря-референта

Щоб раціонально організувати роботу секретаря-референта, складають посадову інструкцію. У ній вказується повний перелік документів, якими керується працівник, а саме – законодавчі акти України, статут підприємства, накази (вказівки) керівництва, положення про функціональні обов'язки, нормативно-методичні матеріали з організації діловодства. Тобто, перед початком роботи доречно ознайомитися з матеріалами, які є на підприємстві. Відповідно до посадової інструкції він також організовує документообіг, де передбачена взаємодія з матеріальними носіями інформації. Під час роботи використовується обчислювальна та організаційна техніка.

Показник високої культури праці – це робоче місце секретаря, воно показує, наскільки якісне матеріальне та функціональне забезпечення робочого складу. Воно демонструє ставлення працівника до роботи, його вміння розпоряджатися матеріальним обладнанням.

Робоче місце не займає велику площу робочого приміщення, однак наділене усім необхідним для роботи – комп'ютером, місцем для паперів, телефоном, принтером, монітором (або ноутбуком), столом з достатнім місцем для документів, місцем для сидіння. Якщо це приймальне приміщення, то воно розташоване біля кабінету керівника по центру кімнати таким чином, щоб бачити усіх, хто заходить до кабінету та збирається навідатися до керівника.

Робота має малорухомий характер, тому потрібно враховувати потребу в можливості витягувати ноги, не заважаючи нікому, вставати вільно та змінювати положення тіла для роботи за друкарською машинкою, принтером та для зачитування ділових паперів і роботи з ними. Так як у секретаря в

арсеналі повинна бути достатня кількість оргтехніки, треба враховувати вимоги ергономіки та ефективності роботи (рис. 2).

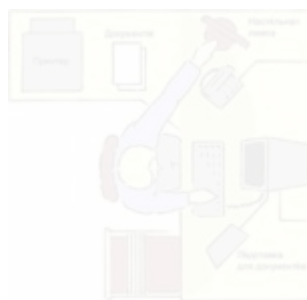


Рис. 3 Ергономічні умови секретаря-референта

Один з найважливіших елементів організації робочого місця секретаря – внутрішні відділення робочого столу. Одна шухляда повинна бути велика, щоб вертикально зберігати матеріали. Маленькі шухляди пристосовані для спеціального збереження картотеки, канцелярського приладдя та невеликої організаційної техніки. Важливо суворо відстежувати впорядкування обладнання та матеріалів.

Визначити розмір площі допоможе знання розмірів меблів та подібного устаткування, порядок розміщення цих елементів, їх експлуатація, а також слід визначити, чи потрібне місце для нового обладнання, якщо таке буде. У кабінеті секретаря 2 зони – робоча та для відвідувачів.

Серед інформаційного забезпечення основними є традиційні комп'ютерні програми – Microsoft Word, Excel, а також спеціальні програмні продукти, які також називають „персональні інформаційні системи”. У ці системи вбудовані записні книжки, планувальник часу, адміністратор телефонних переговорів та калькулятор. Електронна записна книжка має свої

переваги, так як окрім укладання, може допомагати переглядати, редагувати та друкувати тексти на принтері, можливо також додати до них дату.

Треба враховувати специфіку роботи, так як вона різноманітна, забезпечується взаємодія з людьми, серед яких керівник, співробітники, відвідувачі та телефонні абоненти. Часто секретар виконує кілька завдань водночас, тому працівник повинен мати високу професійну підготовку та повну уяву про роль керівника в діяльності організації або підприємства.

Така робота – це чітка взаємодія ділових та особистісних якостей секретаря. Уміння працювати з наданими йому матеріальним та інформаційним забезпеченням забезпечує якість роботи.

### Висновки до розділу 1

У першому розділі досліджено генезис управлінського документознавства в Україні, різновиди поняття „секретар”, проаналізовано матеріальне та технічне забезпечення секретаря-референта.

Серед витоків, що породили управлінське документознавство, основоположним стало утвердження державності на теренах Київської Русі, тобто для існування такого виду діяльності потрібен чинний уряд, що буде встановлювати порядки. Поширена форма документа в ті часи – грамота, яка іноді мала побутове значення. Однак активний розвиток діловодства відбувся тоді, коли Україна потрапила до складу Литовської держави та королівства Польського.

Національне ж діловодство започаткували писарі Запорізької Січі, саме за козацькими зразками були побудовані органи управління Гетьманщини. Після її розвалу була втрачена державність, почалось тотальне підпорядкування управлінському апарату інших держав, тому розвиток документознавства та діловодства в Україні є унікальним.

Протягом XIX — XX ст. формувалася уніфікація, збільшилася кількість друкованих та рукописних документів, з’явилася потреба їх класифікувати. Уже на цьому етапі важливість секретарів як спеціалістів зростає.

Оновився архівний апарат, утворилася документна систематика завдяки розвитку комп’ютерної техніки.

Зі встановленням незалежності нашої держави відбулися радикальні зміни в системі державних органів влади та місцевого самоврядування, утвердження державної мови та прийнято низку законів діловодного характеру, сформувався ринок інформаційних технологій.

Що стосується визначення понять, то різновиди цієї діяльності подані в Класифікаторі професій. Існує „секретар керівника”, „секретар навчальної частини”, „секретар-друкарка” та „секретар-стенографістка”. Референт же визначається як похідне від слова „реферат”, є посадовою особою доповідачем та консультантом з певних питань. Секретар керівника має обов'язок виконувати доповідь щодо отриманих документів, організовувати їх систематизацію та додавати необхідні документи. З іншого боку, секретар-референт займається переглядом періодичних видань та веб-ресурсів, відбираючи інформацію, яка може бути корисною для керівництва, та надає її в формі реферату.

Матеріальним забезпеченням секретаря є комп'ютер, місце для паперів, телефон, принтер, монітор (або ноутбук), стіл з достатнім місцем для документів, місце для сидіння. Розстановка повинна бути ергономічною. Серед інформаційного забезпечення основними є традиційні комп'ютерні програми – Microsoft Word, Excel, а також спеціальні програмні продукти, які ще називають „персональні інформаційні системи”. У ці системи вбудовані записні книжки, планувальник часу, адміністратор телефонних переговорів та калькулятор. Електронна записна книжка має свої переваги, так як окрім укладання, може допомагати переглядати, редагувати та друкувати тексти на принтері. Забезпечення секретаря-референта усім необхідним обладнанням сприяє правильній організації його роботи.

## РОЗДІЛ 2

### ОРГАНІЗАЦІЯ ТА АВТОМАТИЗАЦІЯ РОБОТИ СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА

#### 2.1. Реєстрація, розподіл, засвідчення документів. Контроль за їх виконанням

За розпорядженням керівника підприємства, виконання завдань з діловодства і управління архівом часто покладається на секретаря, як це вказано в його посадовій інструкції. У випадку звільнення секретаря, всі справи та документи передаються новому призначеному працівнику за допомогою акта. Щодо приймання, розгляду та реєстрації документів, ми дотримуємося відповідних вимог, які наведені в Примірній інструкції з діловодства, затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 року № 1242 (з урахуванням змін та доповнень) [3].

Успішне управління в значній мірі залежить від ефективності та швидкості обробки необхідної документації, яка пролягає певними маршрутами від місця створення або отримання в організацію до відправлення зацікавленим сторонам або зберігання в архіві. Цей процес відомий як документообіг. Важливо організувати його таким чином, щоб уникнути затримок та накопичення документів на робочих місцях. Для досягнення цієї мети організації повинні розробляти маршрути руху документів і встановлювати чіткі терміни їх наявності у кожного виконавця, а також здійснювати контроль за їх проходженням через всі робочі місця [7].

Ефективна організація роботи з документами визначається чітким розподілом функцій та обов'язків між працівниками підприємства. Грамотне знання своїх обов'язків сприяє підвищенню відповідальності кожного працівника і уникненню дублювання операцій при роботі з документами.

У контексті роботи з документами, секретар має наступні обов'язки:

1. Облік, реєстрація, розгляд і підготовка вхідної кореспонденції для подальшого представлення керівництву.
2. Оформлення (включаючи друкування) та розсилка розподільних документів, листів, телеграм, телефонограм, факсів тощо.
3. Підготовка проєктів окремих наказів, довідок, листів, відрядних посвідчень та інших документів відповідно до вказівок керівництва та узгодження зі структурними підрозділами.
4. Оформлення протоколів розсилок та виписок з них.
5. Аналіз довідок і доповідей структурних підрозділів з поданням висновків та пропозицій щодо них.
6. Підготовка та своєчасна розсилка матеріалів до засідань, нарад, конференцій, семінарів.
7. Прийом та реєстрація заяв, пропозицій та скарг від громадян.
8. Організація прийому відвідувачів.
9. Прийом, реєстрація, зберігання, облік, доставка по підрозділах та розсилка вхідної, вихідної та внутрішньої кореспонденції, підготовка справ для передачі на державне зберігання та внутрішнього архіву організації.

Виконання цих обов'язків забезпечує правильну організацію роботи з документами та уникнення збільшення навантаження та затримок у робочих процесах.

У сфері документаційного забезпечення управління (ДЗУ) можна виділити три основні групи документів:



1. Внутрішні документи: ця група документів створюється в межах організації і не виходить за її межі. Вона включає розпорядчу документацію та довідково-інформаційні матеріали. Розпорядча документація використовується для організації та керування робочими процесами всередині організації. Довідково-інформаційна документація надає інформацію, необхідну для вирішення різних питань та забезпечення правильного функціонування організації.
2. Вхідні документи: ця група документів надходить до організації ззовні. Вона включає документи вищестоящих органів управління, такі як постанови, рішення, накази, вказівки, інструктивно-методичні листи. Також до цієї групи відносяться документи, надіслані іншими організаціями, такі як листи, рішення, акти, а також звернення громадян та інші подібні матеріали.
3. Вихідні документи: ця група документів відправляється з організації до інших організацій. Вона включає листи та планово-звітну документацію, яка містить інформацію про результати роботи організації, плани на майбутнє, звіти про виконання завдань тощо [3].

Основними етапами документообігу є приймання, обробка, розподіл, реєстрація, передача, доставка та контроль виконання за документами.

Усі документи, включаючи ті, що створені з використанням комп'ютера, які надходять до установи, приймаються централізовано в канцелярії. Якщо документи надходять поза робочим часом, вони приймаються черговим працівником [3]. Прийманням документів називається діяльність, коли секретар реєструє всю кореспонденцію, яка надійшла в установу, він відкриває всі конверти, крім таких, де напис „особисто”, або адресованих організаціям установи, зокрема до профкому.

Метою попереднього розгляду документів є розподіл їх на ті, які потребують обов'язкового розгляду керівництвом установи або виконавцями відповідно до функціональних обов'язків, визначення необхідності реєстрації документів, а також встановлення термінів виконання документів, що передаються структурним підрозділам або безпосереднім виконавцям. Попередній розгляд документів повинен здійснюватися у день одержання або в перший робочий день у разі неробочого часу. Доручення органів вищого рівня, телеграми та телефонограми розглядаються негайно [Там само].

Під час відкриття конвертів секретар перевіряє їх цілісність та відповідність номерів, зазначених на документах і конвертах. Якщо будь-який документ або його додатки відсутні, або номер на конверті не відповідає номеру документа, складається акт у двох примірниках. Один примірник акту надсилається відправнику, а другий залишається у секретаря. У разі виявлення пошкодження конверта необхідно зробити відповідну позначку в поштовому реєстрі.

У разі, коли конверти є єдиним джерелом інформації щодо адресатів, часу відправлення та отримання документів, відсутності певних документів у конверті або невідповідності номерів на конвертах і документах, важливо зберігати конверти і додавати їх до документів. Це також стосується судових, арбітражних справ, позовних заяв, касаційних скарг, листів, заяв і скарг громадян. У випадках, коли конверти не правильно оформлені (непідписані, незасвідчені), пошкоджені або відправлені не за адресою, вони повертаються відправнику або пересилаються згідно встановлених процедур.

Реєстрація документів полягає у фіксуванні факту їх створення або отримання шляхом проставлення на них спеціального реєстраційного індексу та внесення необхідних відомостей у реєстраційні форми. Головна мета

реєстрації документів полягає в обліку, контролі за виконанням та оперативному доступі до інформації, що міститься в них.

Централізована реєстрація проводиться для законів України, постанов Верховної Ради України, актів та доручень Президента України, рішень Кабінету Міністрів України та доручень Прем'єр-міністра України. У той же час, в установах з документообігом понад 10 тис. документів на рік, з територіально роз'єднаними структурними підрозділами та в разі специфіки діяльності установи, допускається децентралізована реєстрація інших документів. Місце реєстрації документів встановлюється в інструкції з діловодства установи, до якої додається перелік документів, що не підлягають реєстрації діловодною службою і затверджений керівником установи [3].

Підтвердження достовірності документів здійснюється шляхом їх підпису, затвердження та проставлення печатки. Посадові особи установи підписують документи відповідно до своєї компетенції, визначеної чинними нормативно-правовими актами. Установи, які діють на основі єдиноначальності, дозволяють підписувати документи лише керівникові установи або його заступникові відповідно до їх повноважень. Документи, що надсилаються організаціям галузі, підписуються керівником, його заступником, а також керівниками структурних підрозділів установи відповідно до їх компетенції. Підпис складається з посадового звання особи, яка підписує документ (повне, якщо документ надрукований не на бланку, скорочене – на документі, надрукованому на бланку), особистого підпису, ініціалів та прізвища. Наприклад:

*Голова Державного комітет архівів України (Підпис) (Ініціали, прізвище)*

Начальник Головного Управління (Підпис) (Ініціали, прізвище)

У випадку, коли документ надсилається одночасно кільком установам вищого рівня, керівник підписує всі примірники. Але, якщо документ надсилається одночасно кільком організаціям, що входять до сфери управління установи, підписується лише оригінал, який залишається в справі установи-автора, а відправляються засвідчені канцелярією копії.

