**Методичні рекомендації до курсу з**

**«Теорії й практики референтської діяльності»**

Основною метою навчальної дисципліни є формування знань щодо особливостей організації референтської та офісної діяльності в системі управління державних установ та інших організаційних структурах публічного сектора, теоретичних і прикладних аспектів інформаційно-документаційного забезпечення та бездокументного обслуговування управлінської діяльності. У результаті вивчення будуть здобуті навички із використання інструментів і сучасних технологій реалізації референтських функцій, підготовки і проведення заходів з інформаційно-консультативного, організаційного, протокольного, комунікаційного та технічного забезпечення як управлінської діяльності, так і професійної діяльності керівника державної установи або організаційної структури публічного сектору.

**Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти:**

* набувають уміння виконувати основні види робіт із документаційного забезпечення та бездокументного обслуговування управлінської діяльності;
* здобудуть навички з використання систем електронного документообігу та сучасних ІКТ для реалізації референтських функцій;
* набувають уміння здійснювати дослідницьку та пошукову діяльність в сфері публічного управління та адміністрування, зокрема в предметному полі референтської та офісної діяльності;
* набувають уміння здійснювати пошук, систематизацію, обробку та аналіз інформації з різних джерел задля реалізації референтських функцій і забезпечення роботи керівника державної установи або організаційної структури публічного сектору;
* здобудуть навички з дотримання нормативно-правових та морально-етичних, культурних норм поведінки в професійній діяльності, зокрема в процесі спілкування (державною мовою як усно, так і письмово) і міжособистісної взаємодії з керівником, співробітниками та представниками інших професійних груп різного рівня;
* набувають уміння здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій з метою реалізацій референських функцій в межах своєї компетенції;
* набувають уміння організовувати ефективну управлінську діяльність і забезпечувати супровід професійної діяльності керівника державної установи або організаційної структури публічного сектору;
* здобудуть навички з планування та управління як власним часом, так і часом керівника державної установи або організаційної структури публічного сектору;
* здобудуть навички з розроблення тактичних та оперативних планів проведення ділових зустрічей, переговорів, нарад та інших управлінських заходів;
* здобудуть навички з організації та проведення офіційних, ділових прийомів;
* оволодівають знаннями з основ професійної секретарської етики, мовленнєвої комунікації, міжнародного ділового протоколу й етикету.

Відповідно до структурно-логічної схеми програми підготовки фахівця публічного управління та адміністрування навчальній дисципліні «Теорія і практика референтської та офісної діяльності», безпосередньо, передують дисципліни: «Українська мова за професійним спрямуванням», «Візуально-інформаційний супровід у професійній діяльності», «Інтернет-технології та ресурси» та «Діловодство».

Необхідні знання та навички для вивчення навчальної дисципліни

* українська мова;
* іноземна мова (початковий або базовий рівень англійської мови);
* використання текстового редактора;
* використання редактора для створення таблиць;
* використання редактора для створення презентацій.

Для більш ефективної комунікації з метою розуміння структури навчальної дисципліни та засвоєння матеріалу використовується електронна пошта та месенджер Viber.

Рекомендована література

1. Варенко В. М. Референтна справа : навч. посіб. / В. М. Варенко – Київ : Кондор, 2009. – 212 с.

2. Галушка В. П. Діловий протокол та ведення переговорів : навч. посіб. / В. П. Галушка. – Київ : Нова книга, 2002. – 368 с.

3. Гойхман О. Я. Референт руководителя / О. Я. Гойхман, Л. М. Гончарова, Т. В. Гордиенко. – Москва : Ось-89, 2006. – 528 с.

4. Губарева К. Офіс-менеджер: погляд на професію / К. Губарева // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2007. – № 10. – С. 86–93.

5. Дѐмин Ю. М. Эффективный офис-менеджер / Ю. М. Дѐмин. – СанктПетербург : Питер, 2004. – 203 с.

6. Добровольська В. В. Структура і зміст навчальної дисципліни «Організація референтської та офісної діяльності» / В. В. Добровольська // Документ, мова, соціум: теорія та практика : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 11– 12 квітня 2013 р. / М-во культури України, М-во освіти і науки, Нац. акад. керів. кадрів культури і мистецтв, Ін-т менеджменту, каф. документознавства та упр. соціал. комунікаціями. – Київ : [НАКККіМ], 2013. – С. 9–11.

7. Документознавство та інформаційна діяльність : хрестоматія / М-во культури України, Нац. акад. культури і мистецтв, Ін-т менеджменту, каф. документознавства та інформ.-аналіт. діяльності ; [уклад.: М. С. Слободяник, О. М. Збанацька, В. В. Добровольська]. – Київ, 2014. – Ч. 1. – Вип. 1. – 226 с. – (До 10-річчя заснування кафедри).

8. Документознавство та інформаційна діяльність : хрестоматія / М-во культури України, Нац. акад. культури і мистецтв, Ін-т менеджменту, каф. документознавства та інформ.-аналіт. діяльності ; [уклад.: М. С. Слободяник, О. М. Збанацька, В. В. Добровольська]. – Київ, 2014. – Ч. 1. – Вип. 2. – 222 с. – (До 10-річчя заснування кафедри).

9. Довідник секретаря та офіс-менеджера : журнал. – 2006–2015 рр.

10. Кабайлов В. К. Етика ділового спілкування менеджера : навч. посіб. / В. К. Кабайлов – Харків : НФАУ, 2008.– 191 с.

11. Калашник Г. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикет Г. Калашник. – Львів : ЗУКУ, 2006.– 96 с.

12. Карпчук Н. П. Дипломатичне листування як засіб міжнародної комунікації / Н. П. Карпчук // Наук. вісн. Волинського національного університету ім. Лесі Українки. – 2008.– №2. – С. 17–20.

13. Лей Джудит. Деловые встречи: организация и участие [пер. с англ.] / Джудит Лей. – Москва : АСТ, 2004. – 159 с.

14. Мартин Д. Как управлять собраниями [пер. с англ.] / Д. Мартин. – Днепропетровск : Баланс Бизнес Букс, 2002. – 216 с.

15. Михалькевич Е. Я. Этикет международного общения : учеб. пособ. / Е. Я. Михалькевич. – Минск, 2004. – 100 с.

16. Паттерсон К. Управление конфликтом / К. Паттерсон. – Київ : Вильямс, 2007. – 320 с.

17. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету/ В. І. Резніченко – Київ : УНВЦ «Рідна мова», 2003. – 479 с.– (Бібліотека державного службовця).

18. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет : навч. посіб. / О. П. Сагайдак – Київ : Знання, 2005.– 259 с.

19. Чепуренко Я. О. Ефективні методи роботи з інформацією: швидке читання / Я. О. Чепуренко // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2007. – № 10. – С. 80–84; № 12. – С. 72–77.

20. Эдмюллер А. Модерация: искусство проведения заседаний, конференций, семинаров [пер. с англ.] / А. Эдмюллер, Т. Вильгельм. – Москва : Омега-Л, 2006. – 119 с.