**РЕФЕРАТ**

Випускна робота бакалавра: 71 с., 2 табл., 27 джер.

Розглядаються інформаційна діяльність секретаря-референта. Характеризується її загальний зміст та еволюція.

Обґрунтовується доцільність виділення в діяльності секретаря-референта аспектів, пов’язаних з інформаційною діяльністю, надається їхня типологія. Аналізуються такі виділені напрямки: діяльність секретаря-референта як джерела і споживача інформації, аналітико-синтетична переробка інформації, організація ділової комунікації. Показано, що інформаційна діяльність секретаря-референта складає найбільш вагому частину загальних його функцій.

Характеризуються основні вимоги до секретаря-референта щодо його інформаційних функцій у підприємстві, а також напрямки відповідної підготовки.

АНАЛІТИКО-СИНТЕТИЧНА ПЕРЕРОБКА ІНФОРМАЦІЇ, ІНФОРМАЦІЯ, ІНФОРМАТИЗАЦІЯ СУСПІЛЬСТВА, ІНФОРМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ, ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ, ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПОШУК, КЕРІВНИКИ, ПІДПРИЄМСТВА, РЕФЕРЕНТИ, РЕФЕРЕНТСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ, СЕКРЕТАР-РЕФЕРЕНТ, УПРАВЛІНСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ.

**ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧОК, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ**

АСО - аналітико-синтетична обробка інформації та документів

АСУ - автоматизовані системи управління

ЕОМ - електронно-обчислювальна машина

ІЗ - інформаційне забезпечення

ІС - інформаційна система

ІКТ - інформаційно-комунікаційні технології

ІТ - інформаційна технологія

НТІ - науково-технічна інформація

ПЗ - програмне забезпечення

СППР - системи підтримки прийняття рішень

CAM - Certified Administrative Manager – сертифікований менеджер

MIS (Management Information System), АСУ - автоматизовані системи управління;

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧОК, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ** |  |
| **ВСТУП** | 5 |
| **Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА** |  |
| * 1. Сутність та загальна характеристика діяльності секретаря-референта | 10 |
| 1.2. Поняття інформаційної діяльності та її основні напрямки | 22 |
| 1.3. Вплив інформатизації суспільства на зміст діяльності секретаря-референта | 25 |
| **Розділ 2. ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА ВИРОБНИЧОГО ПІДПРИЄМСТВА** |  |
| 2.1. Діяльність секретаря-референта як споживача і як джерела інформації | 33 |
| 2.2. Аналітико-синтетична обробка інформації в структурі діяльності секретаря-референта | 39 |
| 2.3. Організація комунікацій та управління інформацією в діяльності секретаря-референта виробничого підприємства | 47 |
| 2.4. Вимоги до професійної підготовки секретаря-референта за типовими напрямками його інформаційною діяльністю | 53 |
| **ВИСНОВКИ** | 66 |
| **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ** | 69 |

**ВСТУП**

Масштабні соціально-економічні зміни, що відбуваються в нашому суспільстві, оновлення системи управління і елементів, що її складають, динамічне і повсюдне упровадження новітніх інформаційних технологій пред'являють підвищені вимоги до якості сучасного управлінського персоналу. Це твердження в рівному ступені відноситься до всіх категорій працівників сфери управління. Непорушно зберігаються в теорії і практиці менеджменту основні функції управління, відкриті і постульовані ще А.Файолем: від розпорядництва до контролю, координації і стимулювання. Але їх зміст, співвідношення в реальній діяльності керівників різних рівнів зазнають кардинальні зміни. Як «показовий» приклад варто назвати функцію прогнозування. Ступінь самостійності, варіантність вибору при ухваленні рішень в умовах ринкових відносин і конкурентного економічного середовища сталі іншими. Розширення масштабів діяльності, ускладнення виконуваних задач припускають, що керівники повинні більше займатися рішенням стратегічних питань і делегувати виконання тактичних і оперативних функцій багато кого своїм підлеглим. Незамінним помічником керівника в його різносторонній yпpaвлінської діяльності є секретар.

Можна без перебільшення сказати, що якість і ефективність роботи апарату управління багато в чому визначається рівнем професійних знань секретаря, його умінням чітко виконати свої обов'язки, звільняючи керівника від нераціональної витрати часу [1, с. 318].

Про діяльність секретарів-референтів науковці стали говорити не так вже й давно. Автори підручника про цю діяльність пов’язують увагу до неї із тим, що врешті відкрилося, хто готує інформацію керівникам: „Те, про що раніше скромно умовчували, 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 і інші документи, які вони лише затверджують, видають і підписують.

Більш того, як посадовці, відповідальні за прийняття рішень, проводять переговори, як розмовляють з відвідувачами і клієнтами, вражаючи тих ерудицією і знанням конкретного питання, наскільки невимушено дають інтерв'ю засобам масової інформації, як, нарешті, вони поводяться на важливому прийомі, демонструючи відмінне знання протоколу і етикету, - в більшості своїй плоди копіткої роботи їх референтського корпусу, або, як прийнято говорити, команди” [2, с.5].

Одночасно з розвитком процесу нагромадження знань у людському суспільстві йшов процес формування відособленої професійної групи, для якої спочатку основним, а потім й єдиним "службовим заняттям" стає робота з інформацією. Формою участі знань, вироблюваних наукою, у виробничому процесі виступила інформація, точніше, інформаційні ресурси, а механізмом ефективної взаємодії науки й виробництва - інформаційний механізм [3, с. 194-195 ].

Питання змісту та функцій діяльності секретаря-референта детально розглянуті у навчальному посібнику „Теория и практика референтской деятельности” колективу авторів (О.Я.Гойхман, Т.В.Гордиенко, Т.М.Надеина, Н.Н.Романова, Э.Я.Соловьев, А.В.Филиппов). Загальні питанні документної діяльності та технології обробки документів висвітлені Н.М.Кушнаренко, В.К. Удаловою в підручнику „Наукова обробка документів”

Загальні питання інформаційної діяльності та її місця у науці, виробництві і культурі досліджувалися та висвітлювалися такими авторами, як О.І.Михайлов, А.І.Чорний, Р.С.Гіляревський у монографії „Научные коммуникации и информатика”, М.П.Ващокін, „Научно-информационная деятельность. Философско-методологические проблемы”, М.Боніц, „Научное исследование и научная информация”, Д.Й. Блюменау, „Проблемы свертывания научной информации”, Е.Л.Шапіро, „Место научно-информационной деятельности в культуре”, та іншим авторами. Почепцов Г.Г. у книзі „Коммуникативные технологии двадцатого века” розглянув комунікацію та сучасні та комунікативні технології. Певний внесок у висвітлення проблем, пов’язаних із інформаційною діяльністю та діяльністю секретаря-референта, був зроблений і іншими авторами.

Перелічені автори створили основу до подальшого вдосконалення діяльності секретарів-референтів, що виконують дуже важливу роботу документного та інформаційно-комунікаційного змісту. Але стрімкі зміни в структурі та змісті діяльності секретарів-референтів дають підстави вважати, що потрібно переглянути ту їх частину, що стосується інформаційної діяльності. Адже саме тут спостерігаються найбільш вагомі зміни. Потреба підвищення ефективності інформаційного забезпечення керівників формує необхідність подальших зусиль щодо наукового обґрунтування інформаційної діяльності секретарів-референтів – фахівців, на яких перекладається величезна частина роботи із інформацією в управлінні.

Можна вважати, що в сучасних умовах склалося протиріччя між соціальною потребою підвищення ефективності керування і, зокрема, його інформаційного забезпечення, з одного боку, і недостатністю досліджень та обґрунтування змісту та напрямків інформаційної діяльності секретаря-референта, що має виконувати таку діяльність, – з іншого.

Це й обумовило **вибір теми** випускної роботи бакалавра: „Інформаційна діяльність секретаря-референта виробничого підприємства”.

**Актуальність теми** випливає зі зростаючої ролі інформаційного забезпечення управління підприємством і, відповідно, обсягу інформаційної діяльності в управлінні, та недостатності досліджень та висвітлення ролі і напрямків інформаційної діяльності секретарів-референтів, відсутності науково обґрунтованих пропозицій щодо типології та організації їхньої інформаційної діяльності.

**Об’єктом** випускної роботи бакалавра є діяльність секретаря-референта.

**Предметом** роботи є інформаційний аспект діяльності секретаря-референта виробничого підприємства, зокрема роль та зміст його інформаційної діяльності.

**Мета** випускної роботи бакалавра полягає у дослідженні викликаних інформатизацією суспільства змін в діяльності секретаря-референта виробничого підприємства, ролі та змісту його інформаційної діяльності, а також у визначенні типових напрямків такої діяльності в сучасних умовах.

**Гіпотеза** випускної роботи бакалавра полягає у припущенні, що дослідження інформаційного аспекту діяльності секретаря-референта виробничого підприємства, виявлення її основних напрямків у зв’язку із інформатизацією суспільства здатне підвищити ефективність діяльності секретаря-референта, а відтоді – ефективності управління, тобто за умов:

* висвітлення змісту діяльності секретаря-референта;
* висвітлення сутності, змісту та основних напрямків інформаційної діяльності;
* аналізу впливу інформатизації суспільства на діяльність секретаря-референта;
* дослідження ролі, змісту та основних напрямків інформаційної діяльності секретаря-референта;
* обґрунтування вимог до підготовки секретаря-референта відповідно до типології його інформаційної діяльності.

У зв’язку з визначеними метою, об’єктом, предметом та гіпотезою випускної роботи бакалавра, доцільно сформулювати наступні її завдання:

- надати загальну характеристику діяльності секретаря-референта;

- охарактеризувати поняття та зміст інформаційної діяльності;

- виявити вплив інформатизації суспільства на діяльність секретаря-референта виробничого підприємства;

- визначити основні напрямки інформаційної діяльності секретаря-референта виробничого підприємства в умовах інформатизації;

- обґрунтувати вимоги до професійної підготовки секретаря-референта за визначеними напрямками його інформаційної діяльності.

**Методологічну основу** дослідження склали положення інформатики як теорії інформаційної діяльності, кібернетики як теорії управління, теоретичні положення документознавства, інформатики щодо інформаційного забезпечення управління, методологічні положення наук, що досліджують проблеми інформатизації суспільства.

Серед наукових **методів**, що застосовуються у роботі, теоретичні – положення кібернетичного, інформаційного та системного підходів, дедуктивні та індуктивні міркування, формалізація, а також емпіричні - інформаційний пошук, огляд і узагальнення літературних джерел, власні спостереження, порівняльний аналіз, узагальнення.

Структура випускної роботи бакалавра складається зі вступу, основного тексту на 71 сторінці, висновків та списку використаних джерел з 27 найменувань.

**Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

**1.1. Сутність та загальна характеристика діяльності секретаря-референта**

В сучасних словниках затверджується, що референт - це посадовець, що є доповідачем, консультантом з певних питань; крім того, референт - ця особа, що робить або читає реферат. Це, безумовно, вірно, але не дуже зрозуміло.

Щось додаткове прояснюють однокореневі слова, що співвідносяться: реферат, реферувати, референдарій.

Згідно сучасному словнику іноземних слів реферат - це доповідь на певну тему, яка включає огляд відповідних літературних і інших джерел. В дореволюційних словниках іноземних слів вказано, що реферат (в перекладі з латинського «доповісти», «ввійти з докладом») - цей словесний виклад справи, мова, пояснювальна записка, доклад, публічний доклад про яке-небудь розроблене питання або справу. В словнику В.І. Даля слово «реферувати» тлумачиться як читати, промовлювати реферат, доносити, представляти звіт, пояснення, записку або словесно висловлювати думку, висновок по справі. Ось чим, виявляється, займається референт. Слово «референт», поза сумнівом, сходить до застарілого «референдарій», одним із значень якого було «особистий секретар і доповідач імператора» (в Стародавньому Римі), а в більш пізні часи - «доповідач в присутності, в міністерствах».

Поняття «референт», крім того, звичайно, співвідноситься і з поняттями «консультант», «експерт», а також із поняттям «агент» в значенні «особа, людина, діюча по уповноваженню, від імені і на користь приватних осіб, компаній, установ і ін., виконуючий ділові доручення» [2, с.5, 9].

Але безумовно справа не тільки у тому, що викрилася істина: стало відомо, що є люди, які працюють за керівників. Справа, а також і певне коло проблем, полягають у тому, що у керівництві, як і у інших сферах діяльності, зросла роль інформації, збільшилися інформаційні потоки, сформувався напрямок професійної діяльності, спрямований на опрацювання інформації – інформаційна діяльність.

Слід зазначити, що донедавна інформація як така не вважалася важливим активом підприємств і фірм. Управління розглядалося як індивідуальне мистецтво міжособистісного спілкування, а не як глобальний механізм координації діяльності учасників економічних процесів. Сьогодні лише деякі керівники можуть дозволити собі зневажливо ставитися до методів роботи з інформацією. В умовах, коли росте значення інформаційної складової навколишнього середовища підприємств, повноцінне їхнє існування стає неможливим без відповідних змін у всіх значимих сторонах їхньої життєдіяльності з погляду керованості й ефективності [4, с. 14]

Референт керівника...Що це за спеціальність, що за професія? Далеко не всі уявляють собі це. Якщо запитати, хто такий лікар, економіст, інженер, кожний відповість без скрути. А ось пояснити, хто такий референт, куди складніше.

Вище вже наводилися деякі традиційні, що склалися історично, визначення професії референта, зокрема відзначалося походження її назви від слова „реферат”.

