

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ  
ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Кафедра документознавства,  
інформаційної діяльності та українознавства

**Референтська діяльність: документальне  
оформлення**

Курсова робота з дисципліни  
«Документаційне забезпечення управління  
(за фаховим спрямуванням)»

студентки групи ДІД-32  
Ткачук Валерії Олександрівни  
Науковий керівник:  
кандидат філологічних наук, доцент  
**Коноплицька О.І.**

Роботу допущено до захисту  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Тернопіль-2017**

## Зміст

Вступ.....	4
Розділ 1. Теоретичні основи референтної діяльності.....	6
1.1. Поняття референтської діяльності.....	6
1.2. Функції та посадові обов'язки секретаря-референта.....	9
1.3. Регулювання трудової діяльності секретаря-референта .....	17
Розділ II. Робота з документами на підприємстві .....	21
2.1. Реєстрація, розподіл, засвідчення документів .....	21
2.2. Оперативне та архівне зберігання документів.....	25
2.3. Робота з документами, що містять комерційну таємницю .....	28
Розділ 3. Вдосконалення роботи з документами на підприємстві .....	32
3.1. Напрямки автоматизації документообігу.....	32
3.2. Вдосконалення знань та навичків, що необхідні документознавцю-референту.....	37
Висновки.....	40
Список використаних джерел.....	42

## Вступ

Сучасний світ з кожним днем ставить нові вимоги до бізнесу починаючи від простого працівника і закінчуючи керівниками.

Актуальність даної роботи полягає в тому, що з кожним днем на підприємствах збільшується потік документів та обов'язків які має виконувати секретар-референт.

Тому сучасні підприємства, організації і заклади неможливо собі уявити без секретаря-референта. Спеціалісти цієї професії активно допомагають керівникам різних рангів якісно і організовано вирішувати поставлені перед ними завдання. Кваліфікований секретар-референт повинен проявити свої ділові, організаторські і комунікативні якості. Поєднання розумової праці з організаторськими вміннями роблять цю професію особливо цікавою, її відносять до найбільш перспективних професій нового типу, в яких основою кваліфікації є високий рівень загальної і спеціальної освіти, що зумовлює актуальність обраної теми.

Метою даної роботи є аналітичний огляд нормативних документів щодо роботи референта.

Завданням дослідження є:

- визначення співвідношення понять "секретар", "секретар-референт" та "помічник керівника";
- висвітити кваліфікаційні вимоги щодо роботи референта;
- проаналізувати нормативні документи, які регламентують діяльність референта;
- провести аналіз роботи референта з документами.

Об'єктом дослідження є діяльність референта.

Предмет дослідження є нормативні документи, якими керується референт у своїй діяльності.

Для вирішення поставлених завдань при виконанні роботи використано такі методи дослідження:

- нормативний аналіз – у підрозділі "співвідношення понять

"референт", "секретар" та "секретар-референт"" при визначенні різниці між цими поняттями;

- порівняльний аналіз – при складанні порівняльної характеристики нормативних документів, регламентуючих діяльність референтів в Україні та за кордоном;

- метод індукції та дедукції – при формуванні висновків в процесі написання курсової роботи.

Науково-методична база роботи: дану тему у своїй науковій діяльності розглядали науковці Кузнецова Т.В., Конькова О.Ю., Дьомін Ю.М., Веселов П.В., Барсуков М.И., Литвинцева Н.А., Матвєєва Г.В.. Існуюча науково-методична база стала основою для проведення даного дослідження.

## Розділ 1. Теоретичні основи референтної діяльності

### 1.1. Поняття референтської діяльності

Референтська діяльність – діяльність кваліфікованих фахівців – референтів з надання клієнтові послуг з реферування, редагування, спічрайтерства й інших послуг, необхідних йому для успішного функціонування в діловій сфері.

Клієнтом – споживачем послуг, може бути і службовець високого рангу, і керівник фірми, і політичний діяч, й іноземний бізнесмен.

До останнього часу в нашій країні про референтів та їхню діяльність не прийнято було говорити. Референти завжди залишалися в тіні (як, загалом, і має бути). Багато хто навіть не знав про їхнє існування, вважаючи, що видатний діяч, міністр, директор заводу завжди самостійно складає свою доповідь, звіт про роботу за рік або інше. Наприклад, були часи, коли нас переконували (і багато хто вірив), що книги „Цілина” й „Відродження” написав власноручно Л. І. Брежнєв. Насправді їх написали його референти.

Те, про що раніше не говорили, нині стало надбанням гласності: за керівників пишуть. І не тільки промови, з якими вони виступають на презентаціях, конференціях і передвиборних шоу, – за керівників складають накази, аналітичні довідки, ділові листи й інші документи, які вони лише затверджують і підписують.

Крім того, те, як посадові особи, відповідальні за прийняття рішень, проводять переговори, як розмовляють із відвідувачами й клієнтами, вражаючи тих ерудицією й знанням конкретного питання, наскільки невимушено дають інтерв'ю засобам масової інформації, як, нарешті, поводяться на важливому прийомі, демонструючи гарне знання протоколу й етикету, – здебільшого плоди кропіткої роботи їх апарату референтів, або, як прийнято говорити, „команди”.

Оскільки референти завжди були в тіні, тобто їх ніби не було, то таких фахівців у вишах не готували. Судячи із класифікатора посад, не було й такої посади – референт керівника. На практиці референтську діяльність

здійснювали (і, власне кажучи, здійснюють) фахівці суміжних професій: філологи, журналісти, літератори, психолінгвісти й ін. Однак професійно-освітні програми підготовки таких фахівців аж ніяк не націлені на те, щоб, наприклад, навчити писати за когось, зважаючи на особливості цієї людини, стиль її спілкування й поведінки. А це набагато складніше, ніж писати для себе, не несучи при цьому відповідальності за якість написаного: „Погано вийшло – наступного разу напишу краще, зрештою, це мої проблеми”. Якщо ж писати за інших – це професія, то варіант „погано вийшло” просто неможливий.

Щоправда, у класифікаторі посад значиться секретар-референт. Його підготовкою на рівні середньої фахової освіти й сьогодні займаються різні освітні структури, але в їхніх навчальних планах немає й натяку на навчання реферуванню.

Що ж це за спеціальність, що за професія – референт керівника? Щоб відповісти на це питання, спочатку треба з’ясувати, хто такий референт.

У сучасних словниках подано два значення цього слова:

1) референт – це посадова особа, яка є доповідачем, консультантом з певних питань;

2) референт – це особа, яка складає або читає реферат.

Слово „референт” пов’язане зі застарілим „референдарій”, одним зі значень якого було „особистий секретар і доповідач імператора” (у Давньому Римі), а в пізніші часи – „доповідач у службових місцях, у міністерствах”.

У минулому (та певною мірою й сьогодні) посада референта мала багато спільного з посадою секретаря. Раніше поняття „секретар” пояснювали так: „Секретар – діловод; особа, обов’язками якої є писати листи, папери й інше для особи або службового місця, при якому він працює”. На секретаря покладали ведення ділового листування й взагалі ділових відносин установи, суспільства або приватної особи. Це старе, широке розуміння того, що таке секретар, дотепер існує поряд із вужчим (дівчина, що сидить у приймальні директора, регулює прийом відвідувачів,

відповідає на телефонні дзвінки, виконує дрібні доручення шефа й не дуже освічена). Отже, секретар – це попередник сучасного референта.

Додаткову інформацію надають спільнокореневі слова: „реферат”, „реферувати”.

Реферат – це доповідь на певну тему, що включає огляд відповідних літературних й інших джерел. У дореволюційних словниках іншомовних слів зазначено, що реферат (у перекладі з латини „доповісти”, „увійти з доповіддю”) – це словесний виклад справи, промова, пояснювальна записка, доповідь, публічна доповідь про яке-небудь розроблене питання або справу. Словник В. І. Даля слово „реферувати” тлумачить як читати, викладати реферат, доповідати, подавати звіт, пояснення, записку або словесно викладати думку, висновок у справі. Ось чим, отже, займається референт.