У випадку, коли документ підлягає затвердженню конкретною посадовою особою, гриф затвердження містить наступні елементи: слово „ЗАТВЕРДЖУЮ”, найменування посади, підпис, ініціали та прізвище особи, яка затвердила документ, а також дату затвердження, наприклад:

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Міністр фінансів України  
(Підпис) (Ініціали, прізвище)  
Дата

Під час затвердження документа розпорядчим актом на документі зазначається гриф за такою формою:

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства фінансів  
України  
20.04.2021 № 15

Гриф затвердження розміщується у правому верхньому кутку першого аркуша документа.

Після цього настає новий етап - контроль за виконанням документів, метою якого є забезпечення своєчасного і якісного виконання завдань. Під контролем перебувають зареєстровані документи, в яких передбачено виконавчі завдання. Обов'язковим для контролю є виконання законів України, постанов Верховної Ради України, указів, розпоряджень та доручень Президента України, постанов та розпоряджень Кабінету Міністрів України, доручень Прем'єр-міністра України, запитів та звернень народних депутатів України.

## 2.2. Номенклатура справ. Робота над підготовкою документів перед відправленням їх в архів

Документи, починаючи з моменту їх створення (надходження), і до моменту передачі в архівний підрозділ установи, зберігаються на місці їх формування в справах (у випадку невеликих установ це може бути

централізовано у канцелярії). З метою забезпечення швидкого доступу до документів справи розміщуються відповідно до номенклатури справ, що сприяє покращенню ефективності пошуку [26, ст. 25].

У встановленій номенклатурі справ визначено єдиний порядок формування справ для документів, які існують у формі електронних та паперових носіїв. Це сприяє обліку цих документів, швидкому пошуку за їх змістом та типом, а також визначенню строків зберігання справ.

Номенклатура справ є основою для складання описів справ, які зберігаються постійно або тривалий час (понад 10 років), а також для обліку справ, які зберігаються тимчасово (до 10 років включно). Вона регулює організацію роботи з електронними документами в системі діловодства, міжвідомчий обмін електронними документами та інші аспекти управління інформацією [25].

Установа складає та підтримує номенклатури справ для своїх структурних підрозділів, а також зведену номенклатуру справ для всієї установи. Номенклатура справ для кожного структурного підрозділу укладається у електронній формі відповідною посадовою особою, яка відповідає за діловодство в цьому підрозділі. Ця номенклатура повинна бути підготовлена та погоджена зі службою діловодства установи не пізніше 15 листопада поточного року.

Автоматично формується зведена номенклатура справ на основі електронної номенклатури справ структурних підрозділів. Коригування її змісту та введення в дію здійснюються наприкінці кожного року (не пізніше грудня) для початку дії з 1 січня наступного календарного року [29].

Типова номенклатура справ визначає стандартний склад справ для установ, які займаються подібною діяльністю. Вона має єдину систему індексування та є нормативним документом.

Примірна номенклатура справ встановлює прикладний склад справ для установ, які також займаються подібною діяльністю, але мають різну структуру. Вона має рекомендаційний характер.

Типова та примірна номенклатури справ розробляються органами вищого рівня для мережі організацій, що підпорядковуються установі управління, і використовуються як методичні посібники під час складання індивідуальної номенклатури справ.

Незалежно від наявності типової чи примірної номенклатури справ кожна установа повинна мати індивідуальну номенклатуру справ.

Зазвичай, індивідуальна номенклатура справ установи формується на основі номенклатури справ окремих структурних підрозділів.

Розробка номенклатури справ структурного підрозділу здійснюється посадовою особою, відповідальною за діловодство у цьому підрозділі, залучаючи фахівців. Після цього номенклатура підписується керівником структурного підрозділу і обов'язково погоджується з керівником архівного підрозділу установи [3, с. 37].

Таблиця 1

**Типовий зміст граф таблиць номенклатури справ  
в електронній формі**

№	Інформація, що вводиться	Примітка
---	--------------------------	----------

Графа 0	Назва структурного підрозділу, до якого відносяться записи про відповідні справи.	Лише для зведеної номенклатури справ.
Графа 1	Індекс кожної справи.	
Графа 2	Заголовки справ (тому, частини).	
Графа 3	Кількість справ (томів, частин).	Заповнюється наприкінці календарного року.
Графа 4	Строки зберігання справ, номери статей за переліком документів із строками зберігання.	
Графа 5	Позначки про перехідні справи; про справи, що ведуться в паперовій формі; про посадових осіб, відповідальних за формування справ; про передавання справ до архівного підрозділу установи чи інших установ для їх продовження.	

Формування справ містить процес групування виконаних документів згідно з номенклатурою справ. При формуванні справ необхідно дотримуватися таких правил:

1. У справи слід уміщувати лише оригінали документів (у разі їх відсутності допускаються засвідчені в установленому порядку копії), які є правильно оформленими та виконаними. Водночас до справ повинні ввійти чорнові, особисті або дублетні документи, документи, що підлягають поверненню, а також розмножені копії.



2. Документи слід групувати в справи за діловодним роком, за винятком особових, судових та перехідних справ. Особові справи формуються протягом всього періоду, поки особа працює в установі.
3. У справах слід розподіляти окремо документи постійного та тимчасового термінів зберігання.

За винятком випадків, коли це необхідно враховувати особливості роботи установи, документи з постійними та тимчасовими термінами зберігання, пов'язані з вирішенням одного питання, можуть бути об'єднані протягом робочого року в одну справу. Проте, після завершення робочого року або перед передачею справи в архівний підрозділ установи, ці документи повинні бути розподілені на окремі справи відповідно до номенклатури. Документи постійного зберігання розміщуються в одній справі, тоді як документи тимчасового строку зберігання розподіляються в іншій справі.

У справи включаються лише документи з одного питання або групи споріднених питань, що утворюють єдиний тематичний комплекс. Першим документом у справі повинен бути ініціативний документ, а всі інші документи мають бути розташовані в логічній послідовності.

Якщо документи змістовно або строком зберігання не можуть бути згруповані згідно з номенклатурою, створюється нова справа з внесенням її найменування та строку зберігання в поточну номенклатуру справ. Документи, створені за допомогою комп'ютера, групуються в справи на загальних підставах.

Кількість аркушів у справі не повинна перевищувати 250 (що приблизно становить 30-40 мм товщиною) [3, с. 40].

Загальні правила формування електронних справ:

1. Електронні справи формуються шляхом групування документів, виконаних протягом одного календарного року, за винятком перехідних електронних справ, які охоплюють кілька років.
2. Документи-відповіді групуються за ініціативним документом.
3. В електронні справи уміщують лише оригінали електронних документів, їх копії, або, якщо оригінали відсутні, засвідчені відповідно до встановленого порядку копії, включаючи електронні копії паперових оригіналів та електронні копії електронних документів.
4. Кількість електронних документів, які містить електронна справа, не має обмежень.
5. Обсяг електронної справи, що містить документи постійного та тривалого строків зберігання, повинен відповідати обсягу справи, яка формується з паперових копій електронних документів.
6. Для документів постійного та тривалого строків зберігання (понад 10 років), створених на виконання вхідного електронного документа, головний виконавець здійснює створення паперової копії цього вхідного документа, яка зберігається в структурному підрозділі та вноситься до справи згідно із затвердженою номенклатурою справ.
7. Секретаріат Кабінету Міністрів України формує паперові справи з постанов і розпоряджень Кабінету Міністрів України на підставі паперових оригіналів документів, що створені самим Секретаріатом Кабінету Міністрів України.

Результати експертизи цінності електронних документів в структурному підрозділі установи особою, відповідальною за діловодство в підрозділі, до 31 грудня наступного року викладаються у такій формі:

1. Складаються описи електронних справ постійного та тривалого (понад 10 років) строків зберігання в електронному форматі.
2. Готуються пропозиції до акту про вилучення для знищення документів, які не внесені до Національного архівного фонду. У ці пропозиції включаються електронні справи з документами у паперовій формі. При прийнятті відповідного рішення керівником установи ці пропозиції також оформлюються в електронному форматі.

Описи електронних справ структурного підрозділу та пропозиції до акту про вилучення для знищення документів підписуються укладачем опису, керівником служби діловодства установи та керівником структурного підрозділу [25].

Якщо деякі справи необхідно зберегти в діловодстві для поточної роботи, архівний підрозділ установи оформлює видання цих справ у тимчасове користування.

Архівний підрозділ отримує кожну справу тільки після того, як працівник діловодної служби перевірів її науково-історичну цінність, повністю впорядкував та оформив. Справи, які мають постійний або тривалий строк зберігання, передаються до архівного підрозділу за допомогою описів. Кожен опис містить помітки про наявність справ на всіх примірниках. У кінці кожного опису керівник архівного підрозділу підписується, зазначаючи кількість переданих справ цифрами і літерами, і ставить дату. Один екземпляр опису повертається до відповідного структурного підрозділу, тоді як всі інші залишаються у архівному підрозділі установи [3, с. 45].

### 2.3. Робота з документами, які містять комерційну таємницю

У випадку роботи з документами, що містять комерційну таємницю, діловодство має свої особливості. Згідно з наказом керівника, призначається посадова особа або особи, які відповідають за облік, зберігання та використання документів із грифом обмеженого доступу. Це може бути секретар або відповідальний працівник, для кого робота з такими

документами є основним службовим обов'язком або додатковим навантаженням відповідно [3].

Комерційна таємниця включає різноманітну інформацію, таку як виробничі, науково-технічні, управлінські, фінансові та інші дані, які використовуються з метою досягнення комерційних цілей, таких як отримання прибутку, уникнення збитків і отримання переваги над конкурентами. Ця інформація є конфіденційною. До конфіденційної інформації відносяться ідеї, винаходи, відкриття, технології та індивідуальні особливості комерційної діяльності, що допомагають успішно конкурувати.

У загальному розумінні, інформацію, яка складає комерційну таємницю підприємства, можна поділити на дві категорії: ділову і науково-технічну (технологічну) інформацію.

До ділової інформації відносяться дані про розміри прибутків, собівартість виробленої продукції, плани та обсяги продажу (включаючи маркетингові плани, інформацію про торговельні операції, цінову політику та наявність товарів), фінансові аспекти підприємницької діяльності (за винятком фінансових звітів), плани рекламних заходів, списки клієнтів, посередників, конкурентів та інформацію про їх фінансовий стан.

До сфери науково-технічної інформації входять такі елементи: методи й техніки виробництва, зокрема нові розробки; нові технології; спрямування модернізації відомих технологій та процесів; деталі про конструкції машин та обладнання; креслення; схеми; програмне забезпечення комп'ютерів тощо.

Основні умови, за яких інформацію можна віднести до категорії комерційної таємниці, включають наступне:

1. Інформація має справжню або потенційну комерційну значимість.

2. Немає вільного доступу до цієї інформації на законних підставах.
3. Власник інформації вживає заходів для її захисту та збереження конфіденційності [3, с. 48].

Документи, які обмежуються доступом, зберігаються у окремій справі, на обкладинці якої робиться позначка „комерційна таємниця” у правому верхньому куті. На звороті обкладинки міститься список працівників, які мають право користуватися цими документами.

Ці справи зберігаються в опечатаному сейфі, за яким відповідає посадова особа, відповідальна за їх зберігання. Іншим працівникам заборонений доступ до цього сейфа.

Обіг документів з грифом „комерційна таємниця”, які видані або повернуті, фіксується в Журналі обліку видачі документів з таким грифом.

Документи, які мають обмеження доступу, видаються та приймаються під розписку, і це супроводжується наступними заборонами:

- Без дозволу керівника та позначок у „Журналі реєстрації документів з обмеженням доступу” заборонено вилучати документи зі справи або переносити їх до іншої справи;
- документи не можуть бути вивезені з приміщення без спеціального дозволу керівника;
- розмноження документів без дозволу керівника заборонено (у разі отримання дозволу, розмноження проводиться в присутності відповідальної особи, а непридатні примірники одразу знищуються).

Усі справи, до яких обмежено доступ, обов'язково включаються до номенклатури справ підприємства [3, с. 28]. При передачі справ до архіву складається окремий опис документів з обмеженням доступу, а такі документи зберігаються в опечатаних скриньках в архівному приміщенні. Несанкціонований доступ до цих документів суворо заборонений [15].

#### 2.4. Національна система реферування української наукової літератури

Науково-інформаційна діяльність (НІД) є основним аспектом інформаційної сфери. Вона має свій об'єкт та методи дослідження, які визначені в Законі України „Про науково-технічну інформацію” (1993). Згідно з цим Законом, НІД включає комплекс дій, спрямованих на задоволення потреб громадян, юридичних осіб та держави у науково-технічній інформації, включаючи збір, аналітико-синтетичну обробку, фіксацію, зберігання, пошук та поширення такої інформації. Об'єктом НІД є наукова інформація, яка

відображає досягнення науки, техніки, виробництва, отримані в результаті науково-дослідної, дослідно-конструкторської, проектно-технологічної, виробничої та громадської діяльності [13].

Один із найбільш поширених видів науково-інформаційної діяльності (НІД) – реферування. Витоки цієї практики розроблення рефератів виникли і розвивалися в бібліотечно-бібліографічній сфері. В рамках цих дисциплін було розглянуто поняття реферування. Варто відзначити, що при цьому основна увага зосереджується не стільки на зовнішніх характеристиках оброблюваного документа, а на його змісті, основних фактах та висновках.