В більш сучасному значенні референт асоціюється з помічником керівника - посадовцем, що допомагає керівнику у всіх його службових справах. Помічник, зрозуміло, не тільки готує матеріали до докладу керівника, не тільки консультує його, але і виконує самі різні його доручення.

У минулому (так до певної міри і зараз) посада референта мала багато загального з посадою секретаря. Раніше поняття «секретар» пояснювали таким чином: «Секретар - письмоводець; особа, на обов'язку якої лежить писання листів, паперів і т. ін. для особи або присутницького місця, при якому він приписаний». На секретаря покладалося ведення ділового листування і взагалі ділових відносин установи, товариства або приватної особи. Це старе, широке розуміння того, що таке секретар, до цих пір існує поруч із більш вузьким (дівчина, яка сидить в приймальні у директора та регулює прийом відвідувачів, відповідає на телефонні дзвінки, виконує дрібні доручення шефа і є не дуже освіченою), і відповідно до нього секретар - це попередник сучасного референта.

Все це разом узяте (референт-доповідач, консультант, секретар, агент-уповноважений, помічник і відповідальний організатор справ) об'єднується єдиним поняттям «референт» в сучасному значенні. Це означає, що людина, яка посідає посаду референта, в певних обставинах нерідко виконує функції вище згаданих осіб. Звичайно, референт може тільки готувати доклади і консультувати. З іншого боку, у керівника може бути референт-помічник, референт-письмоводець, референт-секретар низького рівня. Ці посади в одній і тій же установі можуть займати різні особи - все залежить від виробничої і кадрової ситуації: який фахівець, якого масштабу, рівня освіченості є у керівника, в кому він найбільш має потребу, які можливості має в своїм розпорядженні керівник. Найбільш цінний, безумовно, референт-помічник - найрідкісніший фахівець з приведеного вище списку, який повинен бути отаким універсалом, що поєднує компетентність і здатність науково-ділового осмислення речей з умінням діяти, реалізувати намічене, добиватися успіху. На таку людину керівник може покластися у всьому і, роблячи з часом кар'єру, не побажає з ним розлучатися.

Можна назвати референтів, діяльність яких гідна наслідування. Є, наприклад, свідоцтва, що Женні Маркс була хорошим секретарем-помічником свого чоловіка Карла Маркса. Всі міністри і заступники міністрів, всі депутати Верховної Ради України мають помічників, так само як і багато які керівники більш низького рангу. Зараз відчувається все зростаючий попит на кваліфікованих референтів-помічників і інших видів референтів. Часом вони складають групу або апарат, тобто набір осіб, що обслуговують одного керівника.

До останнього часом в нашій країні якось не було прийнято говорити про людей даної професії, про їх діяльність. Референти-помічники керівників завжди залишалися в тіні (як, загалом, і повинно бути). Громадяни навіть не підозрювали про існування багато кого з них, перебуваючи в упевненості, що якийсь видатний діяч, міністр, директор заводу завжди самостійно складає свій доклад, звіт про роботу за рік або створює твір іншого жанру. Свята простота! Звичайно, в більшості випадків це не відповідає дійсності, що, власне, виправдано: свою енергію і час керівник повинен витратити на більш важливі справи, а доклад або звіт йому може написати референт, після чого керівник лише вносить свою правку. Керівники будь-яких рангів слідують правилу: ніколи не роби сам того, що можуть зробити твої підлеглі.

З іншого боку, з деяких пір з'явилося уперте переконання в тому, що керівник не складає самостійно доклади, звіти і т.п. тому, що абсолютно не здатний це зробити, унаслідок чого тримає цілий штат борзописців; що сам він нічого не робить унаслідок своєї тупості, неписьменності, бездарності і ліні; що все за нього роблять завзяті помічники, а він тільки привласнює собі результати їх праці. Всяке, звичайно, буває [2, с.11].

Керівник і його референт (або апарат референтів) повинен відчувати тісний взаємозв'язок, діяти узгоджено і ефективно і бути компетентними в своїй частині спільної роботи. Їх взаємостосунки повинні бути творчою співдружністю, в якій не місце некомпетентності і халатності з обох боків.

Перерахуємо обов'язки і навики референта:

- уміти складати документи ділового і науково-ділового характеру: матеріали для докладу, первинний варіант докладу, звіт, довідку для вищестоящої інстанції або іншої установи, організації, висновок, рекомендації і др.;

- уміти підготувати для керівника продумані ініціативні пропозиції;

- консультувати керівника в усній бесіді із спеціальних питань багато кого (експромтом або заздалегідь вивчивши їх);

- їздити у відрядження для виконання відповідальних завдань керівника;

- допомагати керівнику підбирати необхідні кадри;

- виступати (а в інших випадках і діяти) від імені свого керівника по його дорученню;

- здійснювати як елементарну, так і досить складну науково-дослідну роботу маркетингового, раціоналізаторського або іншого характеру для насущних потреб установи, підприємства, компанії;

- кваліфіковано користуватися джерелами ділової і наукової інформації, здійснювати пошук таких джерел;

- редагувати чужий рукопис або текст, що підготовлюється до видання або перевидання;

- коректувати верстку (гранки), вичитувати рукопис власного або чужого твору;

- рецензувати матеріали ділового і наукового характеру в рамках своєї компетенції;

- складати оголошення, рекламні тексти, анотації, буклети до продукції, що випускається, анонси;

- складати статті або замітки для публікації в газеті або журналі;

- давати інтерв'ю для радіо, телебачення або преси;

- вести ділові переговори і наукову дискусію (в рамках своєї сфери);

- конспектувати усний виступ (доповідача, лектора, особи, виступаючої по радіо, телебаченню, на мітингу і ін.);

- вести протокол засідання, зборів і оформляти його як документ;

- реферувати (конспектувати) будь-які письмові матеріали;

- друкувати на пишучій машинці з середньою швидкістю або як професійна друкарка, дотримуючи всі стандартні вимоги; уміти друкувати на комп'ютері, сканувати, копіювати;

- складати ділові листи, договори і інші ділові документи;

- організовувати конференції, наради, з'їзди, урочисті вечори, презентації, виставки, прийоми гостей в своїй установі (підприємстві);

- уміти спілкуватися на мові міжнародного спілкування (англійському, французькому або на обох мовах);

- компетентно керувати роботою діловодів та інших службовців більш низького рангу;

- керувати роботою групи помічників, референтів у разі призначення главою цієї групи;

- уміти складати зведені документи на основі довідок і докладів (звітів) окремих структурних підрозділів установи або підприємства;

- контролювати виконання ухвалений керівником рішення і надавати йому відповідну інформацію;

- викликати довір'я керівника, у жодному випадку не розголошуючи виробничі і інші секрети і прагнучи успіху спільної справи.

По-друге, перерахуємо знання, необхідні референту:

- широкі і глибокі знання в області соціології (стан і проблеми всіх сучасних соціальних сфер, напрями і методи соціальної роботи);

- знання в області політології (реальне політичне життя суспільства, її закономірності, історія формування сучасних політичних реалій, внутрішньополітичні проблеми і проблеми міжнародних відносин);

- знання основ економіки і її окремих сфер, економічної географії Росії і зарубіжжя, фінансових проблем і законів, фінансових механізмів;

- широка обізнаність з питань правознавства, юридична компетенція, особливо в області економіки, виробництва, комерції, фінансів, банківської діяльності; компетентність відносно законодавства інших країн;

- широка ерудиція в питаннях, що стосуються історії Росії і всесвітньої історії, зокрема історії економіки, промислового виробництва;

- знання культурології, історії і сучасного стану матеріальної і духовної культури, філософії, етики і етикету, художньої літератури, мистецтва (минулого і теперішнього часу);

- особливе значення зараз набули знання в області церковно-релігійної сфери, її історії і сучасних проблем;

- знання у сфері культури мовлення - ортології, риторики, ерістики (культури і мистецтва ведення суперечки), паралінгвістики;

- знання сучасних напрямів і досягнень психології, у тому числі соціальної психології і психології особи, вікової, сексуальної, національної, професійної психології; обізнаність про досягнення нової науки - іміджелогії.

По-третє, залишилося сказати, можливо, про найголовніше. на що потрібно звертати особливу увагу.

Референт як фахівець, поступаючи на конкретну роботу, вступаючи в конкретну сферу діяльності (знайому, або малознайому, або майже зовсім невідому), повинен, застосовуючи знання і навики, придбані раніше (у вузі, на іншій роботі і т.д.), пристосовуватися до специфіки конкретної сфери, умовам діяльності даної установи (підприємства), розширювати і заглиблювати свої базові знання, удосконалювати і доповнювати професійні навики, приводячи їх у відповідність з новою ситуацією; за допомогою самоосвіти в короткий термін отримати нову спеціалізацію; удосконалювати загальноосвітню і спеціальну ерудицію, культуру, компетенцію. Дуже добре, якщо референт, займаючись повсякденною роботою, накопичуючи досвід, поставить мету стати кандидатом наук в якійсь області знань і поступово буде реалізовувати цю мету. Таке бажання, а головне, уміння рости творчо, інтелектуально повинне бути найважливішою, найнеобхіднішою якістю референта [2, с. 12-14].

Сьогодні «секретарський чин» переживає друге народження. Це продиктовано входженням економіки в ринкові відносини і повсюдним використовуванням в бізнесі високих технологій. Епоха високих технологій, що ознаменувалася в бізнесі тотальною комп'ютеризацією великих і малих фірм, упровадженням надшвидкісних засобів комунікації, в корені змінила характер і методи управління. В умовах активного оснащення робочих офісів сучасною електронікою йде процес перерозподілу функціональних обов'язків в системі забезпечення документації управління, міняється об'єм і зміст виконуваної роботи кожного працівника, залученого в цей процес [5, с.356].

Відомо, що успіх будь-якої організації, остаточний результат в справі зміцнення авторитету фірми, її репутації в обстановці ринкової конкуренції складається з уміння окремих працівників спільно трудитися над досягненням загальної мети. Але не менше важливу роль грає і моральний стан команди, її етичний настрій, уміння контактувати із зовнішнім світом. «Успіхи тієї або іншої людини в його фінансових справах відсотків на п'ятнадцять залежать від його професійних знань і відсотків на вісімдесят п'ять - від його уміння спілкуватися з людьми», - вважає Дейл Карнегі, автор ніколи вельми популярної у нас книги «Як завоювати друзів і зробити вплив на людей».

Головний вектор етичних орієнтирів вибирає керівник. Він набирає команду однодумців і визначає контури і правила гри з партнерами, намічає круг соціальних зобов'язань перед суспільством. На ньому лежить відповідальність за моральний клімат в колективі і правильність схеми взаємостосунків з підприємницьким середовищем. Багато в чому це визначається його освітою, рівнем культури і розумінням єства законів ринку.

Але важлива роль з погляду формування робочого, доброзичливого настрою в колективі належить секретарю. Його частка відповідальності в нових умовах значно зросла, підвищилася планка його значущості в повсякденній діяльності фірми. Від його професійної підготовки, досвіду, відносини до справи багато в чому залежить успіх компанії, стан психологічного настрою в колективі. Особливо це очевидно в діяльності підприємств малого і середнього бізнесу. Саме на цих фірмах працівникам, зайнятим на секретарській посаді, доводиться першими і частіше за інші вступати в контакт з клієнтурою, партнерами, іншими представниками ділового світу. Своїми діями вони закладають основи того робочого клімату, який надалі сприяє або гальмує розвиток вигідних для компанії відносин [5, с.357]. Поведінка секретаря свого роду візитна картка організації, її професійний імідж. Його компетентність, манера спілкування з «зовнішнім світом», рівень мовної культури служать кимось еталоном професіоналізму, надійності компанії і до певної міри відображають ділову атмосферу, пануючу в ній. З входженням російської економіки в ринок секретар так чи інакше залучений в загальне русло справ фірми, бере активну участь в її робочому процесі. Його функціональні обов'язки не обмежуються тільки обслуговуванням і підтримкою авторитету керівника. Щоб справитися з новими задачами, треба володіти мистецтвом ділового спілкування і розбиратися в тонкості бізнес-етики. Поведінка секретаря, якість його роботи служать свого роду індикатором стану справ на фірмі, її морального змісту. Із цього приводу доречно привести Чи не цікаве спостереження Якокки, очолюючого свого часу автомобільний концерн «Форд»: «Коли секретарі байдикують і займаються базіканням - це явна ознака того, що установа знаходиться в стані загнивання».

Чим був з професійної точки зору секретар якої-небудь радянської установи, скажімо, п'ятнадцять-двадцять років тому? Що входило в круг його обов'язків? Перш за все, друкування на машинці, тому ця посада частіше за все і називалася секретар-друкарка. Крім того, вона (секретарями були тільки представниці прекрасної половини людства) відповідала на телефонні дзвінки ззовні, захищаючи начальника від «зайвих» розмов, і охороняла двері кабінету шефа від вторгнення непроханих відвідувачів. Проте все це у минулому. Механічна пишуча машинка, по звуку при друкуванні що нагадувала стрільбу з кулемета, давно знайшла своє місце як реліктова експоната в музеї [5, с.358]. На зміну прийшов комп'ютер з його вражаючою здатністю не тільки швидко і без помилок друкувати, але і редагувати документи, сортувати їх, реєструвати, берегти, розклавши «по потрібних поличках», а також скоювати багато інших так необхідних в сучасному діловодстві операцій. Підключення до світової Мережі дає можливість працювати з електронною поштою, обмінюватися листами з адресатом в будь-якій точці земної кулі, одержувати інформацію, що цікавить, з самих різних джерел. Поява стільникової телефонії набагато скоротила кількість дзвінків через секретаря і дає можливість підприємцю самому вибирати, з ким йому спілкуватися. Завдяки Hi-Tech значно зростає ступінь його інформованості, а закони вільного ринку диктують не тільки не замикатися в кабінеті, а, навпаки, шукати нові контакти, вигідні операції і всіляко розширювати межі ділового спілкування.