Крім того, поняття „референт” співвідноситься й з поняттями „консультант”, „експерт”, а також із поняттям „агент”, „уповноважений” у значенні „особа, яка діє за дорученням, від імені й в інтересах приватних осіб, компаній, установ, виконує ділові доручення”.

У сучасному значенні референт часто асоціюється з помічником керівника – посадовою особою, що допомагає керівникові у всіх його службових справах. Помічник, зрозуміло, не тільки готує матеріали до доповіді керівника, не тільки консультує його, але й виконує найрізноманітніші його доручення.

Отже, референт у сучасному розумінні – це посадова особа, яка виконує функції референта-доповідача, консультанта, уповноваженого, секретаря, помічника і відповідального організатор справ.

Найцінніший референт-помічник – найбільш рідкісний фахівець із наведеного вище списку, який повинен бути універсалом, що поєднує компетентність і здатність науково-ділового осмислення речей з умінням діяти, реалізувати намічене, досягати успіху. На таку людину керівник може покластися у всьому й, роблячи із часом кар’єру, не побажає розставатися із ним.

Референт виконує важливу роль у діловій комунікації. Ділова комунікація підкоряється такій закономірності: від того, хто „за кадром”, багато в чому залежить успіх дій тих, хто „на полі”. Наприклад, бразилійці в поразці їхньої команди у фінальному матчі першості світу з футболу у Франції обвинуватили тренера, а не футболістів. І це справедливо, оскільки він підготував невдалий сценарій гри.

Можна назвати референтів, діяльність яких гідна наслідування. Є, наприклад, свідчення, що Женні Маркс була гарним секретарем-помічником свого чоловіка Карла Маркса. Президенти, міністри й заступники міністрів, депутати мають помічників, так само як і багато керівників нижчого рангу.

Нині спостерігаємо зростання потреби в кваліфікованих референтах-помічниках й інших видах референтів.

## **1.2. Функції та посадові обов’язки секретаря-референта**

Секретар-референт – працівник, підпорядкований безпосередньо керівникові організації.

Європейська асоціація професійних секретарів так визначає основну роль секретарів (а отже, і секретарів-референтів): знати сутність діяльності свого керівника, вміти значну частину його роботи брати на себе. Із цього погляду, перед секретарем-референтом поставлено такі завдання:

- всебічно сприяти економії робочого часу керівника, полегшувати його працю, звільняти керівника від виконання нетворчих, рутинних операцій;
- здійснювати інформаційне забезпечення керівника; створювати умови, що сприяли б високопродуктивній й ефективній праці керівника;
- підвищувати професійно-ділову кваліфікацію й авторитет керівника та очолюваної ним організації.

Отже, основним завданням секретаря-референта є організаційно-інформаційне забезпечення діяльності керівника підприємства. Реалізація цього завдання передбачає виконання секретарем-референтом низки функцій.



Серед численних і різноманітних функцій сучасного секретаря-референта можна умовно виокремити три основні групи:

- функції з документаційного забезпечення управлінської діяльності;
- функції з так званого бездокументного обслуговування управлінської діяльності;
- референтські функції.

1. Функції з документаційного забезпечення управлінської діяльності (діловодні функції) – пов’язані зі сферою діловодства, зумовлені секретарською складовою посади секретаря-референта. У державних структурах діловодні функції зосереджено в спеціальному підрозділі – канцелярії. У недержавних структурах, де працюють референти, окремий діловодний підрозділ, як правило, не створюють, а тому функції з діловодного обслуговування зосереджені в секретаріаті.

До функцій з документаційного забезпечення управлінської діяльності, які виконує секретар-референт, належать:

- а) підготовка та оформлення службових документів, зокрема
  - складати за дорученням керівника проекти документів і матеріалів, потрібних для роботи керівника (зокрема ділових листів, запитів, договорів й інших документів);
  - тиражувати документи за допомогою множилної техніки;
- б) організація документообігу, зокрема:
  - приймати кореспонденцію, що надходить на розгляд керівника;
  - передавати її відповідно до прийнятого рішення в структурні підрозділи (конкретним виконавцям) з метою використання в процесі роботи (для підготовки відповіді);
  - контролювати своєчасний розгляд і подання виконавцями документів, що надійшли на виконання;
  - перевіряти правильність оформлення проектів документів, що надійшли на підпис керівникові, та якісно редагувати документи;

- вести офісне діловодство із застосуванням комп'ютерної техніки, зокрема вести реєстраційно-контрольну картотеку (базу даних);

- в) зберігання та використання документів у поточній діяльності організації, зокрема:

- формувати справи відповідно до затвердженої номенклатури;
- забезпечувати їх цілісність та своєчасне передання в архів.

2. Функції з бездокументного обслуговування управлінської діяльності – пов'язані з організаційно-технічним забезпеченням діяльності керівника та комунікативною складовою діяльності секретаря-референта.

Часто секретарські функції з бездокументного обслуговування керівництва визначають як функції з організаційного забезпечення діяльності керівника. Це не зовсім точно, оскільки секретар-референт є не лише „правою рукою” керівника, його надійним помічником. Значне місце серед функцій референта з бездокументного обслуговування займають комунікативні функції – секретар-референт є сполучною ланкою між керівником і співробітниками, а також діловими партнерами, на ньому сходяться всі (або більшість із них) внутрішні й зовнішні зв'язки організації. Тому секретаря-референта часто порівнюють із „центральною нервовою системою” фірми, що зайвий раз підкреслює важливість комунікативної складової в бездокументному обслуговуванні.

До функцій секретаря-референта з бездокументного обслуговування управління належать:

- а) організувати прийом відвідувачів, сприяти оперативності розгляду їхніх прохань і пропозицій;

- б) телефонне обслуговування керівника, зокрема організувати телефонні переговори керівника, приймати й передавати інформацію за допомогою технічних засобів зв'язку (телефону, факсу тощо), своєчасно повідомляти керівника про отриману інформацію, зокрема й телефонограми;

- в) здійснювати контакти з персоналом фірми та піклуватися про гостей фірми;

г) забезпечувати робочий спокій керівника та створювати умови, що сприяють ефективній роботі керівника; виконувати особисті доручення керівника;

г) організувати засідання та наради, які проводить керівник, і брати в них участь (зокрема збирати необхідну інформацію, повідомляти учасників про час і місце проведення, порядок денний, їх реєструвати, вести й оформлювати протокол відповідного заходу тощо);

д) організувати ділові поїздки та відрядження керівника;

е) організувати ділові зустрічі, бесіди й переговори керівника;

є) організувати конференції, наради, з'їзди, презентації, виставки, урочисті вечори, прийоми гостей у своїй установі;

ж) контролювати виконання працівниками організації виданих наказів і розпоряджень, а також дотримання терміну виконання вказівок і доручень керівника організації, узятих на контроль; надавати керівникові відповідну інформацію;

з) організувати робочий день керівника, резервувати час;

і) організувати робоче місце керівника, забезпечувати його необхідними засобами оргтехніки та канцелярським приладдям;

й) контролювати справність й правильну експлуатацію оргтехніки.

За підрахунками спеціалістів, на роботи з бездокументного обслуговування секретар витрачає 55-60 % робочого часу.

3. Референтські функції секретаря-референта (функції з інформаційного забезпечення діяльності керівника) – пов'язані з референтською складовою діяльності секретаря-референта.

Вони становлять особливу групу функцій секретаря-референта, оскільки їх складно однозначно визначити як документні або бездокументні.