У сфері наукової комунікації реферат виконує основну роль як інформаційно-комунікативна одиниця. Це пояснюється його споживчими характеристиками:

- серед усіх видів вторинних інформаційних документів реферат надає найбільш докладну інформацію про зміст первинних джерел;
- використання рефератів для пошуку поточної або минулої інформації дозволяє значно зекономити час, оскільки не потрібно звертатися безпосередньо до первинних документів. За допомогою рефератів можна зекономити до 90% часу, необхідного для отримання інформації;
- формат реферату є зручним для довгострокового зберігання в довідково-інформаційних службах та інформаційно-пошукових системах. Він сприяє швидкій підготовці інформаційних видань та створенню інформаційних баз даних з рефератів, які можуть бути в подальшому розширені до повнотекстових електронних документів;



- в окремих випадках реферат може замінити первинний документ, особливо якщо користувач потребує інформації, що стосується не основної теми роботи, а суміжних аспектів або коли первинний документ недоступний через мовні або організаційні перешкоди. [13, с. 10 – 11].

Реферування ґрунтується на вищих пізнавальних процесах і вимагає розвитку інформаційно-аналітичних навичок, а також міжкультурної та лінгводидактичної компетенції. Процес пошукової роботи студента включає кілька етапів та використання активних методів і прийомів. Важливо попередньо опрацювати відповідні джерела з критичним уявленням про головну ідею, контекстуалізацію й встановлення зв'язків між фактами.

Вимоги до реферування статті містять такі аспекти:

1. Новизна інформації: реферат повинен містити нові дані або відображати оригінальні дослідження.
2. Наукова адекватність: реферат повинен адекватно відображати науковий зміст джерела, враховуючи його концепцію і основні ідеї.
3. Поєднання теоретичного і фактичного матеріалу: реферат повинен збалансовано поєднувати теоретичні концепції з фактичними даними, що підтверджують ці концепції.
4. Максимальна інформативність при згортанні інформації: реферат повинен бути максимально інформативним, зберігаючи при цьому кондесований формат, що дозволяє передати основну суть джерела.

Більшість документів, які підлягають реферуванню, є науковими статтями. При виборі статей для реферування і під час складання рефератів, студентам варто звертати увагу на основні змістові та структурні характеристики та відмінності цих статей. Серед них важливою є чітка тематична спрямованість, глибокий аналіз матеріалу, широта теоретичних і практичних узагальнень, аргументованість висновків і пропозицій, оперативність, актуальність та новизна.

Реферат має велике значення як для користувачів, так і для систем науково-технічної інформації. Цей вторинний документ сприяє швидкому відбору документів для використання, забезпечує підвищення точності та повноти інформації. Він дозволяє оперативно інформувати споживачів, спрощує процес індексації та класифікації документів, а також служить засобом актуального інформування про нові досягнення у науці та техніці. Крім того, реферат дозволяє здійснювати ретроспективний пошук [10, с. 12].

Інформативний реферат максимально передає зміст документа, включаючи важливі фактичні та теоретичні відомості. Він досягає своєї інформативності завдяки скороченому викладенню вмісту первинного джерела. У такому рефераті вказується предмет дослідження та мета роботи, надаються дані про методи та умови дослідження, розкриваються результати та пропозиції автора щодо їх застосування, а також наводяться основні характеристики нових технологічних процесів, технічних виробів та надається нова інформація про відомі явища, предмети і т. д. Головною вимогою до такого реферату є послідовність викладу матеріалу. Інформативний реферат може виконувати весь комплекс функцій, які притаманні рефератам. Індикативний реферат зосереджується лише на найважливіших аспектах вмісту первинного документа та його

інформаційному змісті. Його головна мета полягає у загальному представленні матеріалу згідно зі специфічною функцією вторинного документа та характером аналізованого тексту. У індикативному рефераті не обов'язково дотримуватися послідовності викладу матеріалу (як в інформативному рефераті), але важлива логіка бібліографічного задуму. Це означає виділення найважливіших і найактуальніших елементів документа. Детальна фактографічна інформація, практичні та теоретичні результати, висновки можуть відсутні у такому рефераті. Основна ціль індикативного реферату - привернути увагу користувача до наукового документа та сприяти вирішенню питання про його використання, тобто його головне завдання – представлення документа.

Реферативний огляд передбачає систематизовану та узагальнену інформацію про стан і напрями розвитку певної галузі науки, техніки або виробництва. Ці дані отримуються шляхом аналізу первинних джерел без їх критичного переосмислення. Огляд містить висновки та оцінки авторів первинних джерел щодо фактів, теорій та методів, які висвітлені в документах. Головною метою реферативного огляду є забезпечення чіткого уявлення про поточний стан досліджень і основні результати в даній галузі науки, а також орієнтація у загальній масі фактів, що були накопичені вченими та фахівцями.

У цілому методи, що використовуються в автоматичному реферуванні, поділяються на статистичні, позиційні й індикативні. Статистичні методи базуються на розробках американського вченого Г. Луна, який першим у 1958 р. отримав машинний реферат. Він запропонував здійснювати відбір речень на основі частоти вживання слів у реченні (чим частіше зустрічається слово у ньому, тим вище його семантична вага), а також зважаючи на місце

розташування значущих слів у реченні. При відборі речень до реферату для кожного з них визначається його „змістова вага”. Чим більше слів, які часто зустрічаються, опиняються поряд, тим суттєвішу інформацію містить речення, що і має включатися до реферату.

Розробка вітчизняних автоматизованих систем обробки та розповсюдження інформації вимагає використання зарубіжного досвіду створення й експлуатації великих автоматизованих інформаційно-пошукових систем, таких, як: Chemical Abstracts Service (CAS) в галузі хімії, Medical Literature Analysis and Retrieval System (MEDLARS) в галузі медицини, National Aeronautics and Space Administration (NASA) в галузі дослідження космічного простору, International Nuclear Information System (INIS) в галузі ядерної науки та техніки, Information Service in Physics, Electrotechnology and Control (INSPEC) у галузі фізики, електротехніки, електроніки, обчислювальної техніки та інформаційних технологій тощо.

Головними завданнями цієї системи є:

- відбір і аналітико-синтетична обробка (бібліографічний опис, анотування, реферування, індексування) наукової інформації з усіх галузей знань суб'єктами вітчизняної системи документальних комунікацій (бібліотеками, органами НТІ, науковими установами, навчальними закладами, редакціями журналів, видавництвами та видавничими організаціями тощо);
- централізована обробка та підтримка в загальнодержавній БД єдиного реферативного інформаційного ресурсу, що має формуватися на базі кооперативно створених масивів інформації;
- підготовка та випуск галузевих серій РЖ і покажчиків до них, а також широкого спектру інших інформаційних видань

(бібліографічних, оглядово-аналітичних, прогностичних та інших);

- створення й поширення інформаційних масивів на компакт-дисках;
- оперативне забезпечення різних категорій користувачів усіма видами інформаційних послуг, зокрема, з використанням глобальних комп'ютерних мереж;
- формування електронної бібліотеки творів друку України шляхом повнотекстового розширення реферативної БД, що дозволить надавати абонентам системи доступ до повних текстів документів;
- організація міждержавного обміну інформацією з зарубіжними реферативними інформаційними центрами.

## 2.5. Шляхи автоматизації та цифровізації роботи секретаря-референта

Сучасні підходи до ведення діловодства передбачають широке використання автоматизованих систем та інновацій.

Слід зауважити, що поняття „система електронного документообігу” в українській науковій літературі, європейських стандартах та англomовній ІТ-документації тлумачиться по-різному, тобто не є

„унормованим”, незважаючи на нормативну забезпеченість функціонування таких понять, як „електронний документ” та „електронний документообіг”, що визначаються відповідними Законами України. Такі науковці, як Г.Г. Асєєв, В.П. Писаренко, М.Н. Цивін та інші у своїх публікаціях приділяють увагу визначенням основних понять та аналізу термінології у сфері електронного документообігу [12, с. 3].

Документаційне забезпечення управління охоплює три основні завдання стосовно програмних засобів автоматизації:

документування (створення документів, які підтримують і реєструють управлінську діяльність, тобто їх підготовку, оформлення, узгодження та виготовлення);

організація документообігу (забезпечення руху, пошуку, зберігання і використання документів);

систематизація архівного зберігання документів [16, с. 13].

На сучасному ринку систем автоматизації діловодства та електронного документообігу значну частку складають такі вітчизняні рішення: система „Атлас ДОК” від корпорації „Атлас”, система „АСКОД” від центру комп'ютерних технологій „ІнфоПлюс”, система „Megapolis™. Документообіг” від закритого акціонерного товариства „Софтлайн” та система „ДОК ПРОФТМ.СТЕП 2.0” від товариства з обмеженою відповідальністю „СВІТ Проф”.

Особливість роботи секретаря-референта полягає в його багатфункціональності, одна з яких – реферування.

Основною сферою для підготовки рефератів є науково-технічна інформація. Автоматизовані інформаційно-пошукові системи (ІПС) та

традиційні картотеки є результатом роботи науково-технічних установ різних рівнів [ 12, с. 79].

Реферат – це презентація на певну тему, яка включає огляд відповідних літературних та інших джерел. У дореволюційних словниках іншомовних слів зазначається, що реферат (з латини „доповіді”, „увійти з доповіддю”) – це усний або письмовий виклад справи, промова, пояснювальна записка або публічна доповідь про певне розроблене питання або справу. В словнику В. І. Даля слово „реферувати” тлумачиться як читати, викладати реферат, доповідати, подавати звіт, пояснення, записку або усно викладати свою думку та висновок щодо певної справи [6].

Ліцензійний безкоштовний пакет прикладних програм (ППП) CDS/ISIS було обрано основним програмним забезпеченням національної системи реферування. Цей пакет спрямований на створення великих документальних баз даних з можливістю до 16 млн. записів і пошуку інформації в них.

Система CDS/ISIS була розроблена в ЮНЕСКО в відділі розробки та використання програмного забезпечення для автоматизації бібліотечних, архівних і документаційних служб. Вона також поширюється серед організацій і установ держав-членів ЮНЕСКО. На сьогоднішній день існують версії CDS/ISIS для комп'ютерів з операційною системою UNIX, Windows і MS/DOS, які можуть працювати як в локальних, так і в глобальних інформаційних мережах [24, с. 91].

Цифровізація роботи ведення діловодства набула ширшого використання з початком карантинних обмежень. Це збільшило інтерес до доступних методів ведення дистанційної праці – систем віддаленого доступу.

Віддалені комп'ютери – це сервери, що працюють за умови існування клієнта, тобто пристрою, що буде ним керувати. Важливим фактором для роботи є інтернет-підключення. Але перевага у тому, що збереження файлів буде відбуватися незалежно від ситуації з електрикою. Хмарні середовища дозволяють:

- Отримати доступ до документів з різних гаджетів, у будь-який час та незалежно від місцезнаходження (потрібен лише інтернет).
- Обмежуватися гіперпосиланням на великі файли, вони будуть мати один шлях.
- Одночасно працювати над файлом декільком користувачам.
- Підвищити збереженість файлу завдяки резервному копіюванню.

Також спрощує роботу з документами використання Google Drive. Цей інструмент дозволяє синхронізувати файли з обраної папки з хмарним середовищем, що забезпечує безумовне резервне копіювання та заощадження часу.

Найкращим пакетом хмарних сервісів такого типу прийнято вважати Google Workspace, до нього входить багатофункціональна корпоративна пошта, містке середовище для збереження файлів, повний пакет офісних програм та високий рівень безпеки завдяки двоетапній аутентифікації.

Отже, в сучасному світі існує достатня кількість інструментів для полегшення роботи над документами та її безпосередньої автоматизації й цифровізації. Шляхом подолання застарілої системи ведення діловодства є покращення знань серед відповідального за це персоналу.



Слід зазначити, що відповідно до міжнародного рейтингу UN E-Government Survey 2022 Україна з групи „високого” (V2) рівня перемістилася до „дуже високого” (V1), що свідчить про стрімке зростання індексу розвитку електронного урядування в країні.

### Висновки до розділу 2

Другий розділ досліджує широке коло питань. У ньому була описана робота над документами, зокрема такими, що містять комерційну таємницю, інформацію про контроль за їх виконанням, формування номенклатури справ та про національну систему реферування української наукової літератури. Зокрема проаналізовано шляхи автоматизації та цифровізації роботи секретаря-референта зі власними рекомендаціями.

Розглянуто організаційні засади роботи секретаря відповідно до правових вимог приймання, розгляду та реєстрації документів. Правильна організація роботи залежить від того, наскільки чітко розділені функції і обов'язки між працівниками підприємства.

Поняття, пов'язані з номенклатурою справ, описані відповідно до Примірної інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну (затверджена 17 січня 2018 року, наказ № 55). Цей вид роботи в установі встановлює єдиний порядок формування справ документів, оперативного пошуку за певними критеріями, визначення строків зберігання справ і є основою для їх опису. В таблицях номенклатури справ в електронній формі наведено типовий зміст граф.

Існують певні особливості у взаємодії з документами, які містять комерційну таємницю. Згідно з наказом керівника, призначається посадова особа або особи, відповідальні за облік, зберігання та використання документів з грифом обмеження доступу. Цю роль може виконувати секретар або інший відповідальний працівник, який буде займатися цими функціями як додатковим завданням. Секретар-референт повинен мати вміння працювати з інформацією, до якої доступ має обмежений коло осіб.

Секретар-референт часто працює над оглядом та реферуванням інформації. В рамках дослідження національної системи реферування української наукової літератури визначено, що сучасними перевагами є використання зарубіжного досвіду створення й експлуатації великих автоматизованих інформаційно-пошукових систем різних галузей.