На фоні інтелектуальних змін, що відбуваються, секретар піднявся на рівень дипломованого референта, озброєного комп'ютерною технологією. Його участь в діловодному процесі виходить далеко за традиційні канцелярські рамки у минулому посади секретаря-друкарки, що залишилася. За західними мірками, він, наприклад, повинен «вільно друкувати па двох іноземних мовах з рукопису або під диктування, складати меморандуми, листи, факси і інші документи, працювати із звітами менеджерів, уміти приймати і передавати повідомлення по каналах зв'язку (факс, Е-mail і т. п.)». Так виглядає перелік функціональних обов'язків сучасною секретаря, розроблений Європейською асоціацією професійних секретарів (EAPS - European Association Professional Secretaries).

Ця визнана в діловому світі організація успішно функціонує в економічно розвинутих країнах. Відштовхуючись від реалій, що склалися, її керівники підготували свого роду спеціальний кодекс, в якому визначаються «Ступені кар'єри і підвищення кваліфікації секретаря». Одна з головних умов професійного зростання, згідно цьому документу, лежить в отриманні базової освіти, а також придбанні спеціальних знань в області сучасних інформаційних технологій, основ управління і права, ділової етики, іноземних мов. Вищим класом секретарської майстерності вважається, коли працівник, володіючи організаторською енергією і здібністю до лідерства, може узяти на себе проведення наради, грамотно його запротоколювати і налагодити контроль за виконанням ухвалений рішення [5, с.359-360].

Якщо підбивати підсумки еволюції змісту діяльності помічника керівника – секретаря або секретаря-референта, то можна дістатися висновку, що ця діяльність стрімко ускладнюється та інтенсифікується. Крім того, вона наповнюється, з одного боку, ініціативою, а з іншого – відповідальністю. Помітними також є тенденції наближення функцій секретаря референта до функцій менеджерів, особливо це відчувається відносно тієї частини функцій, які можна віднести до інформаційних. Це, зокрема, інформаційний пошук (останнім часом – через Інтернет), добір, класифікація, індексування, анотування та реферування різноманітних документів, складання різноманітних довідок, звітів, рекомендацій, діловий та технічний переклад (одним словом, аналітико-синтетична обробка інформації й документів), а також численні комунікативні та представницькі функції.

З таблиці, що наводиться нижче, можна бачити еволюцію функцій секретаря (табл. 1.1)

Таблиця 1.1

Еволюція функцій або рівні кар’єрної драбини секретаря

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рівень | **Посада** | **Основні функції** | **Ступінь самостійності** | **Кваліфікаційні вимоги, освіта** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Секретар-друкарка | Друкування документів під диктування, ведення документації; відповіді на телефонні дзвінки; відправка і отримання кореспонденції | Діє по вказівці керівника, практично не приймаючи самостійних рішень | Діловодство, ПК, оргтехніка, машинопис (русявий.). Учбово-виробничі комбінати, курси секретарів |
| 2 | Секретар | Проглядання, відбір необхідної кореспонденції пошти, відповіді на стандартні запити, індивідуальний підхід до телефонних дзвінків, контроль виконання завдань | Приймає окремі самостійні рішення по стандартних ситуаціях | Діловодство, ПК, оргтехніка, машинопис (укр/рус/лат.). Курси секретарів |
| 3 | Секретар-референт | Самостійне складання листів, контроль виконання документів і завдань, складання графіка робочого дня керівника, огляд і підготовка інформації для шефа, підготовка і забезпечення обговорювань | Приймає самостійні рішення в рамках своєї компетенції | Діловодство, ПК, оргтехніка, швидкісний машинопис (рус/лат.), іноземна мова, комунікабельність. Спеціалізовані секретарські школи, учбові центри, коледжі |
| 4 | Референт | Обробка і розподіл кореспонденції, реферування інформації, підготовка звітів і статі для шефа, участь в переговорах | Проявляє ініціативу, пропонує рішення керівнику | Діловодство, ПК, оргтехніка, швидкісний машинопис (рус/лат.), іноземна мова (вільно), комунікабельність. Вища освіта, спеціалізовані секретарські школи, учбові центри |
| 5 | Асистент керівника, офіс-менеджер, керівник секрета-ріату | Забезпечення діяльності офісу, рішення адміністративних питань, упровадження фірмою нових форм організації роботи, участь в розробці стратегії фірми.  Представницькі повноваження. Підбір, керівництво і навчання підлеглого персоналу | Самостійно вирішує серйозні питання, бере участь в управлінні  в рамках делегування повноважень шефом | Діловодство, ПК, оргтехніка, швидкісний машинопис (укр/рус/лат.), 2 іноземні мови (1 - вільно), комунікабельність.  Вища освіта, спеціалізовані секретарські школи, учбові центри. Підготовка за профілем фірми, стажування за рубежем |

[6, с. 9-11].

Як можна бачити, наведена таблиця відбиває зміни в змісті й характері праці секретаря, що витікають із змін у виробництві в умовах інформатизації суспільства.

Отже, в даному підрозділі виявлені основні напрямки діяльності секретаря-референта та основні вимоги щодо його професійних знань, умінь, якостей.

**1.2. Поняття інформаційної діяльності та її основні напрямки**

Під інформаційною діяльністю розуміється професійна робота з добору, обробці, зберіганню, пошуку, видачі й розповсюдженню (передачі) інформації. В зарубіжній літературі цю діяльність, особливо якщо вона відноситься до фірми або підприємства, тепер все частіше називають інформаційним менеджментом або управлінням інформаційними ресурсами [7, с. 14].

Науково-інформаційна діяльність починається з процесу збору інформації по різних каналах, джерелам у будь-якому вигляді. Зібрана інформація переробляється відповідно до потреби інформаційної системи. Отримана інформація закріплюється в наукових документах. Основними задачами інформаційного забезпечення теоретичної і практичної діяльності є пошук, виявлення, накопичення і вивчення джерел інформації.

Пошук інформації - це процес знаходження і вибору необхідних конкретних відомостей відповідно до інформаційного запиту. Чітко визначається предмет пошуку, гранично конкретизується інформаційний запит. Одночасно із збором інформації відбувається також і її аналіз, первинний відбір, тобто вибір з множини документів тільки тих, які представляють інтерес для досягнення поставленої мети. Виключається застаріла, ненадійна, даремна інформація. При цьому відбувається обробка, згортання, ущільнення інформації (тобто скорочений виклад змісту документа, анотування і реферування) [8, с.70].

Потім слідують перетворення інформації, критична оцінка і узагальнення даних, перетворення відомостей, що є, в найзручнішу для вивчення форму у вигляді оглядів, аналітичних довідок з узагальненням фактографічних даних, висновок про корисність, доцільність використовування інформації. Все це входить в процес аналітико-синтетичної переробки інформації. Отримана інформація зберігається [8, с.70-71].

Зберігання інформації - це процес, який забезпечує незмінність стану всіх видів інформаційних документів у впорядкованому масиві до появи необхідності в їх наданні і використовуванні. Мета зберігання інформації зводиться до забезпечення можливості надання її на першу вимогу.

В задачу науково-інформаційної діяльності входить підготовка і розповсюдження інформації. Існує система диференційованого розповсюдження, або виборчого розподілу, інформації.

Особливістю науково-інформаційної діяльності є її характер вірогідності щодо кінцевого результату використовування інформації, тим більш при масовому інформаційному забезпеченні, коли інформація характеризується великим ступенем узагальненості, а одержувачі інформації - індивідуальним, суб'єктивним моментом при оцінці одержуваної інформації [8, с.71].

Кінцевим результатом науково-інформаційної діяльності можна вважати використання інформації в дослідницькій або виробничій діяльності. Цінність і корисність відповідної запиту (релевантній) інформації виявляється в процесі зворотного зв'язку споживача і інформаційної системи. Якщо інформаційна потреба виступає початком, джерелом науково-інформаційної діяльності, то підсумком останньої виявляються результати, задовольняючі цю потребу.

Основна ціль науково-інформаційної діяльності - випереджаюче віддзеркалення, забезпечення всіх потенційних інформаційних потреб лаконічною і кваліфікованою інформацією про нові знання, досвід і прогнози в різних сферах людської діяльності. У кожному конкретному випадку предметом науково-інформаційної діяльності є лише частина, деяка необхідна множина документів. З появою нової інформації може змінюватися інформаційна потреба і відповідно змінюється конкретний предмет науково-інформаційної діяльності [8, с.71-72].

Інформаційне забезпечення актів прийняття організаційних рішень істотно відрізняється від інформаційного забезпечення наукових досліджень. Це доводить, що системи організаційного управління повинні мати власні інформаційні підсистеми і що інформаційна система є частиною системи управління.

Прийняття організаційних рішень - так само як і наукове дослідження - є різновид творчої праці. Але істотною особливістю творчого процесу керівника - державного діяча, організатора науки або виробництва й т.ін. є те, що цей процес звичайно протікає в умовах дефіциту часу і недоліку необхідної інформації. Чим вище рівень організаційного управління, тим більше дефіцит часу і інформації, в якому воно здійснюється, і тим більш творчий характер має це управління. Слід зазначити, що коли ми говоримо тут про дефіцит інформації, то маємо на увазі не абсолютний, а лише відносний брак інформації. Керівника може буквально захльостувати потік різноманітної інформації. Але для прийняття організаційного рішення йому потрібна не «сира» інформація про об'єкт управління, а квінтесенція цієї інформації. Сам керівник не має ні часу, ні можливості піддавати таку «сиру» інформацію аналітико-синтетичній переробці і витягувати з неї те, що йому необхідно.

Наукове дослідження теж є певна послідовність прийняття рішень. Але на відміну від організаційного управління прийняття таких рішень не протікає в умовах гострого дефіциту часу і інформації. Тому вольовий елемент тут грає значно меншу роль. Рішення, що приймаються в ході наукового дослідження, істотно відрізняються від рішень управляючих.

Отже, прийняття організаційного рішення - це вольовий творчий акт. Якби керівник мав в свій розпорядженні вичерпну інформацію про те явище або процес, відносно якого він ухвалює управляюче рішення, і до того ж мав достатньо часу для переробки цієї інформації, то прийняття рішення не носило б такого характеру, а було б регулюючою дією. Тоді керівника можна було б у принципі замінити відповідною машиною і така машина управляла б процесом значно ефективно, ніж людина. Але це не було б управлінням в нашому розумінні, тобто творчим процесом прийняття мотивованих рішень, який здійснюється людиною [9, с. 360].

Таким чином, процес прийняття рішень ми пов'язуємо з мотивованими творчими діями людей.

Це означає, що інформаційна система, обслуговуюча систему управління суспільством або її окремі ланки, повинна охоплювати не тільки інформацію, що відображає досягнення науки і техніки, але і інформацію економічну, соціально-політичну. Особливу роль тут грає прогностична інформація, оскільки тільки вона може служити надійною основою для оперативного управління, для прийняття правильних і - що особливо важливо - своєчасних рішень.

Інформація, яка надається керівнику відповідною інформаційною службою, повинна бути заздалегідь піддана значно більш строгому відбору, значно більш глибоким аналізу і оцінці, специфічному узагальненню і синтезу, ніж, наприклад, наукова інформація, призначена для учених-дослідників і інженерів. Крім того, управлінська інформація повинна видаватися в значно більш стислі терміни, ніж наукова інформація, і в меншому обсязі.

Відомо, що надлишок інформації так само утрудняє прийняття рішення, як і її брак: число можливих стратегій швидко збільшується із зростанням обсягу інформації, яка є у розпорядженні особи, що приймає рішення (стратегія - це сукупність правил, які встановлюють, яку дію зробити в тих або інших умовах) [9, с. 361]

Отже, поруч із традиційними напрямами інформаційної діяльності, якими є інформаційний пошук, добір та класифікація інформації, що завжди виконувалася секретарями, тепер наголос робиться також і на аналітико-синтетичній діяльності, тобто перебудові форми документів заради підвищення їхньої інформативності.

**1.3. Вплив інформатизації суспільства на зміст діяльності секретаря-референта**

Для вивчення змісту діяльності секретаря-референта треба звернути увагу на те, що його діяльність відбувається в інформаційній сфері.

Інформаційна сфера (середовище) - сфера діяльності, пов'язана із створенням, розповсюдженням, переробкою і споживанням інформації. Як сфера правового регулювання вона є сукупністю суб'єктів права, здійснюючих таку діяльність, об'єктів права, по відношенню до яких або у зв'язку з якими ця діяльність здійснюється, і соціальних відносин, регульованих правом або підлягаючих правовому регулюванню.

В основі виробництва, розповсюдження, перетворення і споживання інформації лежать інформаційні процеси - створення, збору, обробки, накопичення, зберігання, пошуку, отримання, розповсюдження і споживання інформації в державі і суспільстві, а також процеси створення і застосування інформаційних систем, інформаційних технологій і засобів їх забезпечення, засобів і механізмів інформаційної безпеки. Соціальні (суспільні) відносини, підлягаючі правовому регулюванню, виникають при виконанні саме цих інформаційних процесів. Такі суспільні відносини називають інформаційними відносинами, а діяльність по здійсненню інформаційних процесів - інформаційною діяльністю [10].