До референтських функцій секретаря-референта належать:

а) здійснювати пошук спеціальної літератури та періодичної преси за профілем діяльності фірми та переглядати її;

б) готувати інформаційні зведення про публікації в пресі, пов'язані з напрямом діяльності фірми, а також тематичні огляди, реферати за публікаціями в галузевих виданнях;

в) знати книги, довідники та інші джерела, які містять необхідну для повсякденної діяльності керівника інформацію;

г) реферувати (конспектувати) письмові матеріали та усні виступи (доповідача, лектора, особи, що виступає по радіо, телебаченню, на мітингу й ін.); рецензувати матеріали ділового й наукового характеру в межах своєї компетенції;

г) здійснювати як елементарну, так і доволі складну науково-дослідну роботу маркетингового, раціоналізаторського чи іншого характеру для нагальних потреб компанії; готувати для керівника продумані ініціативні пропозиції;

д) за дорученням керівника збирати, опрацьовувати й подавати необхідну йому інформацію;

е) складати документи ділового й науково-ділового характеру, зокрема:  
- аналітичні документи: звіт, довідку для вищої інстанції або іншої установи, висновок, рекомендації, зведені документи на основі довідок і доповідей (звітів) окремих структурних підрозділів установи або підприємства;

- рекламні документи: оголошення, рекламні тексти, анотації, буклети, анонси про продукцію, яку виготовляє підприємство; статті або замітки для опублікування в газеті або журналі;

є) надавати керівникові послуги зі спічрайтерства – готувати матеріали для усного виступу (доповіді, звіту) керівника, складати первісний варіант усного виступу (доповіді, звіту);

ж) редагувати чужий рукопис або текст, що готується до видання або перевидання; коригувати верстку, вичитувати власний або чужий рукопис;

з) консультувати керівника з багатьох спеціальних питань (експромтом або попередньо вивчивши їх);

і) виступати (а в деяких випадках і діяти) від імені свого керівника за його дорученням, зокрема:

- приймати гостей і клієнтів фірми;
- їздити у відрядження для виконання відповідальних завдань керівника;
- вести роботу з набору персоналу фірми;
- організувати роботу з публік рилейшнз (зв'язків з громадськістю), зокрема давати інтерв'ю для радіо, телебачення або преси;
- вести ділові переговори й наукову дискусію (у межах своєї сфери).

Крім того, що референт повинен орієнтуватися в інформації ділового й наукового характеру за напрямом діяльності фірми, щоб надавати керівникові пропозиції й рекомендації щодо стратегічних питань розвитку фірми, він повинен мати всебічну інформацію про співробітників фірми (телефони, адреси тощо), уміти розшукати необхідного керівникові співробітника не тільки в робочий, але й у вільний від роботи час, знати про найважливіші події в особистому житті співробітників (ювілеї, інші свята).

Обсяг референтських функцій у різних організаціях досить різний, але грамотно організувати роботу з інформацією повинен уміти кожен секретар-референт. Секретар-референт повинен мати всю інформацію про співробітників фірми (телефони, адреси тощо); уміти знайти потрібного керівникові співробітника не лише в робочий, алей вільний від роботи час; знати про найважливіші події в особистому житті співробітників (ювілеї, інші свята).

У США та деяких інших країнах секретарі представляють своїх керівників на ювілейних та траурних церемоніях, вітають співробітників від імені фірми, вручають подарунки. Секретар-референт відповідає (письмово або телефоном) на всі запрошення (керівник відповідає особисто лише тоді, якщо не зможе бути на заході або церемонії). Секретар-референт готує квіти, подарунки, привітання співробітникам фірми, у трагічних ситуаціях

(хвороба, автомобільна аварія тощо) організує потрібну допомогу (за дорученням керівника, а в разі його відсутності – і з власної ініціативи).

Крім традиційних функцій помічника та референта керівника, сьогодні секретареві-референтові делегують різноманітні функції, які ніколи раніше не належали до сфери секретарської діяльності. Коло цих обов'язків досить широке й різноманітне в різних фірмах.

Часто секретареві-референтові передають окремі адміністративні функції, дрібні бухгалтерські операції, обов'язки з формування архівів тощо. Наприклад, у підпорядкуванні секретаря-референта великих установ, організацій і підприємств можуть перебувати співробітники, які виконують машинописні роботи (друкарка) і роботу з документами (діловод), іноді – співробітник, що виконує обов'язки молодшого секретаря. Тоді секретареві-референтові делегують функцію керувати роботою діловодів й інших службовців нижчого рангу, а також роботою групи помічників, референтів у разі призначення главою цієї групи.

У невеликих комерційних організаціях секретар-референт, як правило, взаємодіє зі службою безпеки, кадровою й господарською службами. Якщо в організації немає посад керівників цих служб, він іноді безпосередньо координує діяльність цих підрозділів. Часто референтам передають окремі функції співробітників, що займаються роботою з персоналом (наприклад, документування трудових правовідносин). В окремих малих фірмах обов'язки референта наближені до обов'язків заступника керівника із загальних питань.

Будь-який секретар-референт повинен уміти приймати рішення, давати вказівки та представляти свого керівника в ділових ситуаціях.

Значення секретарів-референтів у структурі управління неухильно зростає. За даними журналу «Профіль», сьогодні секретар-референт входить до двадцяти найпопулярніших професій, причому за ступенем престижності та перспективності на найближчі п'ять років ця професія отримала найвищу оцінку. Жива й цікава робота, непогана оплата праці (особливо у великих

містах) роблять цю професію досить привабливою. Попит на професійних секретарів-референтів тримається незалежно від криз, коливань політичного курсу й курсу валюти.

Особливим попитом на ринку праці професія секретаря-референта стала користуватися в умовах становлення різноманітних форм малого й середнього бізнесу. Як відомо, для малого підприємства характерна не чітка регламентація обов'язків співробітників, а робота на взаємній довірі, ініціативі, взаємодопомозі й взаємозамінності. Через відсутність формальних структур в умовах малого бізнесу гранично спрощується система прийняття управлінських рішень, зростає ступінь особистої участі кожного працівника в діяльності фірми. Керівник невеликої організації нерідко сам займається бухгалтерським обліком, аналізом комерційної діяльності, фінансами, кадрами тощо. Саме в такій ситуації секретар-референт може стати незамінним помічником свого керівника.

Формування нової секретарської професії рівною мірою засноване на вітчизняному й закордонному досвіді організації секретарського обслуговування. Треба відзначити, що в США й країнах Західної Європи роботу дипломованого секретаря давно вважають досить шановною, і тому вона є відповідно оплачуваною. Секретарів навчають у спеціалізованих навчальних закладах з високим рівнем викладання. У багатьох країнах уведено спеціальний іспит на звання професійного секретаря, без складання якого неможливо розраховувати на високу секретарську посаду. Лише після цього складного іспиту претендент отримує спеціальний диплом і право ставити літери DPS після підпису.

Секретар-референт – професія обслуговування. У вітчизняній практиці посаду секретаря-референта переважно займають жінки, яким більш властиво реалізовуватися як помічник.

Без перебільшення можна сказати, що секретар у наш час став сполучною, координувальною ланкою в апараті управління підрозділу або організації загалом. І тепер під словом «секретар» розуміють і помічника

керівника, і керівника служби документаційного забезпечення управління, і референта, що забезпечує успішне функціонування «команди» керівника в діловій сфері. Усе залежить від масштабу організації і її структури.

Отже, на межі XX – XXI століття сформувався новий різновид секретарської професії – секретар-референт, який поєднує в собі не лише обов'язки помічника керівника та його референта, але й багато інших управлінських функцій.

Секретар-референт – це фахівець високого класу, який займається творчою роботою з людьми, документами, інформацією.

### **1.3. Регулювання трудової діяльності секретаря-референта**

Сьогодні жодна сфера суспільного життя не може обійтись без регулювання питань трудової діяльності персоналу в законодавчому порядку, що стосується і професії секретаря-референта. Від ефективності регулювання суспільних відносин, а трудові відносини є їх складовою частиною, залежить не лише рівень розвитку суспільства, а й ефективна діяльність підприємства, установи та організації.

Регулювання трудової діяльності — це процес попередження, виявлення і усунення відхилень, збоїв, недоліків та причин їх виникнення у трудовій діяльності працівників організації за допомогою розроблення і впровадження відповідних коригувальних заходів.

Основними завданнями регулювання трудової діяльності є:

- 1) забезпечення високопродуктивної праці всіх категорій персоналу;
- 2) підтримання якості продукції та послуг на конкурентоспроможному рівні;
- 3) створення безпечних умов праці;
- 4) підтримання у трудовому колективі сприятливого соціально-психологічного клімату.