У ході дослідження визначено системи автоматизації та цифровізації роботи секретаря-референта, які займають значну частку на вітчизняному ринку. Для національної системи реферування вибрано основну програмну платформу CDS/ISIS – ліцензійний безкоштовний пакет прикладних програм. Цей пакет спрямований на створення великих документальних баз даних, що можуть містити до 16 мільйонів записів, і забезпечує швидкий доступ до інформації, яка міститься в цих базах даних.

Наприкінці було описано та запропоновано використання віддалених комп'ютерів, які зберігають файли незалежно від ситуації з електрикою. Хмарні середовища дозволяють отримати доступ до документів з різних пристроїв, опрацьовувати файл декількома особами одночасно та підвищити безпеку збереження завдяки резервному копіюванню, для останнього особливо підходить Google Drive, який синхронізує дані з обраної папки на комп'ютері з хмарним середовищем. Важливо підвищити обізнаність про шляхи цифровізації роботи секретарів для подолання застарілої системи ведення діловодства.

## РОЗДІЛ 3

### ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ТА КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА

#### 3.1. Особливості українського ділового мовлення

Літературна мова є високорозвиненою стилістично та граматичною формою загальноприйнятої мови, яка використовується у різних сферах суспільної діяльності, включаючи державні та громадські установи, пресу, художню літературу, науку, театр, освіту та повсякденне життя. Літературна

мова характеризується стандартністю, уніфікованістю, високою граматичною організацією та розвиненою системою стилів. Вона використовується як в усній, так і в писемній формі, і має загальновизнані мовленнєві норми. Проте, кожна з цих форм має свої особливості, обумовлені специфікою функціонування літературної мови. Норма літературної мови охоплює різні типи норм, такі як орфоепічні (вимова звуків та звукосполучень), графічні (правила передавання звуків на письмі), орфографічні (правила написання слів), лексичні (правильне вживання слів), морфологічні (правильне вживання морфем), синтаксичні (усталені зразки побудови словосполучень та речень), стилістичні (відбір мовленнєвих елементів залежно від комунікаційних умов) та пунктуаційні (вживання розділових знаків).

Офіційно-діловий стиль мови використовується у документах, таких як ділові папери, розпорядження, постанови, програми, заяви, автобіографії, резолюції, протоколи, закони, акти, накази, анкети, розписки та інші. Цей стиль існує вже протягом тривалого періоду, його риси можна відстежити у документах XI—XII століть, таких як „Мстиславова грамота” з 1130 року, а також українсько-молдавських грамотах, українських грамотах XIV та XV століть, українських літописах (офіційні листи, угоди і т. д.).

Оскільки офіційно-діловий стиль використовується для задоволення потреб суспільства в державному, громадському, економічному та політичному житті, текстові матеріали цього стилю мають варіації залежно від жанру. Незважаючи на це, всі тексти офіційно-ділового стилю мають спільні мовні особливості та риси [27].

Культура мовлення також включає загальноприйнятий мовленнєвий етикет, який визначається усталеними мовленнєвими виразами й типовими формулами, використовуваними в певних ситуаціях спілкування. Ці формули відповідають національно-культурним традиціям суспільства або конкретного соціуму. Українська мова має різноманітні виразні засоби, серед яких можна виділити типові фрази для звертання, вітання, прощання, побажання, подяки, поздоровлення, прохання, вибачення, співчуття та багато інших. Кожен народ має свій традиційний мовленнєвий етикет, і кожен соціум чи регіон має свої характерні формули, які впливають із звичаїв, ритуалів та особливостей мовленнєвого вживання. Мовленнєвий етикет також визначається соціальним статусом мовців, рівнем освіти й виховання, статтю, віком та емоційною ситуацією.

Дуже важливим є також тон розмови, вміння слухати інших та вчасно та відповідно підтримувати обговорювану тему. Уважність, ввічливість та чемність є основними вимогами мовленнєвого етикету. Зауважено мовознавцями, що культура мовлення є важливим показником людської гідності. Це поняття охоплює не тільки лінгвістичні аспекти, а й психологічні, педагогічні, естетичні та етичні аспекти. У нашому розкішному мовленнєвому розмаїтті виникла й закріпилася система словесних вітань, таких як „доброго ранку”, „доброго здоров'я”, „добридень”, „доброго вечора у вашій хаті”, „бувайте здорові” та інші.

Незважаючи на те, що в повсякденному житті використовується багато словесних вітань, люди завжди були обережними у їхньому вживанні і не використовували увесь арсенал в кожній ситуації. Залежно від часу дня – ранку, обіду чи вечора – вживали лише певні форми вітання, що відповідали цьому часу. Те ж саме стосується і кількості осіб, їхнього віку, статі і навіть

соціального статусу. Наприклад, коли одна особа віталася з групою людей, вона обов'язково вживала множинну форму, таку як „здоровенькі будьте” або „доброго Вам здоров'я” тощо.

Окрему увагу заслуговують родинні звертання. Українська традиція полягає в тому, що діти звертаються до своїх батьків на „Ви”. Ця форма виражає високу повагу до найближчих людей.

Велике значення має спосіб спілкування, здатність уважно слухати інших і вчасно, адекватно підтримувати обговорювану тему. Ввічливість, уважність і чемність є основними вимогами мовленнєвого етикету. Від щирого привітання, ввічливого стискання руки і природної, поважної розмови вираш є взаємним. Лицемірство і нездатність вислухати колегу, навпаки, тільки розлючують і псують настрій.

Утвердження В. Скуратівського про те, що вироблені протягом віків та закріплені в побуті найкращі форми вітань-звернень та повсякденного спілкування не є просто людською забаганкою або порожнім фразерством, відображає наш повсякденний етикет, культуру та взаємини, а також впливає на наше здоров'я не лише в прямому розумінні, але й в переносному значенні. Це наш спосіб життя [27].

### 3.2. Етика ділового спілкування в організації

Взаємодія з аудиторією відбувається через спільність психологічного стану оратора і його слухачів, яка виникає з спільних роздумів та співпереживань під час спільної інтелектуальної роботи. Ця спільність

залежить від взаємного інтересу та довіри між ними. Оратор усвідомлює наявність контакту зі слухачами як позитивний фактор, який полегшує його роботу, оскільки це дозволяє більш повно розкрити його особистість. Встановлення контакту також надає оратору інтелектуальне й емоційне задоволення.

Досвід кращих ораторів підтверджує, що для встановлення взаємодії потрібно мати глибокі знання предмета розмови, враховувати потреби та настрої аудиторії, використовувати просту і жваву мову, підтримувати постійний зоровий контакт зі слухачами, спостерігати за їх реакцією і вносити необхідні зміни як у зміст, так і в методику викладання матеріалу. Важливо бачити кожного слухача як співрозмовника і товариша, а не підноситися над аудиторією. Залучення слухачів до активного обговорення питань від самого початку сприяє спільному розумінню [19].

Для отримання необхідної інформації важливо вміти ставити запитання співрозмовнику. Вдале запитання вже становить половину відповіді. Запитання можуть бути відкритими або закритими, прямими або непрямыми, риторичними. На початку і в кінці розмови рекомендується задавати відкриті запитання, наприклад: “Ви підготували відповідні дані для обговорення?” Очікується, що на таке запитання відповідь буде „так” або „ні”. Під час розмови, щоб зрозуміти позицію партнера і підготуватися до аргументації, рекомендується ставити закриті запитання: „Чому Ви вважаєте, що...?”. Якщо ми хочемо перевірити своє розуміння позиції партнера у спілкуванні, можна запитати: „Якщо я правильно зрозумів, то Ви хочете...?”. Це пряме запитання. Наприклад, для перевірки, чи був співрозмовник на виставці-продажу товарів вчора, можна запитати: „Яка була вчора вартість японських телевізорів?” Це непряме запитання.

На етапі обговорення проблеми, як свідчать досвід і аналіз літератури, виявлено, що дотримання певних правил сприяє полегшенню взаєморозуміння зі співрозмовником та ефективному обміну інформацією. Основні правила включають:

- Уважно слухати і проявляти інтерес;
- намагатися перейти від монологічного спілкування до діалогу, створюючи взаємне залучення;
- давати можливість співрозмовнику спокійно висловити свою думку без перебивання;
- викладати свою інформацію чітко, коротко і послідовно, уникати зайвих деталей та заплутаних висловлювань;
- аргументувати свої позиції, використовуючи підходи та засоби, що відповідають індивідуальним особливостям співрозмовника, таким як рівень мислення, вік, стать та тип темпераменту.

Ці правила сприяють ефективному обговоренню проблеми, забезпечують взаєморозуміння та сприяють плідному обміну інформацією між учасниками.

При узгодженні зустрічі з клієнтом, керівник організації або менеджер повинні мати на увазі, що така зустріч може перерости у подальшу спільну діяльність, не тільки з приводу взаємного економічного інтересу, але й через враження, яке вони справляють на співрозмовника. Ці враження формують репутацію, манери та дотримання загальноприйнятих правил етикету. Для досягнення успішної зустрічі слід дотримуватися таких принципів:



- Призначаючи зустріч, необхідно чітко узгодити дату та час, інформувати клієнта про найкращий спосіб досягнення місця зустрічі;
- варто забезпечити комфортне місце для клієнта, де він зможе роздягнутися, а також наявність дзеркала (якщо зовнішній вигляд у порядку, це дозволить клієнту почуватися впевненіше);
- розпочинати розмову точно в назначений час;
- під час зустрічі слід підійти до клієнта, привітатися з ним, простягнути руку та запропонувати зручне місце;
- важливо мати інформацію про посаду, ім'я та по батькові клієнта (а також його візитку), а також забезпечити клієнта відповідною інформацією;
- перед зустріччю слід підготуватися до теми обговорення;
- годинник в кабінеті має бути розташований так, щоб було зручно спостерігати як господарю, так і клієнту, щоб ефективно використовувати час;
- уникати надмірної монологічності й більше прислухатися до співрозмовника. Це дозволить краще зрозуміти його;
- якщо потрібен час для прийняття рішення щодо пропозиції клієнта, повідомити йому, що потрібен деякий час для обдумування. Домовитись про терміни та форму надання остаточної відповіді;
- якщо пропозиція клієнта не задовольняє, відразу повідомити йому про це;
- при прощанні з клієнтом дотримуватись загальноприйнятих правил етикету: піднятися з-за столу, потиснути руку, провести його до виходу, висловити добрі слова та побажати успіху в справах, висловити надію на майбутню співпрацю [3].

Люди, які досягають успіху в своїй професійній сфері, часто занадто мало звертають увагу на свій імідж. Однак, для закріплення досягнутого рівня і досягнення ще вищих вершин, регулярне оновлення іміджу є необхідним. Імідж повинен враховувати соціальні ролі (професійні, сімейні, громадські), стать, вік, національну та культурну приналежність, щоб не створювати помилкових уявлень серед оточуючих і відповідати очікуванням цільових аудиторій [9].

### 3.3. Публічні виступи в роботі секретаря-референта

У практичній діяльності секретаря-референта часто виникає потреба виступати публічно на різних заходах. Тому важливо мати принаймні базові знання ораторського мистецтва і володіти методами та прийомами успішного публічного виступу. Коли ми перебуваємо в аудиторії як слухачі, ми не завжди задумуємося про те, чому деякого спікера готові слухати годинами, а іншого вже не цікаво через 5 хвилин. Це очевидно, що перший оратор володіє секретами ораторського мистецтва, а другий – ні. Але які саме ці секрети, яка

методика успішного виступу? Давай спробуємо розібратися в цьому. Надаємо короткий матеріал з посібника „Ораторське мистецтво”, загальна редакція Н. П. Осипової [18].

Мистецтво успішного виступу можна описати як комплекс знань, вмінь і навичок, якими повинен володіти оратор для підготовки та виголошення переконливої промови. Цей комплекс включає наступні аспекти:

1. Вміння формулювати проблему чітко і зрозуміло.
2. Здатність висувати ідеї та знаходити головний предмет розмови.
3. Вміння будувати саму промову та створювати її композицію.
4. Знання прийомів впливу на аудиторію та здатність їх застосовувати.
5. Уміння доводити свою точку зору і спростовувати заперечення, а також переконувати слухачів.
6. Вміння ефективно використовувати мову.

Отже, ораторське мистецтво обумовлене суттю фактичної діяльності оратора і може бути визначене як процес мисленнєво-мовленнєвої діяльності, в основі якого лежать певні закони. Головна вимога до оратора полягає не в його потенційних здібностях, оскільки у кожного є певний потенціал, а в тому, щоб в нього було що сказати і бажання висловити це. Однак оратор може знайти і розкрити свою ідею лише тоді, коли він знає, перед ким він виступає. Тому всі аспекти мисленнєво-мовленнєвої діяльності тісно пов'язані між собою.

Предмет ораторського мистецтва розкривається через розгляд таких законів, як закони аудиторії, стратегії, тактики, мовлення, ефективної комунікації і контрольно-аналітичного підходу (рефлексії). Кожен з цих аспектів взаємозв'язаний і впливає на діяльність оратора під час виступу.

Суть закону аудиторії полягає в тому, що промова не може бути безадресною. Кожна промова має свого конкретного адресата, аудиторію, і чим краще оратор знає свою аудиторію і чим більш докладно він може описати її характеристики, тим більш ефективним буде його виступ. Закон аудиторії спонукає оратора вивчати систему ознак аудиторії, таких як формально-ситуативні, соціально-демографічні, соціально-психологічні, і на основі цих знань проводити цілеспрямований пошук ідей та шляхів її подальшого розвитку [18].