Слід зазначити, що проблеми інфосфери та формування інформаційної діяльності у нових умовах її теперішнього стану досліджувалися в роботах [11]-[17]. Прихід нового, XXI століття нерідко зв'язується зі вступом людства до так званого інформаційного суспільства, яке потрактує його апологетами як суспільство загального достатку і надмірного дозвілля. Але чи так це насправді?

Як вважає А.І.Чорний, треба знайти відповіді на наступні питання:

- Що є інформаційне суспільство?

- Яким можуть бути наслідки створення інформаційного суспільства для життя людей?

- На вивчення яких предметів потрібно направити головну увагу при побудові інформаційного суспільства?

Термін "інформаційне суспільство" (information society) використовується вже більше 30 років. Мабуть, першим цей термін застосував в 1968 р. японський учений К.Кохияма (Кеnichi Kohyama). Він використовував цей термін в своїй роботі "Введення в теорію інформаційного суспільства", яка була процитована І.Масудою в сб.: Сhanging value patterns and their impact on economic structure (Tokyo: University Tokyo Press, 1982. – P.174) Центральне місце цей термін зайняв в 1972 р. в Плані побудови інформаційного суспільства В основу концепції інформаційного суспільства було встановлено уявлення про те, що на етапі суспільного розвитку в число його головних ресурсів, що почався, - окрім матерії (матеріалів) і енергії - входить також інформація, знання [18].

Поява концепції "інформаційного суспільства" саме в Японії не була випадковою. Японія не має в свій розпорядженні скільки-небудь істотних запасів сировинних і енергетичних ресурсів. Тому японські учені і фахівці у пошуках шляхів і засобів подальшого економічного розвитку своєї країни раніше інших зрозуміли, що як необхідні для цього ресурси може і повинна бути використаний інформація.

Терміну "інформаційне суспільство" передували інші: в 1960-е роки для позначення приблизно цього ж явища пропонувалися терміни "століття кібернізації" (аge оf суbernation); "електронне століття" (еlectronic age) і "століття інформації" (age information) - запропонований М.Маклюеном в 1964 г.; "суспільство знань" (knowledge society) - запропонований П.Дракером в 1969 г.; "технетронне суспільство" (technetronic society) - запропонований З.Бжезінськім в 1970 г.; "постіндустріальне суспільство" (post-іndustrial society) - запропонований Д.Беллом в 1972 р.

Пропонувалися також терміни, підкреслюючі різні сторони цього нового типу суспільства: "телематичне суспільство" (telematic society) - запропонований С.Норою й Ф.Мінком в 1978г.; "дротяне суспільство" (wired society) - запропонований Дж.Мартином в 1978 г.; "суспільство послуг" (service society) і ін.

З визначень, що є, і тлумачень інформаційного суспільства найприйнятнішим нам представляється наступне:

Інформаційне суспільство - це ступінь в розвитку людства, на якій домінуючим об'єктом виробництва і споживання стають знання, а також засновані на їх використовуванні продукти і послуги [18].

Інформаційне суспільство має чотири головні відмітні ознаки: наявність зростаючого числа організацій з інтенсивним використанням інформації; наявність значного інформаційного сектора в економіці; широке використовування інформації населенням; високий освітній рівень населення.

Організації з інтенсивним використанням інформації. В таких організаціях інформація використовується для підвищення ефективності їх роботи і стимулювання інновацій. Часто це досягається за рахунок поліпшення якості вироблюваних товаріві послуг.

Інформаційний сектор в економіці. Задачею цього сектора економіки є задоволення виникаючих в суспільстві потреб в інформаційних засобах продуктах і послугах. Інформаційний сектор може бути розділений на три сегменти: що проводить інформацію, доставляючий інформацію і оброблювальний інформацію.

Сегмент виробників інформації утворюють учені, письменники, композитори, художники, члени інших творчих професій, які через видавництва, радіо- і телевізійні станції, а також відповідні виробничі фірми одержують створену інформацію і різним чином переробляють її в продукти і послуги, що продаються або розподіляються між споживачами.

Доставку інформації забезпечують організації, що відають створенням і експлуатацією інформаційних мереж. Цей сегмент інформаційної промисловості утворюють телекомунікаційні компанії, мережі кабельного телебачення, наземні і супутникові радіо- і телевізійні станції, а також провайдери стільникового телефонного зв'язку. До названих організацій примикають книготоргові фірми, бібліотеки і провайдери мережних послуг з доданою вартістю, які пропонують найрізноманітнішу інформацію - від відомостей про погоду до повідомлень про обстановку на дорогах, від інформації про здоров'я до відомостей про місцеві події.

Третій сегмент інформаційної промисловості утворюють організації, які здійснюють комп'ютерну і іншу обробку інформації по замовленнях інших організацій. В нього також входять виробники і провайдери апаратного і програмного забезпечення. Розвиток технології стирає межі між вказаними сегментами інформаційного сектора економіки.

Широке використовування інформації населенням. Третьою відмітною ознакою інформаційного суспільства є високий рівень використовування (споживання) інформації широкими кругами населення. Люди все більш інтенсивно використовують інформацію для самих різних цілей: вибору самих відповідних товарів і послуг, вивчення і здійснення своїх прав на суспільні послуги, більшого контролю над своїм життям і т.п. Вони також все ширше використовують інформацію для реалізації своїх цивільних прав і обов'язків. Крім того, з приходом інформаційного суспільства значне більшого значення набувають такі цивільні права, як право на вільний доступ до інформації, право на захист інтелектуальної власності, право на недоторканність приватного життя. В англійській мові недоторканність приватного життя позначається словом "privacy", яке - мабуть, не випадково - важко перекладається на російську мову.

Високий освітній рівень населення. В інформаційному суспільстві зростаюче значення придбаває утворення населення, яке стає довічним. Бо в такому суспільстві знання стають однією з головних суспільних цінностей. Щоб люди були знаючими і добре володіли мистецтвом роботи з інформацією, вони повинні отримати і підтримувати високий рівень своєї освіти. Значення цієї ознаки настільки велике, що деякі експерти віддають перевагу замість терміну "інформаційному суспільству" використовувати термін "освічене суспільство" (learning society).

Окремі інформаційні суспільства складаються в рамках значно більш широкого, глобального процесу. Часто це відбувається через те, що нині створювані інформаційні системи є глобальними або, принаймні, міжнародними по доступності. Супутникові радіо- і телевізійні станції не розрізняють національних меж, а телекомунікаційні мережі забезпечують швидкий зв'язок між країнами і континентами. Якнайкращим прикладом такої глобальної інформаційної системи може служити Інтернет [18].

Сьогоднішній офіс наповнений людьми, життя яких виглядає вже не так, як 15 років тому Зникли друкарські машинки - відповідно, зникли секретарки-друкарки, що друкують для боса, одвічний перестук і величезні машинописні бюро, що обслуговують всю контору. Зникли гігантські бухгалтерії з величезними книгами й стосами порожньографок (зникли не до кінця, тому що вітчизняний бухгалтерський облік - це копалина чудо, реліктовий монстр). Оптичне розпізнавання тексту замінило однією людиною зі сканером величезні бюро уведення інформації. Ще більше змін викликали до життя Інтернет й електронна пошта: майже повсюдно зникли папки доповідних записок босові, багатогодинні нудотні наради (іноді для рішення дріб'язкової проблеми), багатоденні погодження документів і т.п. Інформація усередині підприємства, до постачальників і клієнтів поширюється моментально. Все зайве віддається на аутсорсінг - і не тільки рутинна обробка документів, але найчастіше й така ключова річ, як дослідження. Організації стають менш ієрархічними, більше плоскими й найчастіше мережними.

Однак цей тільки початок. Ми на середині шляху, і через 15 років ми взагалі не впізнаємо офісу. Ключові зміни будуть пов'язані зі штучним інтелектом (ШІ) [19].

Для інформатизації у сфері управління характерна чітко виражена тенденція: зближення їх взаємообумовленості та взаємозалежності. Це також проявляється при організуванні автоматизації інформаційно-аналітичного забезпечення управлінської діяльності, де забезпечується ефект лише при поєднанні й взаємодоповненні чіткої організації управління та єдиної методології впровадження новітньої техніки та технології у різні галузі суспільної діяльності.

Зміст інформатизації інформаційно-аналітичного забезпечення управління соціальними системами найхарактерніше проявляється у таких напрямах:

1. Підвищення рівня оперативності (швидкості) забезпеченості управлінської діяльності інформацією.
2. Дослідження та застосування нових методів і методик управління (моделювання, експертиза, аналіз та ін.), що грунтуються на широкому використанні комп'ютерних технологій.
3. Удосконалення процесу управління на базі вивчення закономірностей інформаційних потоків та їх оптимізації.
4. Поліпшення організації процесу інформаційно-аналітичного забезпечення управління за рахунок упровадження новітніх інформаційних технологій [20, с. 41].

При організації забезпечення інформацією органів управління соціальними системами слід враховувати ряд вимог, реалізація яких забезпечує їх ефективність.

Інформація мусить бути мінімальною, достатньою і потрібною, вірогідною і надійною, актуальною і оперативною. У ході організації автоматизації інформаційних процесів в управлінській діяльності треба враховувати можливість використання інформації у її машинному опрацюванні (максимальна уніфікація, класифікація носіїв інформації тощо).

Інформатизація на всіх стадіях управлінського циклу передбачає поспіне впровадження нових комп'ютерних інформаційних технологій. Але при впровадженні нових технологій слід зробити аналіз стану наявних (старих) апаратно-програмних засобів і можливість їх адаптації до нових технологій. [20, с. 56].

Наприклад, у сучасних умовах у системі органів управління соціальними системами вже певним чином автоматизовані на рівні комп'ютерних інформаційних систем такі функції управління:

- збір і реєстрація вхідних даних;

- об'єднання інформації в єдиний інформаційний ресурс і створення на його базі локальних, "робочих" інформаційних ресурсів (розподілених баз даних);

- виконання арифметичних статистичних дій (калькуляції);

- логічний аналіз даних (зокрема, розподіл їх за різними класифікаційними схемами);

- аналіз на основі опрацювання статистичних даних тенденції розвитку тих чи інших явищ;

- розрахунок варіантів багатофакторного аналізу з використанням конкретних напрацьованих моделей і алгоритмів. Усе це може виконуватися за допомогою відповідних комп'ютерних апаратно-програмних комплексів як за допомогою стандартних систем прикладних комп'ютерних програм (на рівні комп'ютерних програмних оболонок), так і за допомогою спеціально розроблених пакетів прикладних комп'ютерних програмних продуктів.

Головна технологічна мета інформатизації органів управління соціальними системами – прискорення процесів збору, аналізу та синтезу інформаційних ресурсів - використання якомога більших обсягів інформації [20, с. 56-57].

У глобальному масштабі, за даними дослідників, протягом останніх 100 років продуктивність праці у промисловості зросла в 15 разів, а в управлінській діяльності – лише у 2 рази [там же, с. 139].

Отже, в інформаційному суспільстві домінуючим предметом виробництва передачі, обробки і використовування є інформація. Тому при створенні інформаційного суспільства саме інформація, її загальні властивості і закономірності повинні бути головними об'єктами уваги і дослідження [18].

Зі сказаного можна зробити той висновок, що діяльність секретаря-референта підкорена впливу процесу інформатизації який створює нові напрямки діяльності й нові вимоги до кваліфікації секретарі-референта.

**Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

**2.1. Діяльність секретаря-референта як споживача і як джерела інформації**

Всі обов'язки секретаря-референта підрозділені на дві групи: організаційні і документаційні. Така класифікація вельми умовна, оскільки організаційні операції також документуються, наприклад при проведенні нарад ухвалюється рішення, зафіксоване в «Протоколі». Але об'єктивні підстави розділення функцій є. Перші (організаційні) мають на увазі при їх виконанні постійне спілкування з людьми, другі (документація) - перш за все з документальною інформацією, її пошуком, обліком, зберіганням і т.п.

З урахуванням висловленого секретар організації зобов'язаний: своєчасно ураховувати документацію, заздалегідь аналізувати її, організувати роботу по оперативному пошуку, правильному оформленню, формуванню справ і їх зберіганню, контролю виконань документів, їх розмноженню. Виконання цих обов'язків направлено на ефективну циркуляцію інформації в установі, вивільнення керівника від оперативних, допоміжних функцій, ефективне прийняття ним управлінських рішень і контроль за їх виконанням, на підвищення культури управлінської діяльності керівника і співробітників організації.

Обов'язки секретаря по документаційному забезпеченню діяльності керівника і підрозділів організації включають:

- первинну обробку кореспонденції, що поступає в організацію, і її реєстрацію;

- попередній розгляд документів, їх «фільтрацію» - визначення кореспонденції, що направляється для аналізу і прийняття рішення керівником [1, с. 326];

- складання проектів резолюцій для найважливіших документів;

- спрямування документів, що не вимагають розгляду керівником, безпосередньо в структурні підрозділи або відповідальним виконавцям;

- обробку і відправку кореспонденції;

- організацію передачі документів усередині організації;

- складання номенклатур справ;

- формування справ;

- контроль виконання документів (постановку на контроль, своєчасне доведення документа до виконавця, попередню перевірку і регулювання ходу виконання, облік і узагальнення результатів контролю, інформування керівника);

- участь в діяльності експертної комісії по експертизі цінності документальних матеріалів;

- складання описів на матеріали постійного, довготривалого зберігання і по особовому складу;

- складання «актів» на знищення документів з минулими термінами зберігання;

- постійний контроль за правильним оформленням всієї документації, що утворюється в діяльності організації;

- надання методичної допомоги співробітникам, відповідальним в організації за ведення діловодства.