Ефективність трудової діяльності персоналу залежить і формується під



виливом багатьох різнопланових чинників. Усі їх з певною мірою умовності можна поєднати у дві групи.

Перша група охоплює підготовчі заходи, у процесі виконання яких створюються необхідні умови для діяльності персоналу, без чого взагалі неможлива нормальна робота структурного підрозділу, а про якийсь рівень ефективності й мови немає. Друга група чинників спрямована на підтримання установленого ритму виробництва, виконання календарних графіків поставок замовникам, забезпечення руху транспортних засобів за розкладом і т.п.

До першої групи чинників доцільно зарахувати наступні заходи:

- 1) визначення мети діяльності;
- 2) планування діяльності;
- 3) кадрове забезпечення;
- 4) нормативно-правове забезпечення;
- 5) організаційно-економічне забезпечення.

До другої групи належать такі заходи:

- 1) ресурсне забезпечення;
- 2) поточне обслуговування виробництва, трудових, транспортних та інших процесів;
- 3) оперативне регулювання виробничих і трудових процесів;
- 4) облік, контроль та оцінювання результатів діяльності.

Процес регулювання розпочинається з обліку, оцінювання та контролю діяльності працівників організації. У структурних підрозділах апарату управління функції регулювання трудової діяльності, як і її облік та контроль виконання завдань покладаються на керівників нижчого рівня управління. Результати діяльності трудових колективів та кожного окремого працівника оцінюють і регулюють різні суб'єкти апарату управління. Результати роботи кожного працівника оцінює його безпосередній керівник, а результати діяльності структурних підрозділів — вище керівництво.

Основними засобами регулювання трудової діяльності працівників є

законодавчо-нормативні документи зовнішнього (Конституція, Конвенції і Резолюції, Кодекс законів про працю України тощо) і внутрішнього (правила, положення, постанови, інструкції, нормативи тощо) характеру.

Нормативні документи з питань регулювання суспільних трудових відносин видають вищі органи державної законодавчої і виконавчої влади — Верховна Рада України, Президент України, Кабінет Міністрів, органи державного управління — міністерства і відомства, органи місцевого самоврядування, безпосередньо організації цим пояснюється ієрархічний принцип, на якому базується система трудового законодавства.

Основоположним джерелом трудового права є Конституція, а Кодекс законів про працю — єдиний систематизований законодавчий акт, яким комплексно регулюються трудові відносини. Крім цього, у сфері регулюванні трудової діяльності застосовують Закони України: «Про зайнятість населення», «Про колективні договори і угоди», «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», «Про оплату праці», «Про охорону праці», «Про пенсійне забезпечення».

Нормативні акти міністерств і відомств складають значну частину в системі трудового законодавства, причому формується вона з нормативних актів, виданих, з одного боку, галузевими міністерствами і відомствами, а з іншого — Міністерством праці або Державним комітетом з нагляду за охороною праці (лише з питань охорони праці). Нормативні акти місцевої влади не посідають помітного місця серед джерел трудового права.

Співвідношення міжнародних договорів про працю і законодавства України з цього питання визначається статтею 8-1 КЗпП України. В ній сказано, що якщо міжнародним договором або угодою, в яких бере участь Україна, встановлено інші правила, ніж ті, що містить законодавство України про працю, то застосовуються правила міжнародного договору або міжнародної угоди.

Організація трудової діяльності секретаря-референта регулюється найважливішим джерелом трудового права — Конституцією України.

Оскільки вона є основним законом, то має найвищу юридичну силу. Всі інші закони та інші акти державних органів видаються на основі і відповідно до Конституції згідно з ч. 2, ст. 8.

Конституція забороняє будь-які форми обмеження прав громадян за ознаками соціальної, расової, національної, мовної чи релігійної належності. Праця є вільною, причому кожен має право на працю в умовах, що відповідають вимогам безпеки та гігієни, на винагороду за працю без якої дискримінації і не нижче встановленого законом мінімального розміру оплати праці, а також право на захист від безробіття. У Конституції, яка прийнята 28 червня 1996 року встановлені права і обов'язки громадян, що регулюють їх трудові відносини.

Конституція закріплює право на відпочинок, на обмеження законом робочого часу, на вихідні та святкові дні, оплачувану щорічну відпустку, а також право на індивідуальні та колективні трудові спори.

Другим за юридичною силою нормативним актом у галузі праці є Кодекс законів про працю України (КЗпП). Це кодифікований закон.

## **Розділ II. Робота з документами на підприємстві**

### **2.1. Реєстрація, розподіл, засвідчення документів**

Наказом керівника підприємства часто ведення діловодства і архіву покладається на секретаря, що фіксується в його посадовій інструкції. В разі звільнення всі справи і документи передаються призначеному новому працівнику по акту. Щодо приймання, розгляду, реєстрації документів, то відповідні вимоги подаємо за Примірною інструкцією з діловодства, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 р. № 1153 (зі змінами і доповненнями).

Отже, приймання документів. Всі документи, що надходять до установи, у тому числі створені за допомогою ПК, приймаються централізовано в канцелярії.

У разі надходження документів у неробочий час вони приймаються черговим працівником. У канцелярії розкриваються всі конверти, за винятком тих, що мають напис „особисто”.

У разі пошкодження конверта робиться відмітка у поштовому реєстрі.

Конверти зберігаються і додаються до документів у разі, коли лише за конвертом можна встановити адресу відправника, час відправлення та одержання документа або коли у конверті відсутні окремі документи ЧИ встановлено невідповідність номерів документів номерам на конверті.

Неправильно оформлені (непідписані, незасвідчені), пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються відправнику або пересилаються адресатові.

Попередній розгляд документів. Всі документи, що надійшли до установи, підлягають обов'язковому попередньому розгляду.

Попередній розгляд документів здійснюється керівником канцелярії (секретарем!) установи або іншою виділеною для цього особою відповідно до розподілу обов'язків між працівниками.

Метою попереднього розгляду документів є розподілення їх та ті, що потребують обов'язкового розгляду керівництвом установи або виконавцями

відповідно до функціональних обов'язків, визначення необхідності реєстрації документів, а також встановленні термінів виконання документів, які передаються структурним підрозділам чи безпосереднім виконавцям.

Попередній розгляд документів повинен здійснюватися у день одержання або в перший робочий день у разі надходження їх у неробочий час. Доручення органів вищого рівня, телеграми, телефонограми розглядаються негайно.

Під час попереднього розгляду документів слід керуватися положенням про установу та її структурні підрозділи, посадовими інструкціями, класифікаторами ділянок та питань діяльності установи, номенклатурами справ, схемами проходження документів.

Керівнику установи відразу після реєстрації передаються акти та доручення Президента України, доручення Прем'єр-міністра України, запити та звернення народних депутатів України в папці з грифом «Невідкладно».

Закони України, постанови Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим, нормативно-правові акти органів виконавчої влади, рішення органів місцевого самоврядування, а також найважливіші документи містять інформацію з принципових питань діяльності установи і потребують вирішення керівництвом, розглядаються першочергово.

Інші документи передаються до структурних підрозділів і виконавцям.

Для забезпечення ритмічності роботи канцелярія за погодженням з керівниками установи і структурних підрозділів розробляє графіки доставки кореспонденції керівництву і структурним підрозділам.

Реєстрація документів. Реєстрація документа - це фіксування факту створення або надходження документа шляхом проставляння на ньому умовного позначення - реєстраційного індексу з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ.

Реєстрація документів провадиться з метою забезпечення їх обліку, контролю за виконанням і оперативним використанням наявної в документах інформації. Реєстрація законів України, постанов Верховної Ради України, актів та доручень Президента України, рішень Кабінету Міністрів України, доручень Прем'єр-міністра України провадиться централізовано.

Децентралізована реєстрація інших документів допускається установах з обсягом документообігу понад 10 тис. документів н рік, з територіально роз'єднаними структурними підрозділами та випадках, викликаних специфікою діяльності установи.