Закон стратегії вимагає від оратора розробки основних напрямків програми діяльності промови з урахуванням характеристик аудиторії. Під напрямками діяльності розуміється послідовне та поетапне визначення мети діяльності, включаючи завдання, надзавдання та тези, а також головну ідею промови. Закон стратегії сприяє розвитку в ораторі вміння розробляти програму діяльності на основі концепції знань і враховуючи характеристики аудиторії.

Під тактикою оратора розуміється сукупність принципів, методів та засобів (прийомів), які використовуються для реалізації стратегії, зокрема для розгортання і обґрунтування тези. Цей закон сприяє розвитку в ораторі вміння оперувати фактами, створювати композицію з використанням логічних та дидактичних принципів, композиційних прийомів і вибору методів для розкриття тези. Крім того, тактика включає використання засобів для активізації мисленнєвої активності аудиторії.

Мовний закон вказує на те, що не можна використовувати однаковий підхід у мовленні для різних аудиторій. Кожна аудиторія вимагає використання відповідної лексики і стилю, а також дотримання мовленнєвих норм, грамотності, чіткості та відповідності ситуації та темі спілкування.

Виконання мовного закону дозволяє особі вміло втілювати свої думки в словесні дії, передаючи зміст і своє ставлення до них за допомогою словесних висловлювань та вибору емоційно забарвлених слів.

Закон ефективної комунікації (динаміки діяльності оратора) стосується самої реалізації підготовленої промови. Під час спілкування може виявитися, що словесна дія розгортається з іншою динамікою, ніж задумував оратор.

Ефективність сприйняття думки аудиторією залежить від того, наскільки успішно оратор може встановити, підтримувати й закріплювати контакт з аудиторією. Від цього залежить результат промови та досягнення мети оратора.

Контрольно-аналітичний закон включає оцінку оратором свого стану, результатів мовленнєвої діяльності (промови) і вміння оцінювати якість та ефективність свого виступу. Цей закон розвиває в особистості навички саморефлексії, виявлення та аналізу власних відчуттів, роботу над помилками - як власними, так і інших. Важливо також вміти аналізувати публічні виступи і розуміти потенційні практичні результати впливу промови.

Діяльність оратора починається з вивчення аудиторії (не з вивчення проблеми, оскільки оратор виступає перед аудиторією, в яку він має певні знання). Після дослідження аудиторії та складання її портрету, оратор може більш точно визначити тему своєї промови і знайти оригінальну ідею, пройшовши всі етапи в розробці стратегії, щоб знайти найвідповіднішу для даної аудиторії ідею промови. Потім настає етап тактики, де проводиться логічне планування промови, побудова висловлення та komponування положень через композиційні прийоми. Після того, як оратор розмістив кожен аргумент і визначив композиційну форму промови, можна перейти до її

вербального оформлення, стилістичного та мовного оздоблення, щоб виразити зміст думки та особисте ставлення до неї за допомогою відповідної інтонації [18].

### Висновки до розділу 3

Третій розділ покликаний розглянути особливості ділового спілкування та корпоративної культури, дослідження спираються на визначення норм та правил етикету ділового спілкування, організації зустрічей, публічних виступів.

Подано визначення літературної мови, як унормованої та загальнонародної мови, що може обслуговувати різні сфери суспільної діяльності. Її критерії – уніфікованість, стандартність, розвинена система стилів та висока граматична організація. Форми реалізації – усна та писемна. Сукупністю загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, які формуються в процесі суспільної комунікації, визначається норма літературної мови. Ці

норми охоплюють різні аспекти мови, включаючи орфоепію (вимову), графіку (правила написання), лексику (словниковий склад), орфографію (правопис), морфологію (словотворення та словозміна), синтаксис (розташування слів та речень), стилістику (вживання мовних засобів у виразі) та пунктуацію (правила розділових знаків).

Офіційно-діловий стиль є мовою, якою користуються у документах, пов'язаних з діловою сферою. Цей стиль застосовується при складанні різних видів документів, таких як розпорядження, постанови, програми, заяви, автобіографії, резолюції, протоколи, закони, акти, накази, анкети та розписки. В українській мові існують типові формули звертання, вітання, прощання, побажання, подяки, подяки, поздоровлення, прохання, вибачення, співчуття і т. п.

Мова виступає як засіб взаємодії між оратором та аудиторією, що базується на спільному психологічному стані та спільних роздумах і співпереживаннях, що виникають під час спільної інтелектуальної діяльності. Уміння ефективного оратора полягає в правильному ставленні запитань.

Призначаючи зустріч, секретар повинен притримуватись основних правил. Серед таких – чітка домовленість про дату та час, вчасне повідомлення про них потенційного клієнта, підготовка місця для бесіди, пунктуальність. Треба більше слухати, менше говорити. Вміння домовлятися про прийняті рішення позитивно вплине на співпрацю. Імідж повинен відповідати очікуванням цільових референтних груп.

Практична робота секретаря-референта – не тільки про складання документів, а і про публічні виступи. Спеціаліст повинен знати елементарні основи ораторського мистецтва та знати прийоми та методи успішного

публічного виступу. Мистецтво вдалого виступу визначається як комплекс знань і умінь щодо формулювання проблеми, висунення ідей, мистецтва побудови промови, її композиції, знання прийомів впливу на аудиторію, здатність доводити та спростовувати, а також переконувати.

Предметом ораторського мистецтва є закони аудиторії, стратегії, тактики, мовлення, динаміки діяльності та рефлексії. В розділі подано детальний опис цих законів, їх доцільне використання сприяє підвищенню іміджу та ефективності роботи.

## ВИСНОВКИ

У бакалаврській роботі розглянута низка тем, що стосуються професії секретаря-референта. Так, у першому розділі проведено дослідження генезису управлінського документознавства в Україні, подано різновиди поняття „секретар”, проаналізовано матеріальне та технічне забезпечення секретаря-референта.

Другий розділ досліджує широке коло питань. У ньому була описана робота над документами, інформація про контроль за їх виконанням, правила формування номенклатури справ та інформація щодо національної системи реферування української наукової літератури. Зокрема проаналізовано шляхи автоматизації та цифровізації роботи секретаря-референта зі власними



рекомендаціями. Розглянуто організаційні засади роботи відповідно до правових вимог приймання, розгляду та реєстрації документів.

Третій розділ покликаний розглянути особливості ділового спілкування та корпоративної культури, дослідження спираються на визначення норм та правил етикету ділового спілкування, організації зустрічей та публічних виступів.

У процесі дослідження виявлено витoki професії, що дозволяє заявити про основоположну подію – утвердження державності в Київській Русі. Історія розвитку управлінського документознавства України унікальна, так як вона зазнавала впливу різних держав – Литовської, королівства Польського та ін.

Національне діловодство особливо розвивалося у період існування Гетьманщини, а повноцінно після становлення незалежності української держави.

У роботі досліджено поняття, що мають пряме та опосередковане відношення до теми, а саме: „секретар керівника”, „референт”, „секретар”, так як не існує єдиного визначення в класифікаторі та альтернативних джерелах інформації. Матеріальне забезпечення секретаря повинно входити в рамки ергономічності. Що стосується інформаційного забезпечення, то воно вміщує в себе стандартні та спеціальні програмні засоби.

Будь-яка організаційна складова роботи над документами регулюється чинним законодавством. Для номенклатури справ це Примірня інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну (затверджена від 17 січня 2018 р. № 55). Особи, які

мають обмежений доступ до документів з комерційною таємницею, призначаються керівником шляхом затвердження наказу.

У рамках дослідження національної системи реферування української наукової літератури визначено, що сучасними перевагами є використання зарубіжного досвіду створення й експлуатації великих автоматизованих інформаційно-пошукових систем різних галузей.

В основі національної системи реферування лежить ліцензійний безкоштовний пакет прикладних програм (ППП) CDS/ISIS, спрямований на створення великих документальних баз даних з можливістю містити до 16 мільйонів записів та здійснення пошуку інформації в них. Крім того, на сучасному вітчизняному ринку також існують системи автоматизації та цифровізації роботи секретаря-референта, які мають значний вплив.

Серед рекомендацій, що були наведені, значення має використання віддалених комп'ютерів. Така технологія дозволяє працювати з документами незалежно від фізичних обставин, які могли б обмежити роботу при звичайному режимі. Резервне копіювання файлів одна з переваг цієї системи, так як людині не обов'язково потрібно бути прив'язаним до одного комп'ютера. Існує нагальна потреба в підвищенні обізнаності секретарів щодо цифровізованих систем для подолання застарілих методів ведення діловодства.

Наприкінці дослідження вивчено додаткові організаційні засади, що стосуються публічних виступів. Спеціаліст повинен знати елементарні основи ораторського мистецтва та використовувати прийоми й методи для успішного виступу.

Мета дослідження може вважатися досягнутою, так як в роботі визначено загальні відомості, проаналізовано та надано оцінку сучасній ефективності роботи спеціалістів, виявлено недоліки та надано окремі рекомендації.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бездрабко В. В. Проблеми державного управління і наук документально-комунікаційного циклу: обговорення триває. Вісн. Кн. палати. 2006. № 7. С. 51–53
2. Бездрабко В. В. Управлінське документознавство: навч. посіб. К.: Четверта хвиля, 2006. 208 с.
3. Варенко М. В. Референтна справа: Навчальний посібник. Київ: Національний авіаційний університет, 2007. 168 с.

4. Василенко В., Герман В. Академічна риторика: навчальний посібник для студентів гуманітарних факультетів вищих навчальних закладів. Суми: ФОП Наталуха А. С., 2011. 276 с.
5. Герман В. Сучасна риторика вищої школи: програма навчального курсу. Суми: Сум ДПУ ім. А.С. Макаренка, 2014. 20 с.
6. Даль В.І. Тлумачний словник живої великоруської мови. 1863.
7. Дубова С. В. Державний службовець як суб'єкт інформаційного забезпечення управління. Вісн. Державної служби України. 2007. № 1. С.19–22.
8. Загорецька О. Нормативне та науково-методичне забезпечення організації діловодства в Україні у 1950-1980-х рр. Студії з архівної справи та документознавства. 2004. Т. 11. С. 177 – 182. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/sasd\\_2004\\_11\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/sasd_2004_11_20).
9. Іміджологія: текст лекцій для студентів спеціальностей 054 „Соціологія”, 061 „Журналістика” / В. О. Болотова, Н. О. Ляшенко, К. А. Агаларова. Харків : НТУ „ХПІ”, 2021. 150 с.
10. Кислюк К. В. Спеціальне документознавство. Модульний курс : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: Кондор, 2011. 191 с.
11. Класифікатор професій України та довідник в ньому, що здобув чинності в Наказі № 336 від 29.12.2004 року з останніми внесеними змінами від 22.09.2015 року „Про затвердження Випуску 1 „Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності” Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників”.
12. Копняк К. В., Костунець Т.А. Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2017. №11. С. 3.
13. Короткий термінологічний словник із бібліографознавства та соціальної інформатики / Г.М. Швецова-Водка (керівник),

- Г.В.Сілкова, Л.О.Черепуха та ін. К.: Кн. палата України, 1998. С. 24 – 25.
14. Кузнєцова Т. В. Секретар-референт – високопрофесійний помічник керівника. 2004. №3. С. 4-5.
15. Кузнєцова Т. В. Місце і значення секретаря у структурі управління. Секретар. справа. 1998. № 2. С. 4-8.
16. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. (Центр учбової літератури). С. 13.
17. Національний стандарт ДСТУ 4163:2020 „Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів”.
18. Ораторське мистецтво: навч.-метод. посіб. / авт.-уклад: І. М. Плотницька та ін., за ред. І. М. Плотницької, О. П. Левченко. Київ: НАДУ, 2011. 126 с.
19. Ораторське мистецтво: Навчальний посібник для студентів вищ. навч. закл. юрид. спец. Вид. 2-ге / Н.П. Осипова, В.Д. Воднік, Г.П. Клімова та ін. За ред. професора Н.П. Осипової. Х.: Одиссей, 2006. 144 с.
20. Пасічник М.С. Історія розвитку управлінського документознавства в Україні. Львів: Збірник статей III Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції „Документознавство в сучасному світі: виклики та завдання”, 2017. С. 6 – 12.
21. Примірна інструкція з діловодства, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 р. № 1242 (зі змінами і доповненнями).

22. Примірня інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затверджена від 17 січня 2018 р. № 55.
23. Рейтинг UN E-Government Survey 2022. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>
24. Сорока М. Б. Національна система реферування української наукової літератури / НАН України, Нац. б-ка України імені В. І. Вернадського. К.: НБУВ, 2002. 212 с.
25. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну від 17 січня 2018 р. Київ. № 55.
26. Ткачук В.О. Референтська діяльність: документальне оформлення. Тернопіль: ТНЕУ, 2017. 42 с.
27. Шевчук С.В. Ділове мовлення. Модульний курс: Підручник. К: Літера ЛТД, 2003. 448 с.
28. Шкіцька І. Управлінське документознавство. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 382 с.
29. Шкіцька І. Управлінське документознавство. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 299 с.
30. Шкіцька І. Ю. Аналітико-синтетична переробка інформації : навч.-метод. посіб. [вид. 2-ге, доп.]. Тернопіль : ТОВ „Новий колір”, 2009. 152 с.
31. Шкіцька І. Ю. Прийоми посилення впливової функції звертань. Лінгвістичні дослідження : зб. наук. праць Харківського нац. пед. ун-

ту ім. Г. С. Сковороди. Х. : ХНПУ ім. Г. С. Сковороди, 2011. Вип. 31.  
С. 104 – 110.