Кінцевим результатом чіткого виконання секретарем вказаних обов'язків є:

- рішення питань оптимізації документообігу організації;

- ефективне обслуговування документації керівника і підрозділів.

В цілях ефективного виконання керівником адміністративних функцій (організації розпорядництва, контролю, координації і ін.) і чіткого проведення таких заходів, як переговори, презентації, наради, прийом відвідувачів, секретар зобов'язаний:

1. При проведенні планових нарад:

- спільно з керівником уточнити дату, місце і час проведення, його повістку, склад учасників, доповідачів;

- оповістити учасників;

- уточнити з керівником регламент наради;

- забезпечити підготовку приміщення, необхідного устаткування;

- провести реєстрацію учасників;

- забезпечити ведення протоколу (якщо секретар присутній на нараді), оформлення протоколу, контроль за ходом виконання рішень [1, с. 327].

2. При організації прийому відвідувачів секретар повинен диференційовано підходити до трьох категорій: прийом співробітників своєї організації, представників інших організацій, прийом з особистих питань. Для чіткого виконання процедур секретар зобов'язаний:

- мати графік прийому;

- вести облік відвідувачів;

- контролювати прийняті в ході прийому рішення;

- стежити за черговістю прийому і регламентом бесід.

Чітке виконання названих процедур дозволить:

- оперативно і обґрунтовано приймати рішення керівнику;

- заощадити час керівника;

- спланувати поточну і перспективну роботу керівника.

3. При підготовці відряджень керівника секретар:

- підбирає необхідну для відрядження інформацію; готує спільно з керівником програму відрядження;

- оформляє командировочне посвідчення і інші документи;

- після повернення керівника обробляє матеріали по відрядженню;

- інформує керівника про всі питання, виникаючі в е відсутність.

4. Самостійний і відносно відособлений вид діяльності секретаря - обов'язки секретаря по роботі з інформацією для керівника:

- пошук і підбір необхідної інформації (через Internet) або на основі аналізу публікацій, що цікавлять керівника;

- при необхідності розмноження інформації;

- складання інформативно-оглядових рефератів;

- щоденний збір оперативної інформації, що цікавить керівника, і її запис в щоденнику або інших облікових документів.

В розділі «Вимоги, ті, що пред'являються до секретаря» в повчальних інструкціях містяться критерії і обмеження до підбору кандидата на посаду. Можуть бути перерахована конкретні особові якості. Достатньо повний і конкретний перелік ділових і індивідуальних якостей секретаря представлений відомим дослідником Харрісоном. Деякі формулювання і положення змінені або доповнені.

Вимоги до особистого секретаря можна розділити на два вигляд; вимоги до ділових і до особистих якостей.

Ділові якості [1, с. 328]:

- професійні навики секретарської роботи: висока кваліфікація в області стенографії, машинопису, роботі із засобами обчислювальної техніки, у виконанні секретарських обов'язків і організації зв'язку;

- досвід організаторської роботи: високий рівень самоорганізації і організаційних навиків, уміння чітке і оперативна виконувати конторські операції, що щодня повторюються, і забезпечувати їх надійність і постійне досягнення високих результатів;

- ефективність, надійність, готовність приймати на себе відповідальність за рішенням поставлених керівником задач, звільняти керівника від виконання допоміжних операцій;

- уміння забезпечити надійне і ефективне виконання функцій документації і організаційної;

- самостійність, ініціативна: ініціатива в роботі і уміння, не чекаючи вказівок керівника, ухвалювати самостійні відповідальні рішення;

- тактовність, дипломатичність: тактовність, конфіденційність і дипломатичність при відповідях на запити, в розмовах по телефону і в бесідах з відвідувачами, нерозголошування конфіденційної інформації. Секретар також повинен бути товариським з працівниками всіх рівнів і уміти добиватися їх сприяння у всіх своїх устремліннях;

- пунктуальність: це відноситься, зокрема, до представлення документів, організації зустрічей, переговорів, нарад, оформленню відряджень;

- лояльність, відданість роботі: це - основні якості для створення ідеальних відносин з керівником [1, с. 329].

Розділ повчальної інструкції «Організація робочого місця секретаря» формується виходячи з аналізу змісту діяльності секретаря, вимог ергономіки, гігієни і психофізіології і є направлений на проектування оптимальної організації робочого місця. Під останнім розуміється місце трудової діяльності секретаря, оснащене необхідними засобами для виконання функціональних обов'язків.

Організація робочого місця - це система заходів оснащенню робочого місця засобами і предметами праці. Основними чинниками при розробці планування є технологія і характер виконуваних робіт, взаємозв'язку секретаря в процесі праці.

В розділі може бути представлена схема робочого місця секретаря, даний перелік засобів праці, якими користується секретар. Зразковий перелік оргтехніки і засобів обчислювальної техніки, вживаних в роботі секретаря:

- засоби малої оргтехніки (письмові обладнання: ручки, папір, олівці, гумки і т.п.);

- засоби складання і виготовлення текстових документів (пишучі машини, ПЕВМ, диктофон, принтер, сканер);

- засоби обробки паперових документів (склеюючі і скріпляючі машини, відкриваюче конверти і різальне устаткування, адресувальне і штемпелювальне устаткування, машина для знищення документів);

- засоби зберігання і пошуку документів (картотеки різного типа, шафи і полиці, сейфи);

- засоби зв'язку (телефон, радіотелефон, радіо, телетайп, факс, локальні конторські мережі, засоби оперативного диспетчерського зв'язку, електронна пошта, модем);

- копіювальні засоби і апарати;

- офісні меблі і устаткування.

Засоби малої оргтехніки необхідні при будь-якому рівні автоматизації роботи секретаря.

В засобах складання і виготовлення текстових документів все частіше на перше місце виходить комп'ютер, навіть при дуже великому документообігу. Створені з його допомогою документи мають естетично привабливіший вигляд завдяки наявності різних шрифтів і колірного оформлення, що не може не позначитися на відношенні до документа і допомагає створити сприятливе враження про автора документа.

Диктофони необхідні, коли має сенс безшумне і точне відображення звукової інформації.

Сканер - пристрій для прочитування текстової і графічної інформації - зручний засіб при передруку великої кількості текстової інформації.

Засоби обробки документів, перераховані вище, потрібні секретарю або експедиційній службі, канцелярії при великому об'ємі документообігу.

Засоби зберігання і пошуку документів необхідні для збереження документів від зовнішніх джерел пошкодження (пилу, вологи, сонячного проміння, механічної дії), а також для орієнтації і швидкого пошуку потрібної інформації. Ці засоби по можливості повинні гармонувати з обстановкою робочого місця секретаря.

Засоби зв'язку можуть бути з'єднані в єдиний комплекс, наприклад телефон - факс - модем, повинні мати компактний вигляд і спокійні, приємні для слуху засобу сповіщення про початок зв'язку.

Копіювальні апарати підбираються залежно від об'єму робіт, необхідної якості копій і інших параметрів.

Офісні меблі і устаткування повинні відповідати вимогам ергономіки, антропометрії, дизайну [1, с. 330-331].

Радикальна зміна технології управління пов'язана з його автоматизацією. Концепція електронного офісу давно перестала бути продуктом тільки теоретичних побудов, багато які з її елементів знайшли практичне втілення в діяльності організацій, фірм. В даний час з'явилася можливість автоматизувати багато яких функцій секретаря за допомогою спеціального програмного забезпечення. Використовування комп'ютера значно прискорює проведення операцій по підготовці і обробці документів, допомагає ефективно організувати робочий час керівника і самого секретаря, забезпечує неприступні раніше можливості по передачі даних через модемні пристрої, зчитування інформації з друкарських документів, обробці одночасно декількох документів і т.п.

Неозорі інформаційні перспективи відкриваються перед організаціями, фірмами і їх керівниками у зв'язку з розвитком системи Internet - глобальної комп'ютерної мережі, об'єднуючої десятки мільйонів користувачів більш ніж 150 країн світу. Internet утворює як би ядро, що забезпечує зв'язок різних інформаційних мереж, що належать установам країн багато кого, Internet стає все більш популярною в діловому світі. Компанії цілком влаштовує швидкість, дешевий глобальний зв'язок, зручність для проведення спільних робіт, доступні програми, унікальна 6аза даних мережі. Нова інформаційна технологія вимагає підвищення кваліфікації як керівників, так і їх секретарів [1, с. 319].

Як модна бачити з наведених переліків, значна частина діяльності секретаря-референта являє собою діяльність по створенню, опрацюванню, пошуку, аналітико-синтетичній обробці, тиражуванню й наданню інформації керівникам, тобто інформаційну діяльність.

**2.2. Аналітико-синтетична обробка інформації в структурі діяльності секретаря-референта**

Стиснення, згортання інформації здійснюється в ході наукової обробки документів. З первинного документа беруть потрібні користувачам відомості про його зміст і формальні ознаки й на цій основі складають вторинні документи, які публікуються в інформаційних виданнях, використовуються в бібліотечних і бібліографічних каталогах і картотеках, у банках даних тощо, тобто забезпечують інформування користувачів про відповідні первинні документи. У подальшому відомості, подані у вторинних документах, порівнюють з інформаційними запитами користувачів і таким чином виявляють потрібні документи [21, с. 14].

Оскільки наукова обробка документів базується на використанні методів аналізу й синтезу, її часто називають аналітико-синтетичною і визначають таким чином: аналітико-синтетична обробка - це процеси перетворення інформації, що міститься в первинному документі, з метою створення вторинних документів. У подальшому терміни "наукова обробка документів" і "аналітико-синтетична обробка документів" вживатимуться як рівнозначні.

Процеси наукової або аналітико-синтетичної обробки документів тісно пов'язані з поняттям "згортання інформації", тому доцільно розглянути його докладніше.

Поняття "згортання" дуже поширене в багатьох галузях знання - філософії, природничих науках, інформатиці, лінгвістиці, бібліографознавстві та ін. Усюди воно означає обмеження, зменшення, виділення й концентрацію певних властивостей або ознак. Прикладами такого згортання можна вважати закони окремих наук, теореми, формули тощо. Вони мовби згортають великий обсяг фактичних даних, результатів конкретних досліджень, містять найважливіші узагальнення, концентрують знання.

Згортання документної інформації також передбачає узагальнення, концентрацію основних відомостей про документи. Суть цього процесу у визначенні рівня необхідної та достатньої інформативності повідомлення (тобто кількості інформації, що характеризує документ) залежно від завдань згортання. Наслідком згортання завжди є зменшення фізичного обсягу повідомлення.

Згортання інформації може бути семантичним і лексичним. Семантичне згортання передбачає зміну інформативності повідомлення, лексичне залишає зміст відомостей без змін, але перетворює його знакову форму. Проте такий поділ має дещо умовний характер, оскільки семантичне згортання звичайно супроводжується лексичними перетвореннями; з іншого боку, іноді скорочення навіть одного слова змінює зміст повідомлення, піднімає його на вищий рівень узагальнення, наприклад: документні класифікації - класифікації [21, с. 15-16].

Обидва види згортання інформації спрямовані на скорочення змісту й засобів мови для вираження ознак документа. Проте важливо усвідомлювати, що в процесі згортання текст первинного документа не просто скорочується, урізається, а згортається саме таким чином, щоб за потреби можна було "розгорнути" його, подати більш повно, точно й, виходячи з цього, вирішити питання про доцільність звертання до першоджерела. Це можна порівняти з конспектуванням, коли записуються дані, які дають змогу потім подумки відтворити законспектований текст.

Користувачі ставлять різні вимоги щодо повноти та глибини інформації при її згортанні. Для одного важливо виявити основні документи з теми, що його цікавить, бо він намагається розібратися в суті питання, ознайомитися з певною проблемою; іншому проблема добре відома, він глибоко її вивчає, тому для нього важливо знайти всі матеріали, що хоч якось її торкаються, навіть такі, де є лише згадки про неї. Щоб задовольнити різноманітні потреби користувачів, доцільно використовувати різноманітні способи згортання інформації. Залежно від глибини відображення ознак документів розрізняють макроаналітичне і мікроаналітичне згортання.

При макроаналітичному згортанні наводять формальні відомості про документ і найзагальніші відомості про його зміст. При мікроаналітичному детально розкривають зміст документа: основні та побічні теми, аспекти розгляду їх.

Розглянемо види наукової (аналітико-синтетичної) обробки документів.

Для забезпечення різноманітних інформаційних запитів користувачів існують різні види наукової обробки документів. Найчастіше до них відносять: складання бібліографічних описів документів, індексування, анотування, реферування, хоча остаточно проблему видів цієї обробки досі не розв'язано [21, с.17]. Багато фахівців зараховують до аналітико-синтетичної обробки також підготовку оглядових творів, науковий переклад, вилучення фактів та ін.

У процесі інформування про документи, користування ними доводиться їх називати, посилатися на них, складати списки, відрізняти один документ від інших. Здійснювати це можливо завдяки бібліографічним описам, які подають певний набір відомостей про документи, відомостей, що характеризують їхні найважливіші ознаки. Це ознаки, в основному, зовнішнього характеру, які стосуються не стільки змісту, скільки оформлення документа, хоча можуть наводитися і найбільш загальні відомості про його зміст. Так, з бібліографічного опису можна дізнатися прізвище автора, якщо воно є в книзі, назву книги, час, місце, мову видання, обсяг книги тощо. Оскільки назва часто відповідає змісту книги, то можна дізнатися і про нього.