Місце реєстрації документів визначається в інструкції з діловодства установи, до якої додається затверджений керівником установи перелік документів, що не підлягають реєстрації службою діловодства. Примірний перелік документів, що не підлягають реєстрації: листи, що надійшли в копії до відома; телеграми і листи про дозвіл на відрядження і відпустки; повідомлення про засідання, наради, збори і порядок денний; графіки, наряди, заявки, рознарядки; зведення та інформація, надіслані до відома; навчальні плани, програми (копії); рекламні повідомлення, плакати, програми нарад, конференцій тощо; преїскуранти (копії); норми витрати матеріалів; вітальні листи і запрошення; друковані видання (книги, журнали, бюлетені); наукові звіти за темами; місячні, кварталні, піврічні звіти; форми статистичної звітності.

Реєстрації підлягають документи, що потребують обліку, виконання і використання з довідковою метою (розпорядчі, планові, звітні, обліково-статистичні, бухгалтерські, фінансові тощо), як ті, що створюються й використовуються в установі, так і ті, що надходять від інших установ та громадян.

Реєстрації підлягають як традиційні машинописні (рукописні) документи, так і створені за допомогою ПК.

Основним принципом реєстрації документів є однократність. Кожний документ реєструється в даній установі лише один раз: вхідні - у день

надходження або не пізніше наступного дня, якщо документ надійшов у неробочий час, створювані — у день підписання або затвердження. У разі передачі зареєстрованого документа з одного структурного підрозділу в інший він повторно не реєструється.

Документи реєструються в межах груп залежно від назви виду, автора і змісту. Наприклад, окремо реєструються закони України, акти та кореспонденція Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України, накази установи основної діяльності; про прийняття, переведення, звільнення, заохочення, сумісництво працівників; про надання відпусток; про накладення стягнення на працівника, відрядження працівників, з адміністративно-господарських питань; рішення колегії установи, акти ревізій фінансово-господарської діяльності, бухгалтерські документи, заявки на матеріально-технічне постачання тощо.

Під час реєстрації документа надається умовне позначення - реєстраційний індекс, який складається з порядкового номера в межах групи документів, що реєструються, і доповнюється індексами за номенклатурою справ, питаннями діяльності, кореспондентами тощо.

Засвідчення документа означає завершення періоду його підготовки; воно надає документові юридичної сили, підтверджує відповідальність певної службової особи за його зміст. Основні способи засвідчення документа: підписання, затвердження й проставлення печатки.

Підпис є обов'язковим реквізитом будь-якого документа. Він може бути поставлений керівним працівником установи або іншими службовими особами відповідно до документації й розподілу обов'язків. Право підпису різних категорій документів службовими особами повинно бути визначено в нормативних матеріалах, які регулюють роботу установи.

Подаємо вимоги до засвідчення документів, проставлення резолюцій за Промірною інструкцією з діловодства (від 17 жовтня 1997 р. № 1153).

Засвідчення документів здійснюється шляхом їх підписання, затвердження та проставлення печатки.

Документи підписуються посадовими особами установи відповідно до їх компетенції, встановленої чинними нормативно-правими актами.

В установах, що діють на основі єдиноначальності, документи підписуються лише керівником установи або його заступником відповідно до їх повноважень.

Документи, що надсилаються організаціям галузі, підписуюся керівником, його заступником, а також керівниками структурних підрозділів установи відповідно до їх компетенції.

Підпис складається з найменування посади особи, яка підписує документ (повне, якщо документ надрукований не на бланку, скорочене - на документі, надрукованому на бланку), особистого підпису, ініціалів і прізвища.

У разі надсилання документа одночасно кільком установам вищого рівня керівник підписує всі примірники.

У разі надсилання документа одночасно кільком організаціям, що належать до сфери управління установи, підписується тільки оригінал, який залишається у справі установи-автора, а на місця розсилаються засвідчені канцелярією примірники.

Документи підписуються, як правило, однією особою, а у разі, коли зміст документа несуть відповідальність кілька осіб (акти, фінансові документи тощо), двома або більше особами. При цьому їх підписи розміщуються один під іншим у послідовності відповідно до посади.

У разі підписання документа кількома особами однакових посад їх підписи розміщуються на одному рівні.

## **2.2. Оперативне та архівне зберігання документів**

Документи з часу створення (надходження) і до передачі їх в архівний підрозділ установи зберігаються за місцем їх формування у справах (у невеликих установах доцільно зберігати справи централізовано у канцелярії).



З метою підвищення оперативності розшуку документів справи розміщуються відповідно до номенклатури справ. На корінцях обкладинок справ зазначаються індекси за номенклатурою.

У разі зберігання справ у структурних підрозділах схоронність документів і справ забезпечується керівниками структурних підрозділів і посадовими особами, відповідальними за діловодство.

З метою забезпечення схоронності документів справи повинні зберігатися у робочих кімнатах або спеціально відведених для цієї мети приміщеннях, у шафах і столах, що зачиняються.

Магнітні стрічки з фонограмами засідань колегіального органу зберігаються у відповідального секретаря. На стрічці і коробці робиться відмітка про дату засідання і час запису. Секретар колегіального органу несе відповідальність за їх схоронність.

Документи, створені за допомогою ПК, зберігаються на загальних підставах.

Видача справ у тимчасове користування стороннім установам здійснюється з дозволу керівника установи. На видану справу заводиться карта-замінник справи, у якій зазначається структурний підрозділ, номер справи, дата її видачі, кому справа видана, дата її повернення. Передбачаються графи для підписів в одержанні і прийомі справи.

Вилучення документа із справи постійного строку зберігання забороняється. У виняткових випадках вилучення документа допускається з дозволу керівника установи з обов'язковим залишенням у справі завіреної копії документа.

Виконані документи з метою забезпечення їх обміну, зберігання, швидкого розшуку формуються у справи і у встановленому порядку передаються до архіву.

Архів - це організація чи її структурний підрозділ, який здійснює прийом і зберігання документів з метою використання ретроспективної документальної інформації.

Архівний підрозділ складає і постійно поповнює список органів - джерел комплектування, в якому зазначається категорія документів, які приймаються на зберігання.

Вимоги до архівних приміщень. Приміщення для архівного підрозділу будується спеціально або переобладнується із приміщень іншого призначення.

Архівний підрозділ повинен мати спеціально обладнані приміщення:

- прийому документів;
- зберігання (архівосховища);
- розміщення науково-довідкового апарату і облікових документів;
- роботи співробітників (робочі штати);
- роботи відвідувачів (читальний зал).

Площа архівосховища встановлюється, виходячи з реального обсягу і перспектив комплектування архівного відділу й інших підрозділів. Приміщення будується з вогнетривкими стінами й перекриттями з межами вогнестійкості не менше двох годин. Поєднання архівосховищ і робочих приміщень будь-якого призначення не допускається.

Забороняється розміщення архівосховищ у неопалюваних, сирих приміщеннях, не пристосованих для роботи, а також у приміщеннях з пічним опаленням.

Для захисту документів від пилу потрібно: забезпечувати максимально можливу герметичність архівосховищ; обладнати вентиляційні системи протипиловими фільтрами; встановлювати системи, які очищають повітря від пилу; при провітрюванні архівосховищ вікна і кватирки затягувати марлею, змоченою 50 % розчином гліцерину і старанно викрученою.

Використання архівних документів. Архівні документи, які здаються на зберігання в архівні підрозділи, використовуються в наукових, практичних та інших цілях.

Працівники архівних підрозділів використовують у своїй службовій діяльності документи, які зберігаються тільки з дозволу керівника архівного підрозділу.

Архівні підрозділи для використання документів, які зберігаються, здійснюють: видачу справ у тимчасове користування; інформування зацікавлених органів про документи, які зберігаються; видачу юридичним особам та громадянам архівних довідок, копій, витягів; підготовку документів для опублікування, експонування на документальних виставках, використання у літературі, мистецтві, засобах масової інформації.

Видача документів з архіву. Справи видаються у тимчасове користування в підрозділ, у діловодстві якого вони утворилися, або підрозділ- правонаступник. В інші підрозділи справи видаються лише за письмовою згодою керівництва фондоутворювача або органу підрозділу, якому підпорядковується документоутворювач. Без погодження можуть бути видані: особові справи колишніх працівників - із питань кадрових апаратів та військово-лікувальних комісій органу, установи; нормативні документи - за запитами співробітників органу, установи; припинені кримінальні справи, справи протокольного провадження - за запитами правоохоронних органів; архівні матеріали для науково-дослідної роботи працівникам органу, установи за запитом, підписаним керівником органу, установи.