**ДОДАТОК А****Рекомендації щодо вдосконалення діяльності секретаря-референта**

<b>Рекомендації</b>	<b>Шлях досягнення</b>	<b>Результати</b>
Інтерактивні форми навчання секретарів	Групові роботи, ділові ігри, розгляд „кейсів”	Підвищення кваліфікації

	Курси по автоматизованому програмному забезпеченню	секретарів та обізнаності в автоматизованому ПЗ
Використання віддалених комп'ютеризованих систем	Встановлення відповідного програмного забезпечення, підвищення кваліфікації працівників	Робота над документами незалежно від фізичних обставин
Установлення Google Drive	Налаштування програмного забезпечення для синхронізації робочої папки та віддаленого комп'ютера	Резервне копіювання файлів, підвищення якості їх збереження без прив'язки до одного комп'ютера



## Matches

Internet sources

492

1	<a href="http://er.nau.edu.ua/handle/NAU/20103">http://er.nau.edu.ua/handle/NAU/20103</a>		3.56%
2	<a href="https://zakononline.com.ua/documents/show/180116__519957">https://zakononline.com.ua/documents/show/180116__519957</a>	9 Sources	1.64%
3	<a href="http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38608/1/Shkitska_Upravl_doumentozn-2020.pdf">http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38608/1/Shkitska_Upravl_doumentozn-2020.pdf</a>		1.52%
4	<a href="http://viajesdesandar.blogspot.com">viajesdesandar.blogspot.com</a>		1.42%
5	<a href="https://docs.dtkk.ua/download/pdf/1043.10971.1">https://docs.dtkk.ua/download/pdf/1043.10971.1</a>	19 Sources	1.47%
6	<a href="http://online.budstandart.com/ru/catalog/doc-page?id_doc=83215">http://online.budstandart.com/ru/catalog/doc-page?id_doc=83215</a>	10 Sources	1.46%
7	<a href="http://bezpeka.mk.ua/laws/other/km_prym_instr(39).htm">http://bezpeka.mk.ua/laws/other/km_prym_instr(39).htm</a>	2 Sources	1.41%
8	<a href="http://ephshair.phdpu.edu.ua/bitstream/handle/8989898989/5673/%d0%94%d1%96%d0%bb%d0%be%d0%b2%d0%be%d0%b...">http://ephshair.phdpu.edu.ua/bitstream/handle/8989898989/5673/%d0%94%d1%96%d0%bb%d0%be%d0%b2%d0%be%d0%b...</a>		1.17%
9	<a href="https://avia.gov.ua/wp-content/uploads/2017/03/1364.pdf">https://avia.gov.ua/wp-content/uploads/2017/03/1364.pdf</a>	3 Sources	1.14%
10	<a href="http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/30958/1/%D0%A2%D0%BA%D0%B0%D1%87%D1%83%D0%BA%20%D0%92..pdf">http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/30958/1/%D0%A2%D0%BA%D0%B0%D1%87%D1%83%D0%BA%20%D0%92..pdf</a>		1.06%
11	<a href="https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/58293/1/%d0%94%d0%be%d0%ba%d1%83%d0%bc%d0%b5%d0%bd%d1%82%df">https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/58293/1/%d0%94%d0%be%d0%ba%d1%83%d0%bc%d0%b5%d0%bd%d1%82%df</a>	32 Sources	1.06%
12	<a href="http://kudid.uad.lviv.ua/wp-content/uploads/2015/09/UAD-KONF-2017.pdf">http://kudid.uad.lviv.ua/wp-content/uploads/2015/09/UAD-KONF-2017.pdf</a>		1.05%
13	<a href="http://www.yur-info.org.ua/doc/1811881.jsp">http://www.yur-info.org.ua/doc/1811881.jsp</a>		1%
14	<a href="https://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2019/05/Dysertatsiia-Dmytrenka.pdf">https://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2019/05/Dysertatsiia-Dmytrenka.pdf</a>	10 Sources	1%
15	<a href="http://dnrb.gov.ua/wp-content/uploads/2017/11/2-1.pdf">http://dnrb.gov.ua/wp-content/uploads/2017/11/2-1.pdf</a>	13 Sources	0.37%
16	<a href="https://referatss.com.ua/work/planuvannya-dijalnosti-ofisu">https://referatss.com.ua/work/planuvannya-dijalnosti-ofisu</a>	2 Sources	0.95%
17	<a href="http://univer.km.ua/sites/default/files/elib/%D0%91%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80/293%20%...">http://univer.km.ua/sites/default/files/elib/%D0%91%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80/293%20%...</a>		0.9%
18	<a href="http://knukim.edu.ua/wp-content/uploads/bakalavrat/029_IBAS-DM-3-kurs.docx">http://knukim.edu.ua/wp-content/uploads/bakalavrat/029_IBAS-DM-3-kurs.docx</a>		0.82%
19	<a href="http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/11039/1/%d0%86%d0%bb%d1%8c%d1%87%d0%b5%d0%bd%d0%ba%...">http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/11039/1/%d0%86%d0%bb%d1%8c%d1%87%d0%b5%d0%bd%d0%ba%...</a>	3 Sources	0.81%
21	<a href="https://srpi.archives.gov.ua/tmp/1256_1.pdf">https://srpi.archives.gov.ua/tmp/1256_1.pdf</a>	4 Sources	0.8%

22	<a href="https://archives.gov.ua/wp-content/uploads/4.-%D0%97%D0%B2%D1%96%D1%82-%D0%BF%D1%80%D0%BE-%D0%9D%D0%...">https://archives.gov.ua/wp-content/uploads/4.-%D0%97%D0%B2%D1%96%D1%82-%D0%BF%D1%80%D0%BE-%D0%9D%D0%...</a>	0.8%
23	<a href="https://lutsk.uu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/06/VII-%D0%9C%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE...">https://lutsk.uu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/06/VII-%D0%9C%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE...</a>	3 Sources 0.77%
24	<a href="https://otherreferats.allbest.ru/ethics/00068166_0.html">https://otherreferats.allbest.ru/ethics/00068166_0.html</a>	6 Sources 0.72%
25	<a href="https://tsdea.archives.gov.ua/wp-content/uploads/2022/05/%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D...">https://tsdea.archives.gov.ua/wp-content/uploads/2022/05/%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D...</a>	0.73%
26	<a href="https://mkrada.gov.ua/documents/32467.html">https://mkrada.gov.ua/documents/32467.html</a>	0.72%
27	<a href="http://knutd.com.ua/files/dostupdopi/Zbirnyk-polozen85_tom1.pdf">http://knutd.com.ua/files/dostupdopi/Zbirnyk-polozen85_tom1.pdf</a>	0.72%
28	<a href="https://dduvs.in.ua/wp-content/uploads/files/Structure/library/student/lectures/2020/kzpd/z/zl19.2.pdf">https://dduvs.in.ua/wp-content/uploads/files/Structure/library/student/lectures/2020/kzpd/z/zl19.2.pdf</a>	4 Sources 0.66%
29	<a href="http://vuz-24.ru/nex/vuz-112113.php">http://vuz-24.ru/nex/vuz-112113.php</a>	18 Sources 0.64%
30	<a href="http://elar.naiu.kiev.ua/jspui/bitstream/123456789/20795/4/dys_asanova.pdf">http://elar.naiu.kiev.ua/jspui/bitstream/123456789/20795/4/dys_asanova.pdf</a>	0.37%
31	<a href="http://elib.nakkkim.edu.ua/bitstream/handle/123456789/4773/Dysertacia_Boiko%20N_z_e-pidpysom.pdf?isAllowed=y&amp;...">http://elib.nakkkim.edu.ua/bitstream/handle/123456789/4773/Dysertacia_Boiko%20N_z_e-pidpysom.pdf?isAllowed=y&amp;...</a>	12 Sources 0.58%
32	<a href="https://pishchanska.otg.dp.gov.ua/ua/diyalnist/rishennya-gromadi/pro-instrukciyu-z-dilovodstva-u-vikonavchih-organa...">https://pishchanska.otg.dp.gov.ua/ua/diyalnist/rishennya-gromadi/pro-instrukciyu-z-dilovodstva-u-vikonavchih-organa...</a>	3 Sources 0.58%
33	<a href="https://library.dk.rv.ua/depository/methodics/DEK_15-16.pdf">https://library.dk.rv.ua/depository/methodics/DEK_15-16.pdf</a>	5 Sources 0.52%
34	<a href="https://repository.sspu.edu.ua/bitstream/123456789/12562/1/MEDIAKULTURA%20VCHYTELIA.pdf">https://repository.sspu.edu.ua/bitstream/123456789/12562/1/MEDIAKULTURA%20VCHYTELIA.pdf</a>	0.49%
35	<a href="https://zakononline.com.ua/documents/show/327003__327068">https://zakononline.com.ua/documents/show/327003__327068</a>	0.49%
36	<a href="https://westudents.com.ua/glavy/10717-13-rozvitok-dlovodstva-v-ukran.html">https://westudents.com.ua/glavy/10717-13-rozvitok-dlovodstva-v-ukran.html</a>	0.49%
37	<a href="http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/9415/1/elektronnij-dokumentoobig.pdf">http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/9415/1/elektronnij-dokumentoobig.pdf</a>	0.16%
38	<a href="http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/1348/1/%D0%91%D0%B0%D0%B3%D1%80%D1%96%D0%B9%20%28%D0%...">http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/1348/1/%D0%91%D0%B0%D0%B3%D1%80%D1%96%D0%B9%20%28%D0%...</a>	13 Sources 0.47%
39	<a href="http://samoorg.com.ua/wp-content/uploads/2017/05/Metodichni-rekomendatsiyi-shhodo-roboti-RTS.pdf">http://samoorg.com.ua/wp-content/uploads/2017/05/Metodichni-rekomendatsiyi-shhodo-roboti-RTS.pdf</a>	0.44%
40	<a href="http://www.nbu.gov.ua/books/2002/02smbunl/41.htm">http://www.nbu.gov.ua/books/2002/02smbunl/41.htm</a>	0.44%
41	<a href="https://kpdi.edu.ua/biblioteka/%D0%A3/%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%B0%...">https://kpdi.edu.ua/biblioteka/%D0%A3/%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%B0%...</a>	23 Sources 0.43%
42	<a href="http://referatnik.com/all/dokznavstvo_dilovodstvo/4784.html">http://referatnik.com/all/dokznavstvo_dilovodstvo/4784.html</a>	2 Sources 0.43%
43	<a href="http://www.nbu.gov.ua/sites/default/files/disser/dis_16.pdf">http://www.nbu.gov.ua/sites/default/files/disser/dis_16.pdf</a>	2 Sources 0.14%

44	<a href="http://dspace.itsu.org/bitstream/123456789/1690/1/2013.pdf">http://dspace.itsu.org/bitstream/123456789/1690/1/2013.pdf</a>	35 Sources	0.43%
45	<a href="http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/robocha-prohrama-moja-enerhetyky-08.01-.pdf">http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/robocha-prohrama-moja-enerhetyky-08.01-.pdf</a>		0.42%
46	<a href="https://eugov.chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/2016/05/%D0%90%D0%94%D0%9C%D0%86%D0%9D%D0%86%D0%A1%D0...">https://eugov.chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/2016/05/%D0%90%D0%94%D0%9C%D0%86%D0%9D%D0%86%D0%A1%D0...</a>		0.42%
47	<a href="https://undiasd.archives.gov.ua/doc/DSTU%204163.pdf">https://undiasd.archives.gov.ua/doc/DSTU%204163.pdf</a>	4 Sources	0.41%
48	<a href="https://gf.sumdu.edu.ua/old/images/news/2016.06.24/tom3_verstka_ostatochniy.pdf">https://gf.sumdu.edu.ua/old/images/news/2016.06.24/tom3_verstka_ostatochniy.pdf</a>	2 Sources	0.41%
49	<a href="http://lubp.com.ua/wp-content/uploads/2017/04/%D0%94%D0%B8%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86...">http://lubp.com.ua/wp-content/uploads/2017/04/%D0%94%D0%B8%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86...</a>	3 Sources	0.4%
50	<a href="https://docs.dtkr.ua/ru/download/pdf/1031.1499.3">https://docs.dtkr.ua/ru/download/pdf/1031.1499.3</a>	2 Sources	0.4%
51	<a href="https://zakononline.com.ua/documents/show/58277__538953">https://zakononline.com.ua/documents/show/58277__538953</a>	2 Sources	0.4%
52	<a href="https://uchebnik-online.net/book/36-oficijno-dilovij-dokument-osnovni-vimogi-ta-pravila-skladannya-navchalno-praktichnij-pos...">https://uchebnik-online.net/book/36-oficijno-dilovij-dokument-osnovni-vimogi-ta-pravila-skladannya-navchalno-praktichnij-pos...</a>		0.37%
53	<a href="http://www.document.ua/pro-zatverdzhennja-timchasovoyi-instrukciyi-z-dilovodstva-v--doc376495.html">http://www.document.ua/pro-zatverdzhennja-timchasovoyi-instrukciyi-z-dilovodstva-v--doc376495.html</a>		0.37%
54	<a href="https://docplayer.net/73038419-Bibliotekoznavstvo-dokumentoznavstvo-informologiya.html">https://docplayer.net/73038419-Bibliotekoznavstvo-dokumentoznavstvo-informologiya.html</a>		0.37%
55	<a href="http://kizman-tehn.com.ua/wp-content/uploads/2017/09/Osipova-Oratorske-mistetstvo-2006.pdf">http://kizman-tehn.com.ua/wp-content/uploads/2017/09/Osipova-Oratorske-mistetstvo-2006.pdf</a>	3 Sources	0.37%
56	<a href="http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/41826/1/%D0%A8%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D0%BA%D0%BE%D0%A1...">http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/41826/1/%D0%A8%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D0%BA%D0%BE%D0%A1...</a>	3 Sources	0.37%
57	<a href="https://zp-21.ucoz.ua/_ld/0/92_UYo.pdf">https://zp-21.ucoz.ua/_ld/0/92_UYo.pdf</a>	3 Sources	0.37%
58	<a href="https://knote.edu.ua/file/MTI1Nzk=/f715625624be2a176fdad3d88d2f2974.pdf">https://knote.edu.ua/file/MTI1Nzk=/f715625624be2a176fdad3d88d2f2974.pdf</a>		0.36%
59	<a href="https://r.donnu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/1411/17_PDF_%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5...">https://r.donnu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/1411/17_PDF_%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5...</a>		0.36%
60	<a href="http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/ukrayinska-mova-za-profesijnym-sprjamuvannjam.-metodychni-vka...">http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/ukrayinska-mova-za-profesijnym-sprjamuvannjam.-metodychni-vka...</a>		0.36%
61	<a href="https://edudocs.net/583247">https://edudocs.net/583247</a>	Explicit Content	0.36%
62	<a href="https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/8146/1/NP_Ukr_mova.pdf">https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/8146/1/NP_Ukr_mova.pdf</a>	2 Sources	0.35%
63	<a href="http://dakiro.kr-admin.gov.ua/book/sbirnik_20_richya.pdf">http://dakiro.kr-admin.gov.ua/book/sbirnik_20_richya.pdf</a>		0.35%
64	<a href="http://mdu.in.ua/Nauch/Konf/2016/informacija_ta_kultura_v_zabezp_stalogo_rozvitku_l.pdf">http://mdu.in.ua/Nauch/Konf/2016/informacija_ta_kultura_v_zabezp_stalogo_rozvitku_l.pdf</a>		0.35%
65	<a href="http://www.univer.km.ua/sites/default/files/%D0%92%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF/OPP_Bakalavr_281_Publiczne_upravl...">http://www.univer.km.ua/sites/default/files/%D0%92%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF/OPP_Bakalavr_281_Publiczne_upravl...</a>		0.34%