Розкрити зміст документа дає змогу індексування. Суть індексування полягає у зарахуванні документа до певної групи, класу відповідно до змісту. Кожен клас позначається певним кодом відповідної інформаційно-пошукової мови, тобто мови, що призначена для передачі змісту документів з метою подальшого пошуку. Існують різні інформаційно-пошукові мови, перш за все, такі, де класи будуються за ознакою галузей знань і позначаються класифікаційними індексами. Наприклад, індекс 73 означає, що книга належить до класу "Інформатика", оскільки розглядає проблеми цієї науки. Визначення класифікаційного індексу документа відповідно до його змісту називається систематизацією[21, с. 17].

Зміст документа можна висловити й іншою інформаційно-пошуковою мовою - мовою предметних рубрик. У цьому випадку клас документів позначається кодом у вигляді предметної рубрики, тобто у вигляді короткого формулювання предмета, який розглядається в документі. Так, книга з інформатики може бути зарахована до класу, що позначається предметною рубрикою "Інформатика". Визначення предметної рубрики для документа відповідно до його змісту називається предметизацією.

У дескрипторних інформаційно-пошукових мовах, інформаційно-пошукових мовах ключових слів зміст документа передають за допомогою ключових слів і так званих дескрипторів. Це найважливіші спеціальні терміни, які вживаються в тексті документа. Для книги з інформатики це, наприклад, можуть бути такі поняття: "інформаційний пошук", "інформаційно-пошукова мова", "науково-технічна інформація", "інформатика" та ін. Визначення ключових слів і дескрипторів здійснюється в ході координатного.

Таким чином, при індексуванні зміст документа перекладають з природної мови на штучну інформаційно-пошукову, значно лаконічнішу, більш формалізовану.

Бібліографічний опис, систематизація, предметизація не завжди досить повно і чітко для користувача розкривають зміст документа. Більш зрозумілу і повну характеристику може бути надано в результаті його анотування і реферування. Анотування - це процес складання анотації, тобто стислої характеристики документа, його частини або групи документів з погляду призначення, змісту, форми та інших особливостей.

Анотації часто вміщують після бібліографічного опису на звороті титульних аркушів книг, в інформаційних виданнях, бібліографічних покажчиках, на картках бібліотечних каталогів.

У процесі реферування складають реферат -короткий виклад змісту документа або його частини, який включає основні фактичні відомості та висновки, необхідні для первісного ознайомлення з документом і виявлення доцільності звертання до нього.

Реферат може дати настільки повні відомості про зміст документа, що іноді користувач інформації має змогу не звертатися до першоджерела. Це особливо важливо для зарубіжних видань, одержання яких у нашій країні пов'язане зі значними труднощами.

Під науковим перекладом розуміють переклад з однієї мови на іншу наукових, технічних, економічних, політичних текстів ДИИД007, с. 19]. Потреба в науковому перекладі постійно зростає у зв'язку зі зростанням кількості джерел науково-технічної та політичної інформації, яка подається різними мовами. Тому постійно в усьому світі йдуть пошуки шляхів прискорення і поліпшення якості перекладу. Проте слід зазначити, що процес перекладу не передбачає згортання інформації, яку містить первинний документ, тому, на нашу думку, недоречно зараховувати його до спеціальних процесів аналітико-синтетичної обробки, для яких головною метою є саме стиснення відомостей про ознаки документів.

При складанні огляду обробці підлягає не один документ, а узагальнюються відомості, вміщені в декількох джерелах. Такими джерелами можуть бути монографії, статті, доповіді, описи винаходів до патентів тощо. Як правило, огляди характеризують матеріали, що висвітлюють одну тему, проблему, за певний період. Бібліографічний огляд є зв'язною розповіддю про документи. Реферативний огляд подає факти і концепції, викладені в документах. Аналітичний огляд - це складна розповідь, у якій дається зведена характеристика певного питання, проблеми, теми, що базується на інформації, здобутій із документів. Огляди економлять час фахівців, позбавляють їх від необхідності безпосередньо переглядати документи при розшукуванні потрібних матеріалів, дають можливість звернути увагу на документи, що можуть бути цікавими користувачам [21, с. 20].

У наш час такі види обробки, як складання бібліографічних описів, систематизація, предметизація, реферування, науковий переклад, сформувалися в самостійні наукові дисципліни, які мають свою теорію, історію, методику. Проте тільки з виникненням теорії інформації вдалося встановити їхній внутрішній зв'язок, належність цих видів наукової обробки до одного виду операцій, а також порушити, а потім успішно вирішувати проблему їхньої автоматизації.

Внутрішній зв'язок цих процесів вбачається в наявності двох операцій — аналізу і синтезу. Аналіз і синтез — це загальнонаукові методи пізнання. Аналіз передбачає розчленування об'єкта вивчення на складові, виявлення його властивостей, відношень тощо. Аналіз дає можливість нарізно вивчати окремі складові об'єкта. Синтез — це вивчення об'єкта в його цілісності, єдності, взаємозв'язку його частин та властивостей. Розглядаючи аналіз і синтез як загальнонаукові методи навчання, в аналітико-синтетичній обробці інформації їх одночасно розглядають і як прийоми, що дають змогу багатоаспектно характеризувати документи. Таке розуміння аналізу і синтезу пояснюється тим, що в документах відображені результати, досягнуті на тому чи іншому ступені процесу пізнання. Пізнання, згідно з уявленнями філософії, проходить шлях від безпосереднього сприйняття і спостереження конкретного предмета або явища до впорядкування та осмислення того, що пізнано, на практиці. Ось цей шлях і віддзеркалюється в документах. Тобто в документах відображається, яким чином незнання перетворюється в знання, як неповне, неточне знання стає більш повним і точним. Такі види обробки, як науковий переклад, реферування, досить чітко, хоч і з неоднаковою повнотою, відображають цей шлях. Але аналітико-синтетична обробка не тільки відображає хід аналізу і синтезу в процесі пізнання, а й сама використовує ці методи.

У ході інформаційного аналізу здійснюється вивчення документа, тобто виявлення ознак, елементів, необхідних для характеристики цього документа за допомогою того чи іншого виду наукової обробки. Так, при складанні бібліографічного опису з'ясовують відомості про авторів, назву документа, де і коли його було опубліковано тощо. При систематизації та предметизації аналізують перш за все зміст документа, з'ясовують його головну і другорядні теми, проблеми, аспекти розгляду їх тощо. Одержані в результаті аналізу відомості об'єднують, тобто синтезують - у формі бібліографічного опису, у формі позначення класу, до якого зараховано документ, в інших формах. Таким чином, у процесі синтезу створюється новий документ, у якому подано новий взаємозв'язок елементів [21, с. 21-22].

Колективна експертна оцінка дала можливість виявити певну закономірність в порівнянні різних форм представлення інформації. При цьому із зростанням посадового рівня керівника зростає значущість оглядово-аналітичної інформації. Проведене дослідження дозволяє зробити наступні висновки.

1. Інформаційні потреби керівних працівників значною мірою визначаються їх функціональними обов'язками і характером задач управління, тому вивчення цих задач - важливий етап виявлення інформаційних потреб.
2. Спостерігається певна відповідність між формами представлення інформації і типом задач, при рішенні яких вона використовується. Це виведення підтверджується, зокрема, тим, що на вищих рівнях управління використовується більш узагальнена інформація.
3. Для виявлення об'єктивних співвідношень між різними формами представлення інформації можна використовувати метод колективної експертної оцінки, який дає достатньо об'єктивні результатів тому випадку, якщо особи, що беруть участь в експертизі, використовують в своїй діяльності всі форми представлення інформації, що піддається оцінці.
4. Найважливішою для самих найвищих органів управління є оглядово-аналітична інформація, в якій опитані керівники виділяють порівняльні аналітичні огляди. Останнє пояснюється не тільки тим, що у ряді галузей ця форма уявлення отримала найбільше розповсюдження, але і тим, що ці огляди якнайповніші відповідають вимогам інформаційної підготовки рішень.

Як показує практика, оглядово-аналітична інформація широко використовується для вирішення різних задач управління і від її вдосконалення багато в чому залежить успішне функціонування органів управління. З другого боку, від якості підготовки оглядово-аналітичних матеріалів залежить в даний час ступінь участі інформаційних служб в рішенні цих задач. Якнайповніше ця думка виразима в наступному твердженні: необхідність сприяння інформаційними засобами формуванню і реалізації науково-технічної політики галузі в цілому, прийняття обґрунтованих рішень керівництвом визначається, кінець кінцем, характером, об'ємом і напрямом розвитку оглядово-аналітичної діяльності [22]. Звичайно, найближчим фахівцем з інформаційної діяльності, що здатен виконувати оглядово-аналітичну діяльність, виявляється саме секретар-референт. Особливо це стосується малих підприємств, які не здатні утримувати окремі аналітичні підрозділи, хоча й мають велику потребу в узагальненій інформації. Тому слід вважати, що великий обсяг аналітичної діяльності у підприємствах буде вже в недалекому майбутньому виконуватися саме секретарями-референтами. Це поки що не є фактом практики, але тенденція підвищення долі аналітичної діяльності у функціях секретаря-референта виглядає досить помітною.

Отже, в типології інформаційної діяльності секретаря-референта слід виділити важливу складову: аналітико-синтетичну та інформаційно-аналітичну діяльність.

**2.3. Організація комунікацій та управління інформацією в діяльності секретаря-референта виробничого підприємства**

На базі комп'ютера багато які компанії сьогодні активно упроваджують систему автоматизованих робочих місць (АРМ), що передбачає, окрім іншого, спілкування між працівниками через сервер. Ця новина серйозно міняє в кращу сторону стиль і методи управління, підвищує продуктивність праці і компанії. Причому система АРМ зручна для використовування не тільки в офісі, але і безпосередньо на квартирі працівника, бо, натискуючи на клавіші і оперуючи «мишкою», можна оперативно обмінюватися інформацією, вирішувати інші попроси, пов'язані з діловою комунікацією всередині і за межами офісу.

Завдяки електронному діловодству багато які менеджери із звичних кабінетів переміщаються в «віртуальні», іншими слонами, працюють на будинку, маючи під рукою всі необхідні засоби для робочого контакту із зовнішнім світом. Дійсно, навіщо щодня витрачати дорогоцінний час на подолання автомобільних пробок, добираючись до штаб-квартири фірми, якщо, знаходячись у себе в квартирі за комп'ютером на письмовому столі, можна вирішити всі питання в рамках відпущених фірмою прав і обов'язків.

Зрозуміло, працівник не знижує планки відповідальності перед компанією. Він бере активну участь в загальному робочому процесі і залишається повноцінним членом команди. Судячи по фактах, тенденція розміщення фахівців самого різного профілю по «віртуальних офісах» придбаває в розвинутих капіталістичних країнах грандіозні масштаби. За даними друку, тільки і США налічуються більше 20 мільйонів «менеджерів в домашніх тапочках», як їх іноді називають на заході. В країнах Євросоюзу 5 мільйонів управлінських працівників середньої ланки перемістилися в «віртуальні кабінети». Досвід свідчить, що ефективність їх праці стала вищою і продуктивнішою [5, с.360-361].

Важливими чинниками успіху в роботі секретаря є з уміння поводитися з людьми і здатність створювати сприятливе враження, що підвищує авторитет його керівника. Секретар є особистим організатором керівника, звичайно вирішує, з ким йому необхідно зустрітися, з ким переговорити, які питання заслуговують його уваги і термінового рішення і які питання можна переадресувати іншим співробітникам. Саме це відрізняє роботу особистого секретаря від роботи звичайної канцелярії. Секретар - особистий представник свого керівника, і виконання цієї ключової ролі вимагає уміння справляти сприятливе враження на працівників організації і представників інших фірм [1, с. 318-319].

В розділі повчальної інструкції «Документація» не тільки перераховуються всі види документів, з якими працює секретар, але даються також правила заповнення цих документів, приводяться зразки їх форм і т.п. В табличній формі може бути представлений процес обміну секретарем інформацією із зовнішніми і внутрішніми «кореспондентами» (підрозділами, відповідальними виконавцями, вищестоящими організаціями і ін.) (табл..2.1):

Таблиця 2.1.

Інформаційні зв’язки секретаря

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Одержуєте | | | Передаєте | | |
| Автор інформа-ції | Зміст | Терміни і періодичність отримання | Автор інформації | Зміст | Терміни і періодичність отримання |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

В окремій таблиці можна зафіксувати всі інформаційні зв'язки секретаря і керівника [1, с. 333].

Керівник, зацікавлений в забезпеченні чіткої і ефективної діяльності свого секретаря, повинен сприяти створенню повчальної інструкції (ПІ).

Розробка фахівцями інструкції, як показала зарубіжна і вітчизняна практика, займає від одного до чотирьох місяців. Терміни створення ПІ залежать від кількості функціональних обов'язків секретаря, складності робіт, ступеня їх формалізації і інших чинників [1, с. 323].

Документ повинен бути добре структурований, написаний відповідно до діючих законодавчих і нормативно-методичних матеріалів. При розробці ПІ необхідно забезпечити єдиний підхід до їх побудови, формулювання змісту розділів і послідовності викладу. ПІ повинна відображати весь круг посадових обов'язків, повноважень і відповідальності секретаря, мати чіткі формулювання, бути гнучкою і динамічною.

Розробка повчальної інструкції здійснюється наступним чином.