### **2.3. Робота з документами, що містять комерційну таємницю**

Діловодство в разі роботи з документами, що містять комерційні таємницю, має свої особливості. Так, наказом керівника призначається посадова особа (особи), яка відповідає за облік, зберігання та використання документів, що мають гриф обмеження доступу, Нею може бути і секретар,

для якого робота з документами належить до основних службових обов'язків, або відповідальний працівник, для якого виконання цих функцій становитиме додаткове навантаження.

Гриф конфіденційності, на відміну від грифу таємності, означає, що право власності на інформацію, яка міститься в документі належить підприємству.

Якщо інформація, що становить комерційну таємницю, міститься в документах, які належать підприємствам-партнерам, то про нерозголошення її має бути зазначено в тексті, договорі між цими підприємствами.

Якщо на документі не проставлено гриф обмеження доступу й у тексті немає вказівок на конфіденційність, то це означає, що автор та особи, які підписати чи затвердили документ, передбачили всі можливі наслідки вільної (без обмеження доступу) роботи з документом.

На документі з грифом „КТ” („Конфіденційно”) зазначається кількість примірників документа і місцезнаходження кожного з них.

Наприклад:

Складений у двох примірниках:

Прим. 1 — на адресу прим.

№2-до справи 01.08.

На звороті або в резолюції документа з грифом „КТ” керівник пише прізвище тих посадових осіб, яким дозволено користуватися цим документом. Наприклад:

Дозволяю:

Краюшкіну В. О.

Ананьєву Д. М.

Підпис керівника Дата

Друкування документів з грифом „КТ” здійснюється централізовано, у спеціально відведеному для цього приміщенні або на робочому місці, куди заборонено вхід стороннім. Віддруковані та підписані документи передаються для реєстрації посадовій особі, яка відповідає за їх облік.

Чернетки і варіанти документа знищуються цією особою з підтвердженням факту знищення записом на копії вхідного документа.

Усі документи з конфіденційною інформацією повинні реєструватися окремо від решти документів у Журналі реєстрації документів з грифом КТ.

Усі документи, що надходять з грифом комерційна таємниця", одержує відповідальна особа чи секретар-референт, які обов'язково перевіряють кореспонденцію на цілісність. Якщо якихось документів вистачає, то складають акт (у двох примірниках, один з яких Управляють адресантові).

Документи з грифом обмеження доступу формують в окрему справу, на обкладинці якої в правому верхньому ріжку роблять позначку комерційна таємниця". На звороті обкладинки вміщують список працівників, які мають право користуватися документами внесеними до даної справи.

Зберігаються такі справи у сейфі, що опечатується посадовою особою, яка відповідає за їх зберігання. Доступ до цього сейфа іншим працівникам має бути заборонений.

Обіг (видача та повернення) документів з грифом „КТ” відображається в Журналі обліку видачі документів з грифом „КТ”.

Документи, що мають гриф обмеження доступу, видають та приймають під розписку, при цьому забороняється:

- вилучати зі справи чи переносити до іншої справи документи, що мають гриф обмеження доступу, без дозволу керівника та позначок у „Журналі реєстрації документів з грифом обмеження доступу”;

- виносити з приміщення документи без спеціального дозволу керівника;

- розмножувати документи без дозволу керівника (якщо є дозвіл, то розмноження здійснюють у присутності відповідальної особи, а браковані примірники одразу знищують).

Усі справи, доступ до яких обмежено, обов'язково вносять до номенклатури справ підприємства.

Після закінчення календарного року наказом керівника призначається спеціальна комісія, яка обов'язково має:

- перевірити наявність усіх документів;
- відібрати документи для зберігання в архіві;
- визначити документи для знищення.

Перевірка наявності документів з грифом „КТ” за рішенням керівництва підприємства може здійснюватися з іншою періодичністю, наприклад після закінчення кварталу. При втраті конфіденційного документа про це негайно інформують керівника підприємства. Вживаються всі заходи, щоб розшукати документ. Для розслідування факту втрати керівник підприємства створює спеціальну комісію. У випадку, коли розшук не дав позитивних наслідків, складається акт, а до журналу реєстрації вноситься про це відповідний запис.

При звільненні з роботи співробітника, відповідального за документи з грифом „КТ”, здійснюється перевірка наявних документів, які передаються заново призначеній особі. Про це складається акт приймання-передачі, що затверджується керівником підприємства або його заступником.

На особу, яка на підприємстві була допущена до „КТ” і звільнилася з роботи, зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації поширюється ще протягом двох років після звільнення, якщо інший термін не був обумовлений трудовою угодою. При передачі справ до архіву на документи з грифом „КТ” складається окремий опис. Архівне зберігання таких документів здійснюється в опечатаних коробках у приміщенні, куди забороняється несанкціонований доступ. На документи з грифом „КТ”, що відібрані для знищення, складається акт. Процес знищення відбувається у присутності комісії. При цьому робиться все належне, Щоб виключити можливість поновлення наявної у цих документах інформації.

Передаючи справи до архіву, складають окремий опис документів, що мають гриф обмеження доступу. У приміщенні архіву такі документи

зберігають в опечатаних скриньках. Несанкціонований доступ до них суворо заборонено [11, с. 206-208].

### **Розділ 3. Вдосконалення роботи з документами на підприємстві**

#### **3.1. Напрямки автоматизації документообігу**

Лише недавно на українському ринку почали з'являтися комплексні рішення, які повністю враховують специфіку ведення вітчизняного діловодства: мову, традиції ведення і організації, нормативні вимоги, можливість адаптації і технологію автоматизації.

На сучасному ринку систем автоматизації діловодства та електронного документообігу значну частку займають вітчизняні системи: «Атлас ДОК» корпорації «Атлас», «АСКОД» центру комп'ютерних технологій «ИнфоПлюс», «Megapolis™. Документообіг» закритого акціонерного товариства «Софтлайн», «ДОК ПРОФТМ.СТЕП 2.0» товариства з обмеженою відповідальністю «СВІТ Проф». Розглянемо стисло кожен з них.

1. «Атлас ДОК» — як система автоматизації діловодства і контролю виконання документів автоматизує такі бізнес процеси: реєстрацію вхідних і вихідних документів, а також внутрішніх документів з використанням реєстраційно-контрольних карток; підтримку версій документів; випуску (з тимчасовим блокуванням для монопольного редагування, можливо, поза офісом) і повернення документів; реєстрацію місцезнаходження паперового документа на будь-якому етапі його життєвого циклу: розгляд керівництвом, узгодження, виконання й т. ін.; здійснення контролю за своєчасним виконанням доручень, резолюцій і вказівок керівництва; списання документів у справу відповідно до прийнятої в організації номенклатури справ; швидкого пошуку необхідної інформації за наявності руху паперових документів; одержання необхідних стандартних форм і журналів, а також

статистичних звітів з документообігу організації; множинного обліку попередньо зареєстрованих документів.

2. «АСКОД». Система автоматизації процесів реєстрації, обробки, проходження й контролю виконання службової кореспонденції, внутрішніх документів і звернень громадян розрахована на використання фахівцями з діловодства в міністерствах, відомствах, інших державних установах і на підприємствах. Цей програмний продукт, забезпечує роботу як окремого інспектора-діловода, так і цілих підрозділів (канцелярії, керування справами, загального відділу й т. ін.).

Система АСКОД автоматизує виконання таких процесів: реєстрація й обробка вхідної кореспонденції; реєстрація й обробка вихідної кореспонденції; реєстрація й обробка нормативно-розпорядчих документів; реєстрація й обробка звернень громадян; контроль виконання; робота із взаємозалежними документами; формування статистичних довідок; обробка електронних копій документів; функції електронної пошти; передання документів.

3. «Megapolis™. Документообіг» є комплексним рішенням для побудови автоматизованих систем електронного документообігу й автоматизації ділових процесів і може успішно використовуватися в різних структурах – від комерційних компаній до державних органів влади.