66	<a href="https://odaba.edu.ua/upload/files/VK1_Silabus_Dilovodstvo_ta_dokumentoznavstvo_1.pdf">https://odaba.edu.ua/upload/files/VK1_Silabus_Dilovodstvo_ta_dokumentoznavstvo_1.pdf</a>	0.33%
67	<a href="http://www.boryspil-lingvasch-bibl.edukit.kiev.ua/Files/downloads/informacijna_kultura_posibnik.doc">http://www.boryspil-lingvasch-bibl.edukit.kiev.ua/Files/downloads/informacijna_kultura_posibnik.doc</a>	0.26%
68	<a href="https://dduvs.in.ua/wp-content/uploads/files/Structure/library/student/lectures/2020/kmvt/17.pdf">https://dduvs.in.ua/wp-content/uploads/files/Structure/library/student/lectures/2020/kmvt/17.pdf</a>	0.33%
69	<a href="http://nmetau.edu.ua/file/kdoczn_4007.pdf">http://nmetau.edu.ua/file/kdoczn_4007.pdf</a>	2 Sources 0.32%
70	<a href="http://diplomba.ru/work/11115">http://diplomba.ru/work/11115</a>	2 Sources 0.32%
71	<a href="http://dergachirda.gov.ua/img/userimages/user_758/dilovodstvo2018.pdf">http://dergachirda.gov.ua/img/userimages/user_758/dilovodstvo2018.pdf</a>	0.32%
72	<a href="http://dspace.kntu.kr.ua/jspui/bitstream/123456789/10734/1/MV_Electron_docvo_vd.pdf">http://dspace.kntu.kr.ua/jspui/bitstream/123456789/10734/1/MV_Electron_docvo_vd.pdf</a>	15 Sources 0.32%
73	<a href="https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/41484/1/Kolinko_Rhetoric_IFF_2022.pdf">https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/41484/1/Kolinko_Rhetoric_IFF_2022.pdf</a>	10 Sources 0.31%
74	<a href="https://univer.km.ua/sites/default/files/elib/%D0%91%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80/232%20...">https://univer.km.ua/sites/default/files/elib/%D0%91%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80/232%20...</a>	0.31%
75	<a href="https://npu.edu.ua/images/file/vidil_aspirant/dicer/D_26.053.19/Chumachenko_D.pdf">https://npu.edu.ua/images/file/vidil_aspirant/dicer/D_26.053.19/Chumachenko_D.pdf</a>	0.3%
76	<a href="http://au.archives.gov.ua/index.php/au/issue/download/52/339">http://au.archives.gov.ua/index.php/au/issue/download/52/339</a>	0.29%
77	<a href="http://mdu.in.ua/Nauch/Konf/2014/kid_2014.pdf">http://mdu.in.ua/Nauch/Konf/2014/kid_2014.pdf</a>	2 Sources 0.28%
78	<a href="http://referat-ok.com.ua/pravo/organizaciino-pravovii-mehanizm-pidgotovki-ta-priinyattya-upravlinskih-rishen-v-admin">http://referat-ok.com.ua/pravo/organizaciino-pravovii-mehanizm-pidgotovki-ta-priinyattya-upravlinskih-rishen-v-admin</a>	3 Sources 0.28%
79	<a href="https://ovruch.com.ua/ovruchinua/proekt-rishennya-vikonkomu-pro-zatverdzhennya-polozhennya-pro-poryadok-organ">https://ovruch.com.ua/ovruchinua/proekt-rishennya-vikonkomu-pro-zatverdzhennya-polozhennya-pro-poryadok-organ</a>	2 Sources 0.28%
80	<a href="http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/16917/1/8_Lebedyk_Mon_2020.pdf">http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/16917/1/8_Lebedyk_Mon_2020.pdf</a>	0.27%
81	<a href="http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/new_05_05_17_2.pdf">http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/new_05_05_17_2.pdf</a>	0.26%
82	<a href="https://textarchive.ru/c-1678619-pall.html">https://textarchive.ru/c-1678619-pall.html</a>	0.26%
83	<a href="http://ibas.uad.lviv.ua/storage/uploads/%D0%9B%D0%95%D0%9A%D0%A6%D0%86%D0%AF%20%2811%2921.12.20.pdf">http://ibas.uad.lviv.ua/storage/uploads/%D0%9B%D0%95%D0%9A%D0%A6%D0%86%D0%AF%20%2811%2921.12.20.pdf</a>	0.26%
84	<a href="https://tnu.edu.ua/sites/default/files/normativbasa/organizacia-dialnosti-informacinih-ustanov_0.pdf">https://tnu.edu.ua/sites/default/files/normativbasa/organizacia-dialnosti-informacinih-ustanov_0.pdf</a>	2 Sources 0.26%
85	<a href="https://zakononline.com.ua/documents/show/360960__361025">https://zakononline.com.ua/documents/show/360960__361025</a>	6 Sources 0.26%
86	<a href="https://rctpd.sspu.edu.ua/images/info_center/books/%D0%95%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%...">https://rctpd.sspu.edu.ua/images/info_center/books/%D0%95%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%...</a>	0.26%
87	<a href="http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=71862">http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=71862</a>	0.24%

88	<a href="http://ephshair.phdpu.edu.ua/bitstream/handle/8989898989/1657/%d0%90%d0%ba%d1%82%d1%83%d0%b0%d0%bb%8">http://ephshair.phdpu.edu.ua/bitstream/handle/8989898989/1657/%d0%90%d0%ba%d1%82%d1%83%d0%b0%d0%bb%8</a>	5 Sources	0.24%
89	<a href="http://dipplus.com.ua/metodichn-vkazvki/news_post/temi-kontrolnih-robt-ta-pitannya-do-zalku">http://dipplus.com.ua/metodichn-vkazvki/news_post/temi-kontrolnih-robt-ta-pitannya-do-zalku</a>		0.23%
90	<a href="http://library.wunu.edu.ua/index.php/uk/resursy-biblioteky/pratsi-vykladachiv-tneu/70-resursy-biblioteky/pratsi-vykladachiv-trn">http://library.wunu.edu.ua/index.php/uk/resursy-biblioteky/pratsi-vykladachiv-tneu/70-resursy-biblioteky/pratsi-vykladachiv-trn</a>		0.23%
91	<a href="http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/17638/2/%D0%9C%D0%90%D0%93.%20%D0%A4%D0%86%D0%9B%D0%8">http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/17638/2/%D0%9C%D0%90%D0%93.%20%D0%A4%D0%86%D0%9B%D0%8</a>	2 Sources	0.22%
92	<a href="http://novovodolaga-rda.gov.ua/files/docs/2018/168_INSTRUKciYa_z_dilovodstva_u_Novovodolazkiy_rayon.pdf">http://novovodolaga-rda.gov.ua/files/docs/2018/168_INSTRUKciYa_z_dilovodstva_u_Novovodolazkiy_rayon.pdf</a>		0.22%
93	<a href="https://www.doccity.com/ru/innovaciyni-napryamki-udoskonalennya-dokumentoobigu-suchasnihi-pidpriyemstv/5554213">https://www.doccity.com/ru/innovaciyni-napryamki-udoskonalennya-dokumentoobigu-suchasnihi-pidpriyemstv/5554213</a>		0.21%
94	<a href="http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7523/4/DisPochinkova%20-%202.pdf">http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7523/4/DisPochinkova%20-%202.pdf</a>		0.21%
95	<a href="http://docplayer.net/44980454-Organizaciya-suchasnogo-dilovodstva.html">http://docplayer.net/44980454-Organizaciya-suchasnogo-dilovodstva.html</a>	2 Sources	0.21%
96	<a href="http://ibas.uad.lviv.ua/storage/uploads/%D0%A1.%D0%A0.%2811%29%2021.12.20.pdf">http://ibas.uad.lviv.ua/storage/uploads/%D0%A1.%D0%A0.%2811%29%2021.12.20.pdf</a>	2 Sources	0.2%
97	<a href="http://document.kdu.edu.ua/metod/2018_777.pdf">http://document.kdu.edu.ua/metod/2018_777.pdf</a>		0.2%
98	<a href="https://zakon.rada.gov.ua/go/v0747320-12">https://zakon.rada.gov.ua/go/v0747320-12</a>		0.2%
99	<a href="https://zakononline.com.ua/documents/show/353282_703662">https://zakononline.com.ua/documents/show/353282_703662</a>		0.2%
100	<a href="https://lpnu.ua/sites/default/files/dissertation/2016/2974/dysertaciya_cvok.pdf">https://lpnu.ua/sites/default/files/dissertation/2016/2974/dysertaciya_cvok.pdf</a>		0.11%
101	<a href="http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/3150/1/%d0%90%d0%b4%d0%bc%d1%96%d0%bd%d1%96%d1%81%d...">http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/3150/1/%d0%90%d0%b4%d0%bc%d1%96%d0%bd%d1%96%d1%81%d...</a>		0.19%
102	<a href="http://ephshair.phdpu.edu.ua/bitstream/handle/8989898989/1266/%d0%9d%d0%b0%d0%b2%d1%87-%d0%bc%d0%b5%8">http://ephshair.phdpu.edu.ua/bitstream/handle/8989898989/1266/%d0%9d%d0%b0%d0%b2%d1%87-%d0%bc%d0%b5%8</a>	2 Sources	0.19%
103	<a href="https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/7185/1/%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%...">https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/7185/1/%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%...</a>		0.18%
104	<a href="https://ternivka-rada.dp.gov.ua/storage/app/uploads/public/614/da9/746/614da9746ad92893713691.doc">https://ternivka-rada.dp.gov.ua/storage/app/uploads/public/614/da9/746/614da9746ad92893713691.doc</a>		0.18%
105	<a href="http://lib.iitta.gov.ua/705578/1/%D0%9E%D1%80%D0%B3.-%D1%83%D0%BF%D1%80.%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA-%8">http://lib.iitta.gov.ua/705578/1/%D0%9E%D1%80%D0%B3.-%D1%83%D0%BF%D1%80.%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA-%8</a>	3 Sources	0.17%
106	<a href="http://nati.org.ua/docs/zbirnik_007.pdf">http://nati.org.ua/docs/zbirnik_007.pdf</a>	13 Sources	0.17%
107	<a href="http://kudid.uad.lviv.ua/wp-content/uploads/2020/01/ZBIRNYK-UAD-2019-3.pdf">http://kudid.uad.lviv.ua/wp-content/uploads/2020/01/ZBIRNYK-UAD-2019-3.pdf</a>		0.16%
108	<a href="https://shron1.chtyvo.org.ua/Istoriia_Ukrainy_Naukovo-dopomizhnyi_bibliohr/za_2004_rik.pdf">https://shron1.chtyvo.org.ua/Istoriia_Ukrainy_Naukovo-dopomizhnyi_bibliohr/za_2004_rik.pdf</a>		0.16%
109	<a href="http://www.0zd.ru/kultura_i_iskusstvo/osoblivosti_obsługovuvannya_odniyei_iz.html">http://www.0zd.ru/kultura_i_iskusstvo/osoblivosti_obsługovuvannya_odniyei_iz.html</a>		0.08%