Перший етап. «Інтерв'ювання зацікавлених осіб, консультації з експертами». Першим етапом в процесі підготовки ПІ є опит співробітників. Ураховуючи специфіку підлеглості і самій діяльності секретаря, бажано привернути незалежних експертів. Процес інтерв'ювання і консультацій продовжується до тих пір, поки не буде досягнута угода про те, що повинно бути включено в учбову програму секретаря. У результаті формується попереднє уявлення про критерії виконання якісної роботи і ідеального секретаря. Це уявлення використовується на подальших етапах для вдосконалення діяльності секретаря. Детально на даному етапі аналізуються взаємостосунки секретаря з іншими співробітниками і підрозділами організації.

Ефективним додатковим методом на першому і інших етапах може бути самофотографія робочого дня секретаря (СФРД). Її дані заносяться в наглядовий лист.

Другий етап. «Загальний аналіз змісту роботи секретаря». Другий етап починається з більш детального аналізу змісту діяльності секретаря, наприклад спостереження за його роботою і формального визначення і реєстрації всіх виконуваних їм задач і дій. Інший метод передбачає збір такої інформації за допомогою співбесіди. Ще один метод полягає в тому, що секретаря просять заповнити запитальник (анкету). Процес розробки ПІ, як правило, об'єднує всі ці методи. Таким чином, на даному етапі вся діяльність секретаря розділяється на стандартний алгоритми, які можуть бути потім перетворені в учбові матеріали.

На основі цих даних формулюються функціональні обов'язки секретаря і визначаються основні елементи розділу «Робочий день секретаря». При невеликому об'ємі робіт і відповідно вивченні даних можливе поєднання другого і третього етапів.

Третій етап. «Упровадження ОІ, навчання секретаря». На цьому етапі коректуються створені стандартні алгоритми діяльності секретаря [1, с. 324]. Для цього застосовуються як вже названі методи (тестування, співбесіда, спостереження і ін.), так і фотографія робочого дня секретаря, хронометраж, метод моментних випадкових спостережень. На останньому етапі ПІ узгоджується і затверджується. При необхідності секретар проходить курс навчання, наприклад у разі зміни існуючої технології (виконання операцій на базі новітніх комп'ютерних технологій).

Повчальна інструкція секретаря включає:

- загальні положення;

- функціональні обов'язки і права;

- вимоги, що пред'являються до секретаря;

- організація робочого місця і оптимальні умови праці;

- робочий день секретаря;

- документація;

- взаємостосунки із співробітниками організації;

- відповідальність.

Структура ПІ, послідовність в розташуванні елементів можуть за бажанням укладачів бути змінені.

Зміст повчальної інструкції секретаря містить декілька самостійних розділів. В розділі «Загальні положення» проводиться точне, коротке, не деталізуватися пояснення, чому робота існує. Інформація для цього може бути отримана на підставі відповідей на наступні питання:

Чому робота існує? Яким цілям відповідає посада секретаря? Що для цього повинен зробити секретар?

Інші елементи даного розділу співпадають з тими, що звичайно входять до складу посадової інструкції. Розділ «Функціональні обов'язки і права» - найважливіший елемент опису роботи. В інших розділах обов'язки, вимагаючі деталізації і пояснення особливостей їх виконання, можуть в розширеному варіанті бути повторені, наприклад функція контролю виконання документів в розділі «Документація».

Критерії добре складеного переліку обов'язків ґрунтуються на наступних посилках:

- обов'язки націлені на ключові результати роботи;

- обов'язки описують кінцеві результати роботи, вони говорять «що», а не «як»;

- обов'язки формулюються так, щоб виділити дію, яка веде до кінцевого результату.

Визначення основних обов'язків повинні формулюватися так, щоб вони автоматично приводили до думки про оцінку роботи секретаря. Формулювання обов'язків повинні бути реалістичними, проблемно-орієнтованими, точними, ієрархічно пов'язаними з описуваною роботою.

Перелік основних обов'язків для добре структурованої роботи звичайно містить від 5 до 8 визначень. Встановлено: якщо використовуються більше 10 визначень (напрямів діяльності), то цілком імовірно, що в опис роботи включені другорядні обов'язки.

Цей розділ також містить опис повноважень секретаря, необхідних для виконання всіх дій, що йому накажуть. Тут указуються такі права, як ухвалення рішень, отримання інформації, необхідної для роботи, вимоги виконання певних дій, право здійснення контролю, способи узгодження питань і т.п. [1, с. 325-326]

Але для секретаря, як і для секретаря-референта характерними є не тільки ті напрямки підготовки, що охоплюють інформаційні аспекти діяльності підприємства чи фірми, але й комунікативні властивості та навички. А крім того – риси вдачі, що забезпечують комунікацію та створення іміджу фірми у зовнішньому середовищі.

Для секретаря важливий не тільки професіоналізм, але і доброзичливість, уміння знаходити спільну мову з колегами, і найголовніше - із своїм безпосереднім керівником. Уникнути помилок легше, знаючи, на які непрямі ознаки при влаштуванні на роботу слід звертати увагу. Які тут можуть бути надані рекомендації?

Секретар - це обличчя будь-якого підприємства. Перший, з ким стикаються відвідувачі, - це секретар. Дуже важливо, як він виглядає, і не менше важливо, чоловік це або жінка. В першу чергу - презентабельність, охайний зовнішній вигляд. За цими даними складається і враження про рівень відвідуваного підприємства. Перше враження завжди дуже сильне, і деколи важко його потім змінити. Серйозність підходу до своїх обов'язків, уміння уважно вислухати відвідувача, дати вичерпну відповідь грають велику роль. В такій роботі дуже помітна недорікуватість, неуважність, уміння швидко дати відповідь на задане питання. Працедавець повинен звернути увагу на тембр голосу передбачуваного секретаря. Це важливо не тільки тому, що людина з приємним голосом легше розташовує до себе відвідувачів, але і тому, що по тембру голосу можна визначити психологічний стан випробовуваного. Якщо голос слабкий, уривається, це говорить про невпевненість в собі, про депресивний стан. У професійного секретаря добре поставлений голос [23]. Такі підвищені вимоги висуваються тепер до буквально всіх комунікативних рис характеру й підготовки секретаря-референта.

**2.4. Вимоги до професійної підготовки секретаря-референта за типовими напрямками його інформаційною діяльністю**

Як зазначалося вище, сучасні умови діяльності підприємств – це умови інформатизації суспільства. За таких умов істотною рисою діяльності підприємств, що саме й формує вимоги до секретарів-референтів, є іноваційність.

Особливість інноваційних колективів полягає у принципі побудови таких організацій – перетворенні знань, інформації в комерційний прибуток. Інноваційні колективи зустрічаються в комп'ютерних фірмах, інвестиційних компаніях, рекламі, піар-фірмах. Вони характеризуються нестрогою соціальною ієрархією, наявністю згуртованої, працездатної команди, демократичним стилем керівництва, довір'ям до підлеглих, формальні і неформальні відносини співпадають (що декларується, то і виконується [24].

Отже, секретар повинен уміти [6, с. 11]:

1) забезпечувати ефективну роботу керівника (фірми), тобто

- надавати йому допомогу в плануванні робочого дня

- організувати робоче місце керівника

- вести контроль за терміном виконання доручень керівництва;

- здійснювати організаційне забезпечення відряджень шефа;

2) вести інформаційне обслуговування керівника (фірми) - документне і бездокументне, працювати з періодикою (готувати огляди друку);

3) організовувати прийом відвідувачів;

4) встановлювати необхідні контакти;

5) організовувати і забезпечувати роботу нарад;

6) складати і оформляти документи, у тому числі за допомогою персонального комп'ютера (ПК);

7) користуватися базами даних, у тому числі віддаленими (з використанням Internet);

8) оперативно розмножувати документи;

9) забезпечувати швидку передачу інформації за допомогою сучасних засобів зв'язку (факс, електронна пошта);

10) вести роботу з документами: прийом, відправка, первинна обробка документів, розподіл, реєстрація, контроль, інформаційно-довідкова робота по документах, поточне зберігання, знищення; вести архів;

11) вести роботу по бездокументному обслуговуванню, сюди входять:

- організація прийому відвідувачів

- ведення телефонних переговорів

- виклик співробітників до керівника

- організація зв'язку керівника з необхідними лицями

- отримання інформації по запиту керівника про особу, що цікавить його

- усна передача (повідомлення) керівнику необхідної інформації

- виклик учасників нарад по телефону

- замовлення пропусків по телефону.

Робота секретаря відрізняється швидко змінною ситуацією, різноманітністю виконуваних задач і потребою їх оперативного рішення, необхідністю часто вести паралельно декілька видів робіт, різноманіттям контактів [6 с. 12].

Тому при прийомі на роботу до секретаря (секретаря-референта) висувається ряд вимог, які можна розділити на вимоги до ділових і особистих якостей. До ділових якостей перш за все відносяться професійні навики, тобто секретар повинен мати спеціальну освіту.

Секретар повинен відрізнятися високим рівнем самоорганізованості, оскільки саме на ньому лежить організаційне обслуговування керівника, фірми. Він зобов'язаний забезпечити своєчасність підготовки наради, прийому, оформлення документа і т.д.

Не менше важлива така якість секретаря, як відповідальність, якісне і своєчасне виконання поставлених задач. Керівник повинен бути упевнений, що дане секретарю доручення буде обов'язкове виконано найкращим чином і в строк.

Секретар повинен відрізнятися ініціативою, умінням приймати самостійні рішення в межах своєї компетенції, не чекаючи вказівок керівника по кожному випадку.

При підборі секретаря на одне з перших місць висувається вимога збереження службової таємниці. Уміння проявити дипломатичність в розмовах по телефону і особистих контактах, тактовно піти від бесіди, яка може завдати збитку справі фірми, завжди цінується в співробітнику.

До найважливіших якостей секретаря відноситься пунктуальність. Особливо велике значення має своєчасність представлення документів і інформації для ухвалення рішень, організації зустрічей, нарад. Секретар ніколи нічого не забуде і своєчасно проінформує, нагадає, організує.

Секретар повинен володіти умінням передбачати напружені ситуації і уміти детально спланувати роботу на цей час.

Робота секретаря ніколи не буде успішною, якщо він не буде відданий своїй фірмі, організації. Відданість в роботі - основна якість для ідеальних стосунків з керівником [6, с. 13].

Для формування ділових якостей, необхідних в роботі секретаря, потрібен ряд особистих якостей, без яких не можна стати професіоналом. З них на перше місце слід поставити уміння пристосовуватися, тобто швидко перемикатися з одного виду роботи на іншій, здатність одночасно виконувати декілька доручень. Повільному працівнику складно справитися з багатообразними обов'язками секретаря.

Не менше важлива риса вдачі - комунікабельність, здатність легко встановлювати контакти, зв'язки з людьми. Замкнутій, нетовариській людині важко працювати секретарем при необхідності спілкування з великими групами людей.

До особистих якостей, необхідних секретарю, відноситься люб'язність, ввічливість, доброзичливість. Вони виявляються не тільки при особистих контактах, але і при веденні телефонних переговорів. Саме ці якості створюють необхідну атмосферу в приймальні керівника, в офісі [6, с. 14].

Особисті якості:

- зовнішній вигляд: охайність і уміння одягатися з урахуванням ділової обстановки;

- особливості характеру: чуйність, скромність, сумлінність, працьовитість, люб'язність і увага як при веденні телефонних розмов, так і при зустрічі відвідувачів, відчуття гумору;

- уміння пристосовуватися: готовність допомогти іншим у будь-який час і особливо в напружених ситуаціях. Уміння швидко перемикатися з одного виду робіт на іншій, уміння правильно розрахувати час, необхідний для роботи в конторі в період великих навантажень;

- інтереси: прагнення до поповнення загальних знань, любов до книг і періодики, живий інтерес до нової інформації і прагнення бути в курсі досягнень в області діяльності свого керівника;

- ввічливість: ввічливість необхідна для отримання підтримки і сприяння всіх, з ким доводиться мати справу [1, с. 329-330].

Всі ці якості та риси вдачі беруться до уваги, коли розробляються повчальні інструкції для секретарів і/або секретарів-референтів.

При створенні розділу повчальної інструкції «Робочий день секретаря» необхідно ураховувати, що робочий день секретаря піддається різким змінам. Але проте, як би ні впливали зовнішні чинники на роботу, одними з її головних правил залишаються:

- поступове входження в роботу;

- ритмічність праці;

- обов'язкове чергування праці і відпочинку;

- планування роботи.

Навіть якщо не вдається зробити щось заплановане, то у будь-якому випадку це набагато краще, ніж імпровізація. Планування може бути на день або тиждень, місячне, квартальне або річне.

Об'єктивна основа чіткого планування - це наявність в роботі секретаря достатньо великої кількості стабільних, що часто повторюються, процедур і операцій. Необхідним ефективним засобом планування робочого дня секретаря і керівника є тижневик, в якому справи розносяться по датах.

Можна для цих цілей використовувати календар типу Lotus Organizer, встановлений на персональному комп'ютері. Lotus Organizer називають особистою інформаційною системою, призначеною для ефективної організації робочого часу. В її склад [1, с. 331], крім календаря, входить телефонний довідник, адресна книга, блокнот і т.д. Але навіть за наявності Lotus Organizer для дублювання інформації необхідно мати звичайний щоденник або періодично проводити роздрук якихось даних з Lotus Organizer. При плануванні робіт секретар повинен знати, що найсприятливіший час для виконання творчих або важких завдань з 10 годин ранку і до 12 годин. Потім слідує деякий спад активності, і в другій половині дня, від 14 до 17 годин, працездатність найвища. Після чого вона неухильно падає, і, якщо ви починаєте копітку роботу по перевірці документів після 18 годин, не дивуйтеся, що вранці шеф знайде в ньому помилки. Роботи, що повторюються день за днем, рекомендується планувати на один і той же час робочого дня, наприклад обробка отриманої кореспонденції доводиться, як правило, на ранок.