Система «Megapolis™. Документообіг» призначена для вирішення таких завдань: організація електронного архіву документів з наданням потужних пошукових засобів і механізмів спільної роботи з документами; забезпечення автоматизації складних ділових процесів в організації (workflow); організація єдиного інформаційного простору для організації з розподіленою структурою; автоматизація завдань з діловодства і контролю виконавської дисципліни – функцій реєстрації, накладення резолюцій, доведення документів до виконавців, фіксації ходу виконання, контролю виконання, автоматизація функцій ведення паперового архіву і т. ін.;



організація роботи зі зверненнями громадян; формування різноманітної статистичної й аналітичної звітності.

4. «ДОК ПРОФТМ.СТЕП 2.0». Автоматизована система управління документами «ДОК ПРОФТМ СТЕП 2.0» розроблена товариством «СВІТ Проф». Зазначена система встановлена у Кабінеті Міністрів України і Державному комітеті з питань регуляторної політики і підприємництва, в АТ «Український інноваційний банк», ЗАТ «Оболонь», Вищій раді юстиції, ОАТ «Енергетична компанія «Севастопольенерго», корпорації «Українські будівельні матеріали», адміністрації Державної прикордонної служби. З 2004 р. вона встановлена в Європейському університеті, де організовано постійно діючі курси з її освоєння фахівцями з документознавства та інформаційно-аналітичної діяльності.

Система «ДОК ПРОФ ТМ . СТЕП 2.0» призначена для автоматизації процесів роботи з паперовими документами і забезпечує автоматизацію процесів документообігу на підприємствах будь-якого рівня. Система надає гнучкі засоби налаштування, які дають можливість адаптувати її роботу з документами, що функціонують на конкретному підприємстві, і значно скоротити час впровадження, а також розгорнути її на підприємствах зі складною організаційною структурою та віддаленими філіями.

Зазначена система дає можливість: автоматизувати роботу з паперовими документами; підвищити оперативність проходження технологічних процесів опрацювання документів та зменшити вплив на них людського фактора; встановити однозначну відповідність між паперовим документом та його електронною реєстраційно-контрольною картою за рахунок застосування технології штрих-кодової ідентифікації; автоматизувати створення проектів документів та введення в систему доручень за документом; автоматизувати процес доставки, конвертації та розсилання документів в інші організації; здійснювати моніторинг дій користувачів у процесі роботи з паперовими документами.

Автоматизована система “СТЕП 2.0” призначена забезпечувати такі етапи:

1. Реєстрація документів. На етапі реєстрації за допомогою матричного принтера штрих-коду в службову зону першого аркуша документа заноситься інформація про реєстраційний номер, вид документа, час реєстрації, найменування організації, яка направила документ. Одночасно з цим автоматично створюється електронна реєстраційно-контрольна картка (ЕРКК), в якій зазначається група, вид документа та посилання в разі потреби на інший документ. Механізм групування документів з певного питання дає можливість оперативно одержувати довідку щодо виконання будь-якого з них.

2. Попередній розгляд документа. Цей етап полягає в скануванні його тексту за допомогою ручного сканера штрих-коду. При цьому автоматично активізується ЕРКК, в яку вводиться інформація про конкретний термін виконання і тематику документа. Відповідно до обраної тематики документ автоматично адресується у відповідний підрозділ установи для розгляду, виконання чи погодження.

3. Заповнення реєстраційної картки. В електронну реєстраційно-контрольну картку вводиться інформація про реєстраційні атрибути кореспондента й короткий зміст документа. На основі сформованої ЕРКК автоматично роздруковується паперова реєстраційно-контрольна картка для подальшої передачі безпосередньому виконавцю.

4. Доставка документа в підрозділ. Залежно від рівня автоматизації в установі даний етап може бути як повністю автоматизованим, так і супроводжуватися паперовими документами. Працівник електронної канцелярії групує документи, перевіряє їх комплектність і наявність додатків.

У випадку нанесення на паперовий документ резолюції керівника працівник канцелярії сканує її за допомогою оптичного олівця, проводячи ним по рядках тексту доручення та дати розгляду документа.

Розпізнаний за допомогою відповідної програми текст автоматично переноситься у відповідні графи ЕРКК. Подібним чином за допомогою оптичного олівця скануються і переносяться до ЕРКК позначки на берегах документа та інша необхідна документальна інформація. Для підрозділів, які не мають автоматизованих робочих місць, службові документи роздруковуються й передаються виконавцю разом з інформаційним листком і розпискою про отримання документа.

5. Отримання документа і його опрацювання. Отримавши паперовий документ, виконавець сканує нанесений на ньому штрих-код. Система автоматично закріплює документ за підрозділом, вводить інформацію про виконавця й забезпечує контроль виконання документа згідно з дорученнями в резолюції керівника. Якщо ж документ передано виконавцю в електронній формі, то система автоматично виконує весь процес самостійно. При цьому підсистема повідомлень своєчасно інформує виконавців і контролерів про наближення термінів виконання документа або його затримку.

6. Конвертування і відправка кореспонденції. На цьому етапі проводиться сортування і конвертування вихідної кореспонденції по адресатах. При цьому система автоматично формує такі службові документи: “реєстр пакета”, “реєстр пакетів для фельдзв’язку”, “поштовий ордер”, “ордер телеграм”. Зазначені документи мають відповідне штрих-кодове маркування, при скануванні якого активізується електронний варіант реєстру чи ордера, може бути інформація про конкретного адресата і час відправлення документації.

Спеціалізована система “ДОК ПРОФ ТМ . СТЕП 2.0” — це закінчені програмні рішення автоматизації процесів діловодства, включаючи всі стадії життєвого циклу документів від реєстрації до формування у справу.

Перевагою її є універсальність, можливість застосування в будь-яких установах, високий рівень культури роботи з документами.

### **3.2. Вдосконалення знань та навичків, що необхідні документознавцю-референту**

Навіть, така коротка характеристика основних напрямів діяльності документознавця-референта дає змогу окреслити коло знань, умінь і навичок, необхідно для виконання основних посадових функцій. Безумовно, ґрунтовні знання є запорукою успішного опанування професії.

Основною вимогою до знань, умінь та навичок референта є їх дворівненість. Перший рівень - знання у сфері організації ефективної управлінської діяльності. Другий - знання тієї галузі, в якій функціонує підприємство.

Систему знань, що стосується організації управлінської діяльності керівника - те саме і становить сутність професійних знань референта, - можна класифікувати за кількома напрямками.

Засвоєння основ теорії референтської діяльності. Сьогодні ця теорія активно розвивається відповідно до всезростаючого попиту на референтські послуги; досліджуються історичні етапи професіоналізації референтської діяльності з метою поєднання традиційних засобів її реалізації з сучасними можливостями інформатизації технологічних процесів управління, обробки інформації тощо.

У цьому напрямі можливо усвідомлювати і виокремлювати основні функції в роботі документознавця з огляду на специфіку діяльності конкретного підприємства, його структуру та систему управління. Відповідно до цієї специфіки розробляється і посадова інструкція документознавця - референта на основі унормованої кваліфікаційної кваліфікаційної характеристики спеціаліста з основної діяльності. Отже документознавець - референт мусить добре орієнтуватися в теорії організації та наукового управління(менеджменту) й активно впроваджувати теоретичні знання в практику. До того ж йому необхідно конче вивчити нормативно-правову базу галузі та правові засади управлінської, інформаційної та господарської діяльності.

Оволодіння знаннями та навичками ефективної роботи з різними джерелами і видами інформації та технології її пошуку, обробки і використання. Референт має опанувати методику складання оглядових та аналітичних документів. Важливим є вміння застосовувати на практиці сучасні комп'ютерні технології та використовувати різні види інформаційних ресурсів. Це, у свою чергу, потребує знання структури сучасних інформаційних установ - бібліотек, архівів, центрів науково - технічної інформації, інформаційно - аналітичних центрів. І, безумовно, у цьому напрямі досить важливими навичками є навички швидкочитання, уміння запам'ятовувати та використовувати прочитане відповідно до ситуації.