110	<a href="http://luguniv.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/B029IBAS_d_2r.pdf">http://luguniv.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/B029IBAS_d_2r.pdf</a>	0.16%
111	<a href="http://samzan.ru/219520">http://samzan.ru/219520</a>	0.15%
112	<a href="https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=582943">https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=582943</a>	0.15%
113	<a href="https://www.adm-km.gov.ua/doc/directions/2018/06/500r_050618_1.pdf">https://www.adm-km.gov.ua/doc/directions/2018/06/500r_050618_1.pdf</a>	0.15%
114	<a href="https://infopedia.su/8xf741.html">https://infopedia.su/8xf741.html</a>	0.15%
115	<a href="http://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PoltNTU/11587/1/%d0%97%d0%b1%d1%96%d1%80%d0%bd%d0%b8%d0%ba%2">http://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PoltNTU/11587/1/%d0%97%d0%b1%d1%96%d1%80%d0%bd%d0%b8%d0%ba%2</a> 17 Sources	0.15%
118	<a href="http://vtei.com.ua/doc/2021/4112021/04_11_2021_1.pdf">http://vtei.com.ua/doc/2021/4112021/04_11_2021_1.pdf</a>	0.14%
120	<a href="http://ds.knu.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/5019/1/%d0%90%d0%bd%d0%b0%d0%bb%d1%96%d0%b7%20%d1%9...">http://ds.knu.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/5019/1/%d0%90%d0%bd%d0%b0%d0%bb%d1%96%d0%b7%20%d1%9...</a>	0.14%
121	<a href="https://nung.edu.ua/sites/default/files/2021-11/%21%D0%90%D0%A1%D0%9F%D0%86.pdf">https://nung.edu.ua/sites/default/files/2021-11/%21%D0%90%D0%A1%D0%9F%D0%86.pdf</a>	0.14%
122	<a href="http://repository.sspu.sumy.ua/bitstream/123456789/9269/1/%d0%9a%d0%a4%d0%9c%20%d0%a1%d0%b5%d0%bc%d0%b5...">http://repository.sspu.sumy.ua/bitstream/123456789/9269/1/%d0%9a%d0%a4%d0%9c%20%d0%a1%d0%b5%d0%bc%d0%b5...</a>	0.14%
123	<a href="https://knote.edu.ua/file/OTA4OA==/625a04f2d8d61e76cd25fe43bcf27153.pdf">https://knote.edu.ua/file/OTA4OA==/625a04f2d8d61e76cd25fe43bcf27153.pdf</a>	0.14%
124	<a href="http://dspace.kntu.kr.ua/jspui/bitstream/123456789/10907/1/St_p.pdf">http://dspace.kntu.kr.ua/jspui/bitstream/123456789/10907/1/St_p.pdf</a>	0.14%
125	<a href="https://op.edu.ua/sites/default/files/publicFiles/news/2_roboty_peremozhci_sayt.pdf">https://op.edu.ua/sites/default/files/publicFiles/news/2_roboty_peremozhci_sayt.pdf</a>	0.14%
126	<a href="http://repository.sspu.sumy.ua/bitstream/123456789/9441/1/%d0%b7%d0%b1%d1%96%d1%80%d0%bd%d0%b8%d0%ba-%d...">http://repository.sspu.sumy.ua/bitstream/123456789/9441/1/%d0%b7%d0%b1%d1%96%d1%80%d0%bd%d0%b8%d0%ba-%d...</a>	0.14%
127	<a href="https://vdocuments.pub/oe-2019-4-17.html">https://vdocuments.pub/oe-2019-4-17.html</a>	0.14%
128	<a href="http://ep3.nuwm.edu.ua/24220">http://ep3.nuwm.edu.ua/24220</a>	0.14%
129	<a href="http://www.vtei.com.ua/konfa/23_05_19/2_63.pdf">http://www.vtei.com.ua/konfa/23_05_19/2_63.pdf</a> 5 Sources	0.13%
130	<a href="https://ua-referat.com/uploaded/kursova-robota-z-pedagogiki-pochatkovoyi-shkoli-formuvannya-mo/index1.html">https://ua-referat.com/uploaded/kursova-robota-z-pedagogiki-pochatkovoyi-shkoli-formuvannya-mo/index1.html</a> 4 Sources	0.12%
131	<a href="http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/22669">http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/22669</a> 10 Sources	0.11%
132	<a href="https://skaz.com.ua/literatura/19453/index.html?page=2">https://skaz.com.ua/literatura/19453/index.html?page=2</a>	0.11%
133	<a href="https://ukrtextbook.com/ukra%D1%97nske-dilove-movlennya-shevcuk-s-v/ukra%D1%97nske-dilove-movlennya-shevcuk-s-v">https://ukrtextbook.com/ukra%D1%97nske-dilove-movlennya-shevcuk-s-v/ukra%D1%97nske-dilove-movlennya-shevcuk-s-v</a> 7 Sources	0.1%
134	<a href="http://elar.khmnu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/13208/1/2022.pdf">http://elar.khmnu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/13208/1/2022.pdf</a>	0.09%

135	<a href="https://infopedia.su/8xae6c.html">https://infopedia.su/8xae6c.html</a>	0.09%
136	<a href="https://i.ocvita.com.ua/pravo/2710/index.html">https://i.ocvita.com.ua/pravo/2710/index.html</a>	0.09%
137	<a href="https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/34734/1/Kopylash_bakalavr.pdf">https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/34734/1/Kopylash_bakalavr.pdf</a>	0.09%
138	<a href="http://ibas.uad.lviv.ua/storage/uploads/%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF....">http://ibas.uad.lviv.ua/storage/uploads/%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF....</a>	0.09%
139	<a href="http://eonommeneg.btsau.edu.ua/sites/default/files/visnyky/economika/aic_economics_2-2018.pdf">http://eonommeneg.btsau.edu.ua/sites/default/files/visnyky/economika/aic_economics_2-2018.pdf</a>	0.09%
140	<a href="https://studopedia.su/8_29145_ponyattya-referentskoi-diynosti.html">https://studopedia.su/8_29145_ponyattya-referentskoi-diynosti.html</a>	0.09%
141	<a href="http://elibrary.kdpu.edu.ua/bitstream/123456789/6716/1/%D0%94%D0%95%D0%9D%D0%98%D0%A1%D0%95%D0%9D...">http://elibrary.kdpu.edu.ua/bitstream/123456789/6716/1/%D0%94%D0%95%D0%9D%D0%98%D0%A1%D0%95%D0%9D...</a>	2 Sources 0.09%
142	<a href="https://www.mnau.edu.ua/files/nauk_prof_konf_zbirnyk-tez-06-10-22.pdf">https://www.mnau.edu.ua/files/nauk_prof_konf_zbirnyk-tez-06-10-22.pdf</a>	0.09%
143	<a href="https://ktpam.kpi.ua/wp-content/uploads/2022/05/Kursova-robota-Sidorova-A..pdf">https://ktpam.kpi.ua/wp-content/uploads/2022/05/Kursova-robota-Sidorova-A..pdf</a>	0.09%
144	<a href="http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/34545/1/%d0%9c%d0%b8%d1%80%d0%be%d0%bd%d0%b5%d1%86%d1%8c...">http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/34545/1/%d0%9c%d0%b8%d1%80%d0%be%d0%bd%d0%b5%d1%86%d1%8c...</a>	0.09%
145	<a href="https://edudocs.net/2565075">https://edudocs.net/2565075</a>	23 Sources Explicit Content 0.09%
146	<a href="http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/1227/1/%d0%b0%d0%b2%d1%82%d0%be%d1%80%d0%b5%d1%84%d0%...">http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/1227/1/%d0%b0%d0%b2%d1%82%d0%be%d1%80%d0%b5%d1%84%d0%...</a>	3 Sources 0.08%
147	<a href="https://zakon.rada.gov.ua/go/v0024872-17">https://zakon.rada.gov.ua/go/v0024872-17</a>	2 Sources 0.08%
148	<a href="https://studfile.net/preview/5187407/page:2">https://studfile.net/preview/5187407/page:2</a>	0.08%
149	<a href="https://skaz.com.ua/pravo/1419/index.html?page=10">https://skaz.com.ua/pravo/1419/index.html?page=10</a>	0.08%
150	<a href="http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/12031">http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/12031</a>	0.08%

## Quotes

Quotes 8

1 „Організація роботи служби ДЗУ”

2 „Не бреші!”

3 „Журнали реєстрації документів з обмеженням доступу” заборонено вилучати документи зі справи або переносити їх до іншої справи; документи не можуть бути вивезені з приміщення без спеціального дозволу керівника; розмноження документів без дозволу керівника заборонено (у разі отримання дозволу, розмноження проводиться в присутності відповідальної особи, а непридатні примірники одразу знищуються). 38 Усі справи, до яких обмежено доступ, обов'язково включаються до номенклатури справ підприємства [3, с. 28]. При передачі справ до архіву складається окремий опис документів з обмеженням доступу, а такі документи зберігаються в опечатаних скриньках в архівному приміщенні. Несанкціонований доступ до цих документів суворо заборонений [15]. 2.4. Національна система реферування української наукової літератури Науково-інформаційна діяльність (НІД) є основним аспектом інформаційної сфери. Вона має свій об'єкт та методи дослідження, які визначені в Законі України „Про науково-технічну інформацію” (1993). Згідно з цим Законом, НІД включає комплекс дій, спрямованих на задоволення потреб громадян, юридичних осіб та держави у науково-технічній інформації, включаючи збір, аналітико-синтетичну обробку, фіксацію, зберігання, пошук та поширення такої інформації. Об'єктом НІД є наукова інформація, яка 39 відображає досягнення науки, техніки, виробництва, отримані в результаті науково-дослідної, дослідно-конструкторської, проектно-технологічної, виробничої та громадської діяльності [13]. Один із найбільш поширених видів науково-інформаційної діяльності (НІД) – реферування. Витоки цієї практики розроблення рефератів виникли і розвивалися в бібліотечно-бібліографічній сфері. В рамках цих дисциплін було розглянуто поняття реферування. Варто відзначити, що при цьому основна увага зосереджується не стільки на зовнішніх характеристиках оброблюваного документа, а на його змісті, основних фактах та висновках. У сфері наукової комунікації реферат виконує основну роль як інформаційно-комунікативна одиниця. Це пояснюється його споживчими характеристиками: серед усіх видів вторинних інформаційних документів реферат надає найбільш докладну інформацію про зміст первинних джерел; використання рефератів для пошуку поточної або минулої інформації дозволяє значно зекономити час, оскільки не потрібно звертатися безпосередньо до первинних документів. За допомогою рефератів можна зекономити до 90% часу, необхідного для отримання інформації; формат реферату є зручним для довгострокового зберігання в довідково-інформаційних службах та інформаційно-пошукових системах. Він сприяє швидкій підготовці інформаційних видань та створенню інформаційних баз даних з рефератів, які можуть бути в подальшому розширені до повнотекстових електронних документів; 40 в окремих випадках реферат може замінити первинний документ, особливо якщо користувач потребує інформації, що стосується не основної теми роботи, а суміжних аспектів або коли первинний документ недоступний через мовні або організаційні перешкоди.



4 „змістова вага”. Чим більше слів, які часто зустрічаються, опиняються поряд, тим суттєвішу інформацію містить речення, що і має включатися до реферату. Розробка вітчизняних автоматизованих систем обробки та розповсюдження інформації вимагає використання зарубіжного досвіду створення й експлуатації великих автоматизованих інформаційно-пошукових систем, таких, як: Chemical Abstracts Service (CAS) в галузі хімії, Medical Literature Analysis and Retrieval System (MEDLARS) в галузі медицини, National Aeronautics and Space Administration (NASA) в галузі дослідження космічного простору, International Nuclear Information System (INIS) в галузі ядерної науки та техніки, Information Service in Physics, Electrotechnology and Control (INSPEC) у галузі фізики, електротехніки, електроніки, обчислювальної техніки та інформаційних технологій тощо. Головними завданнями цієї системи є: відбір і аналітико-синтетична обробка (бібліографічний опис, анування, реферування, індексування) наукової інформації з усіх галузей знань суб'єктами вітчизняної системи документальних комунікацій (бібліотеками, органами НТІ, науковими установами, навчальними закладами, редакціями журналів, видавництвами та видавничими організаціями тощо); централізована обробка та підтримка в загальнодержавній БД єдиного реферативного інформаційного ресурсу, що має формуватися на базі кооперативно створених масивів інформації; підготовка та випуск галузевих серій РЖ і покажчиків до них, а також широкого спектру інших інформаційних видань 44 (бібліографічних, оглядово-аналітичних, прогностичних та інших); створення й поширення інформаційних масивів на компакт-дисках; оперативне забезпечення різних категорій користувачів усіма видами інформаційних послуг, зокрема, з використанням глобальних комп'ютерних мереж; формування електронної бібліотеки творів друку України шляхом повнотекстового розширення реферативної БД, що дозволить надавати абонентам системи доступ до повних текстів документів; організація міждержавного обміну інформацією з зарубіжними реферативними інформаційними центрами. 2.5. Шляхи автоматизації та цифровізації роботи секретаря-референта Сучасні підходи до ведення діловодства передбачають широке використання автоматизованих систем та інновацій. Слід зауважити, що поняття „система електронного документообігу” в українській науковій літературі, європейських стандартах та англійській ІТ-документації тлумачиться по-різному, тобто не є 45 „унормованим”, незважаючи на нормативну забезпеченість функціонування таких понять, як „електронний документ” та „електронний документообіг”, що визначаються відповідними Законами України. Такі науковці, як Г.Г. Асєєв, В.П. Писаренко, М.Н. Цивін та інші у своїх публікаціях приділяють увагу визначенням основних понять та аналізу термінології у сфері електронного документообігу [12, с. 3]. Документаційне забезпечення управління охоплює три основні завдання стосовно програмних засобів автоматизації: документування (створення документів, які підтримують і реєструють управлінську діяльність, тобто їх підготовку, оформлення, узгодження та виготовлення); організація документообігу (забезпечення руху, пошуку, зберігання і використання документів); систематизація архівного зберігання документів

5 “Ви підготували відповідні дані для обговорення?”

6 „Чому Ви вважаєте, що...?”

7 „Якщо я правильно зрозумів, то Ви хочете...?”

8 „Яка була вчора вартість японських телевізорів?”

## Internet exclusions

236

Page 81 of 83

[illegible]