Референт має уміти складати проекти доповідей, виступів, промов, звертань керівника відповідно до класичних вимог, що висуваються до такого виду документів. При цьому йому слід розумітися і на психології сприйняття тих чи інших публічних виступів щодо ефективності їх впливу на слухачів.

Організація різноманітних протокольних заходів, ділових зустрічей, нарад засідань і презентацій, ведення переговорів потребують від документознавця - референта навичок координаційної роботи та, яка уже зазначалося, організаційних здібностей.

Збільшення обсягів ділових контактів, запровадження новітніх технологій у практику управління спонукають до опанування основ планування часу, методів виконання запланованого - це саме ті знання, які забезпечать ефективну роботу і самого референта, і його керівника.

Уміння працювати з офісною та комп'ютерною технікою дає можливість оптимізувати та інтенсифікувати управлінську діяльність на всіх її стадіях. Документознавець - референт повинен мати уявлення щодо технологічних можливостей техніки та оперативно реагувати та інновації, що впроваджуються у цій сфері. Окреме місце тут посідають сучасні програмні продукти, які застосовуються в процесі організації документообігу, формування баз даних, інформаційного супроводу управлінської діяльності.

А насамкінець зауважимо, що для спеціаліста не менш важливими, ніж усі перелічені вище, є знання та навички з основ психології спілкування, риторики, етики професійних відношень, іміджології та різноманітних PR-технологій.

Референт повинен мати здібності до швидкого засвоєння нових знань, передових технологій та впроваджувати їх у практику повсякденної роботи.

Про це свідчать і кваліфікаційні вимоги до фахівців цього профілю, в яких зазначено, що спеціаліст повинен здобути базову вищу освіту, бажано у сфері інформаційного та організованого супроводу управлінської діяльності. У деяких навчальних закладах вводяться окремі дисципліни або комплекси дисциплін із зазначеного напрямку, готують безпосередньо референтів або референтів-перекладачів.

Документознавець - референт - професія сьогодення і завтрашнього дня. Причому у майбутньому її значення в суспільстві лише зростатиме, а кваліфіковані спеціалісти вже нині мають підвищений попит на ринку праці.

## Висновки

Після опрацювання матеріалу можна зробити узагальнення про сутність роботи референта в сучасному суспільстві.

Раніше на підприємстві було достатньо лише секретаря який працював з документами керівника. В наш час потік інформації збільшився в рази, як в друкованому вигляді так і електронному вигляді. Разом зі збільшенням документообігу зростають вимоги до секретаря-референта.

Отож, проаналізувавши обов'язки референта можна зробити висновок, що секретар, окрім своїх прямих обов'язків, виконує ще й часткові обов'язки бухгалтера, юриста, маркетолога, перекладача.

Ясна річ, це спричиняє певний дискомфорт для секретаря-референта. Адже, така ситуація та виконання багатьох функцій впливає на ефективність роботи та здоров'я секретаря.

Секретар керівника повинен виконувати достатньо великий обсяг роботи, а саме: планування робочого часу керівника, ведення всієї документації на підприємстві, підготовка документації до зборів та конференцій, листування, робочі поїздки з керівником, підбір персоналу, виконання банківських операцій, контроль за електронною поштою керівника, проведення маркетингових досліджень, контроль за експлуатацією оргтехніки на фірмі, нарахування заробітної плати для дистриб'юторів та експедиторів, розроблення системи преміювань, робота з комп'ютером та багато іншого.

Наступним завданням, яке необхідно було розкрити – представлення всіх можливих варіантів покращення організації роботи секретаря на підприємствах. Отож, проаналізувавши всі обов'язки секретаря-референта, оглянувши робоче місце можна зробити такі висновки, для збільшення ефективності роботи необхідним є провести такі зміни:

- організація правильного робочого місця;
- закупівля сучасної оргтехніки;

- прийняття на роботу працівника зі знаннями своїх обов'язків.

Враховуючи можливості підприємства всі ці зміни можна втілити у життя протягом невеликого проміжку часу. Зміни у організації роботи секретаря-референта безперечно будуть мати позитивний вплив на роботу керівника, й відповідно організації в цілому.



## Список використаних джерел

1. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 1 : Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності, розд. 1 : Професії керівників, професіоналів, фахівців та технічних службовців [Текст] / М-во праці та соц. політики України. – 3-тє вид., допов. та перепр. – Краматорськ : Центр продуктивності, 2005. – 353 с.
2. Класифікатор професій : ДК 003:2010 [Текст] / Держ. ком. України з питань техн. регулювання та споживч. політики. – К.: Держспоживстандарт України, 2010. – 697 с.
3. Барсуков, М.И. Довідник секретаря-референта: практ. посібник. [Текст] / М.И. Барсуков. – Ростов-на-Дону: Фенікс, 2003. – 512 с.
4. Веселов П.В. Професія – секретар: учеб. посібник [Текст] / В.П.Веселов. – М.:Информ. – внедрен. центр «Маркетинг», 1996. – 96 с.
5. Гойхман, О.Я. Теория и практика референтской деятельности [Текст]: учебное пособие / О.Я. Гойхман. — М.: ИНФРА, 2006. – 571 с.
6. Дьомін, Ю.М. Секретарское справа. Універсальний довідник [Текст] / Ю.М. Дьомін. – М.:Бератор-Пресс, 2003. – 320 с.
7. Додонова, М.И. Історичний досвід організації секретарської служби у Росії [Текст] //Секретар. справа. – 1997. – №1. – С.123.
8. Додонова, М.И. І де та чого навчають секретарів? [Текст] /М.И. Додонова //Секретар. справа. – 1997. – № 2. – С. 27-33.
9. Кірсанова, М.В. Курс діловодства: документаційне забезпечення управління: учеб. посібник [Текст] / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов. – М.:Инфра-М; Новосибірськ:НГРАЭиУ, 1998. – 272 с.
10. Кузнєцова, Т.В. Секретар-референт - високопрофесійний помічник керівника [Текст] /Т.В. Кузнєцова //Секретар. справа. – 2004. – №3. – С. 4-5.
11. Кузнєцова, Т.В. Місце і значення секретаря у структурі управління / Т.В. Кузнєцова //Секретар. справа. – 1998. – № 2. – С.4-8.

12. Кузнецова, Т.В. Секретар-референт: практ. посібник [Текст] /Т.В. Кузнецова, Г.А. Серова, В.І. Андреева, К.А.Литвинцева. – М.: АТ Бізнес-школа «Интел-синтез», 1995. – 512 с.
13. Курицкий,Б.Я. Організація діловодства та управління у центральному офісі [Текст] / Б.Я. Курицкий. – СПб.:ВНУ – Санкт-Петербург, 1997. – 176 с.
14. Литвинцева, Н.А. Професійно важливі ділові та особисті якості секретаря [Текст] // Секретар. справа. – 2003. – №3. –С. 5-10.
15. Максимович, Г.Ю. Застосування технології баз даних у роботі секретаря [Текст] / Г.Ю. Максимович, Л.В.Санкина // Секретар. справа. – № 1. – С. 82-87.
16. Мартинова, Л.А. Стандарти середнього професійної освіти спеціалістів з діловодства [Текст] /Л.А.Мкартинова // Секретар. справа. – 1998. – № 2. – С. 107-110.
17. Матвеева, Г.В. Потреби суспільства на секретарях-референтах й підвищити вимоги, які пред'являються ним [Текст] / Г.В. Матвеева // Потреби кадрів соціокультурної діяльності: Стан і вивчення: Матеріали Всерос.науч. – метод. цук., Казань, 22 –23марта / Казан. держ.акад. культури. – Казань, 2001. – С. 71-72.
18. Матвеева, Г.В. Методика створення опитування «Інформаційна культура секретаря-референта» [Текст] / Г.В. Матвеева // Сучасні проблеми освіти і молодіжної політики: матеріали науч. – практ. і науч. – метод. цук., Казань, 20 апр. 1999 р. / Казан. держ.акад. культури. – Казань, 1999. – С. 65-67.