Необхідно свій робочий день організувати так, щоб протягом всього робочого часу допомагати керівнику.

Наведемо приклад розділу повчальної інструкції про структуру витрат робочого часу секретаря на виконувані їм операції.

Зразкова схема робочого дня секретаря:

Перша половина робочого дня:

1. Прийти на роботу за 10 хвилин до керівника для того, щоб перевірити стан робочих місць (свого і керівника), привести себе в порядок, скласти або уточнити план на майбутній день.

2. Підібрати відповідно до плану потрібні документи і справи.

3. Отримати кореспонденцію, ознайомитися із змістом і зареєструвати. Відкласти документи, вимагаючі першочергового рішення керівника.

4. По решті документів підготувати варіанти можливих відповідей або розподілити по виконавцях.

5. Проглянути огляди, що поступили, звіти, запрошення і т.д. Дати і час проведення всіх заходів записати в своєму щоденнику-календарі.

6. Розкласти кореспонденцію, що поступила, залежно від терміновості виконання. Телеграми, термінові факси і телефонограми негайно передати керівнику.

7. Залишити у себе документи, необхідні для поточної інформаційно-довідкової роботи.

8. Доповісти керівнику про отриману кореспонденцію.

9. Уточнити разом з керівником зміст заходів, що намічаються на поточний день.

10. Передати по телефону і особисто вказівки керівника відповідним виконавцям і нагадати про терміни виконання документів, що закінчуються [1, с. 332].

11. Робота з відвідувачами, телефонні переговори.

12. Підшивання виконаних документів в справи.

13. Виконання робіт на комп'ютері.

14. Організація копіювання документів відповідно до вказівки керівника.

Друга половина дня:

15. Продовження роботи з відвідувачами і на телефоні.

16. Збір і підготовка для підпису виконаних документів.

17. Доповісти керівнику про виконані документи, узяти у керівника оброблені їм документи.

18. Обробити і відправити витікаючі документи.

19. Намітити заходи наступного дня.

Кінець робочого дня:

20. Проглянути свій щоденник і проінформувати відповідні відділи про необхідність підготовки до проведення певних заходів.

21. Якщо керівник залишається працювати після закінчення робочого дня, потрібно забезпечити його всією необхідною інформацією, матеріалами.

22. Привести в порядок своє робоче місце, прибрати документи, закрити на ключ сейф і всі шафи з документами, вимкнути з мережі електротехнічне устаткування.

Наведене дає змогу осягнути перелік функцій, що виконує сучасний секретар, а тим більше – секретар-референт. Величезний обсяг інформаційної роботи вимагає не тільки озброєності інформаційною технікою та технологіями, не тільки обізнаності у справах підприємства чи фірми, де він працює, але й високої кваліфікації в області документознавства та інформаційної діяльності, а також високих особистих якостей. Все це наближає вимоги до цього класу службовців до менеджерів основної діяльності, керівних працівників.

Словом, існуючі колись принципові функціональні відмінності між менеджером і секретарським працівником поступово згладжуються. Йде необоротний процес стирання інтелектуальних граней між ними. В цих умовах помітно підвищується професійне котирування статусу секретаря, як це можна спостерігати на прикладі того, що відбувається на приватних фірмах в США.

Американські підприємці, та і в цілому суспільство, високо цінують працю секретарських працівників і вельми шанобливо відносяться до їх багатогранної відповідальної професії [5, с.361].

Вона традиційно відноситься до розряду не тільки гідно оплачуваних, але і престижних. Особливо в нових умовах на фоні активного упровадження в офісну діяльність високих технологій. Там дорожать кадровими секретарями, на плечах яких лежить левова частка рутинної повсякденної роботи організації.

Історія формування сьогоднішнього секретаря, його місця в діловому світі США налічує декілька десятиріч. Вона почалася на початку сорокових минулого сторіччя із створення Національної асоціації секретарів (National Secretaries Association).

Ця організація вперше розробила спеціальну програму підготовки кваліфікованих секретарських працівників. В основу освітньої системи була встановлена теза про те, що секретар - це «помічник керівника, що оволодів досконало майстерністю роботи в офісі, хто здатний узяти на себе відповідальність в рамках наданих прав, хто уміє проявити ініціативу і розсудливість і може самостійно приймати рішення». Виходячи з цього визначення, як головну ціль статут асоціації визначив задачу: «підняти рівень професіоналізму секретаря». Американці вважають, що в основі зміцнення посадового положення, його успішної роботи лежить синтез двох якостей: старанність і ініціатива.

Починається шлях до досягнення вершин кар'єрного зростання з отримання базової освіти гідного рівня. В сучасне століття електроніки сюди в обов'язковому порядку входять освоєння основ інформаційних технологій, управління і економіки, права, ділової етики, іноземних мов. Але повноцінним секретарем можна стати, тільки накопичивши певний досвід і маючи стаж роботи. Питаннями підготовки дипломованих професійних секретарів впритул займається асоціація, яка ще в 1950 році розробила відповідну програму.

Перший випуск відбувся через рік. 62 людина, витримавши іспит, отримали тоді диплом професійного секретаря (Certified Professional Secretaries (CPS). Об'єднавшись, вони створили кістяк асоціації, яка, умножаючи з року в рік свої ряди, виросла в могутнє і впливове об'єднання. Вже в 1959 році і її рядах начитувалося 1466 членів [5, с.362]. Це були професійні секретарі, що мали за плечима декілька років роботи в даній сфері. Асоціація, займаючись професійною підготовкою секретарів, немало уваги уділяла і продовжує уділяти соціальним проблемам.

Зокрема, в рамках Національної асоціації була встановлена Спеціальна фундація підтримки пенсіонерів з числа бувших секретарів. Окрім іншого, за її ініціативою був відкритий будинок-притулок дня секретарів-пенсіонерів, який знаходиться у віданні згаданої фундації (National Secretaries Association Home Trust Fund). З 1953 року в США при підтримці громадської думки щорічно проводиться Тиждень секретаря. Асоціація видає свій журнал «Секретар» (SECRETARY).

Щоб стати членом Асоціації і отримати відповідний диплом, потрібно не тільки мати трудовий стаж декілька років, але і скласти іспити, що відрізняються певною складністю. Вони тривають протягом двох днів і проводяться регулярно в травні і листопаді у відповідних коледжах і університетах, що отримали на це право. Іспит зводиться до ретельного аналізу виконуваної роботи претендентом. Упор робиться па перевірку його адміністративних здібностей, уміння орієнтуватися і правильно оцінювати обстановку в організації. Конкретно перевірка здійснюється по наступних аспектах:

1. Бізнес і мистецтво поведінки. Принципи ділових відносин, місце секретаря в рамках цих відносин, субординація, службова ієрархія. Система мотивації в організації. Конфлікт, природа його виникнення і розвитку, способи рішення. Методи робочого контролю і мистецтво спілкування в колективі. Поняття лідерства і неформальних відносин.

2. Бізнес і закон. Правові принципи в підприємництві, їх прикладне використовування в повсякденній діяльності. Вміст і застосування урядових законодавчих норм в бізнесі. Історія і розвиток цих норм [5, с.363].

3. Економіка і менеджмент. Практична економіка, принципи менеджменту і робочі елементи бізнесу. Менеджмент в області кадрів, фінансів, виробництва і маркетингу.

4. Бухгалтерія. Елементи бухгалтерського обліку. Уміння аналізувати фінансові операції, вільно орієнтуватися в розрахунках. Знання математики в загальних рамках діяльності фірми, уміння розбиратися в системі знижок, банківських відсотків. Здатність аналізувати фінансові підсумки.

5. Організація адміністративної роботи. Способи комунікації. Канцелярський менеджмент, система реєстрації, копіювально-розмножувальна техніка, редагування, засоби зв'язку.

6. Офісна технологія. Обробка даних в бізнесі. Засоби передачі інформації. Останні досягнення в офісній технології. Існуючі системи в цій області. Робота з документами, їх зберігання. Документознавство.

Як видно, вимоги до тих, що піддаються іспитам, вельми високі. Але гра коштує свічок. Ті, хто витримали ці непрості випробування, одержують від імені інституту (Institute for Certifying Secretaries), диплом, що підтверджує статус секретаря та наділяє відповідними правами. Він надає власнику додаткові переваги при трудовлаштуванні, бо диплом в значній мірі підвищує професійний статус власника.

Але це ні в якому разі не межа в професійному зростанні. Наступний ступінь - дипломований адміністратор або адміністративний менеджер (Certified Administrative Manager - САМ). Програма його підготовки була розроблена і бути вперше використаний в 1970 році Товариством адміністративного менеджменту (Administrative Management Society - AMS). Тут стеля вимог значно вище. Зокрема, необхідно, щоб претендент пропрацював в рамках програми Certified Administrative Manager (CAM) не менше десяти років. Мається на увазі, що за цей відрізок часу він познайомився і в повному об'ємі засвоїв всі новинки в області управлінського менеджменту і вільно орієнтується у всьому його концептуальному різноманітті [5, с.364]. У результаті він здає екзамени з наступних пунктів: кадровий менеджмент, фінансовий менеджмент, адміністративна робота, менеджмент у сфері інформаційних систем.

Крім того, претендент повинен володіти хорошими особистими і професійними якостями, мати досвід продуктивної роботи в суспільних організаціях і проявити себе як ініціативний, здатний генерувати свіжі ідеї адміністративний менеджер. Претенденти, що успішно завершили програму Certified Administrative Manager (CAM), стають членами Академії дипломованих адміністративних менеджерів (Academy Certified Administrative Manager - ACM). Окрім іншого, відтепер вони мають право додавати в документах до свого імені абревіатуру САМ, що означає приналежність до даної академії. Як бачимо, вимоги виходять далеко за рамки обов'язків рядового технічного секретаря.

І це не випадково. Для багато кого секретарська посада служить свого роду трампліном для подальшого кар'єрного зростання в управлінських структурах. Заохочувані до подальшого навчання американські секретарі, крім участі в загальнонаціональних об'єднаннях, створюють свої окремі асоціації по галузях. Іншими словами, секретарі, працюючі в певній, конкретній сфері людської діяльності - в медицині, юриспруденції, освіті і т.д. - мають самостійні корпоративні об'єднання, учбові центри. Подібне розшарування відкриває додаткову перспективу для подальшого підвищення професійного рівня, більш вузької спеціалізації в окремо взятій господарській галузі. Адже область знань секретаря, працюючого, скажімо, в медицині, відрізняється від того, що повинен знати секретар в системі освіти або компанії у сфері техніки і туризму або будівництва.

В кожному випадку має місце своя термінологія, свій порядок ведення діловодства, специфіка організаційної структури, відповідний профільний круг ділових контактів. У свою чергу обов'язки секретаря, що зв'язав свою кар'єру, скажімо, з юриспруденцією (legal secretary), залежать від розмірів і характеру діяльності фірми, її спеціалізації [5, с.365]. Вимоги з погляду підготовки, кваліфікації в юридичному відділі крупної промислової корпорації інші, ніж в маленькій приватній нотаріальній конторі, апараті суду або прокуратурі. Національна асоціація юридичних секретарів (National Association Legal Secretaries) надає допомогу в організації іспитів і проведенні відповідних іспитів. При цьому ураховується обсяг знань, що вимагаються, у сфері юриспруденції і природа майбутніх судових процесів, з якими випускники стикатимуться в майбутньому.

Аналогічна ситуація спостерігається в секретарському середовищі, пов'язаному з медициною (medical secretary). В цій області потрібна відповідна спеціалізація залежно від того, чи працюють він або вона в лікарні, приватній клініці, у дантиста або в департаменті державної структури. В деяких випадках секретар повинен не тільки правильно орієнтуватися в термінології, але і при необхідності переадресувати пацієнта від одного лікаря до іншого, дати первинні рекомендації. Таким чином, виконуючи свої прямі функції, він по суті виявляється у сфері знань когось медичного асистента (medical assistant).

Питаннями професійного вдосконалення medical secretary і «доведення» його до рівня medical assistant займається Американська асоціація медичних асистентів (American Association Medical Assistants). Ця організація перевіряє готовність претендента, і що витримав іспити видається сертифікат Certified Medical Assistant (CMA). Процес безперервного навчання, професійного зростання секретарських працівників відповідним чином є налагоджений також у сфері освіти, де цим займається Association Educational Office Professionals (NAEOP), у видавничій справі - National association Desktop Publishers (NADTP), інших галузях. Про те, наскільки серйозно і відповідально відносяться в США до професійної підготовки секретарів, свідчить регулярне видання численних допомог, книг і інших підсобних матеріалів, покликаних допомогти їм в освоєнні тонкощів їхнього ремесла [5, с.366].

Одне з них - «Керівництво для секретарів» (Merriam Webster's secretarial Handbook)'. Підготовлена групою видних фахівців США, книга витримала декілька видань і є адресований, як сказано в передмові, не тільки секретарським працівникам, але і керівній ланці підприємств. Автори, детально розглядаючи круг обов'язків секретаря в офісі, виходять з того, що кваліфікований і досвідчений секретар - це не тільки «обличчя фірми», що саме по собі важливо, але і активний помічник керівника, що прокладає разом з ним шлях до успішної реалізації управлінських цілей організації.

Не зачіпаючи всіх аспектів американської дійсності, повернемо увагу на те, що, судячи по фактах, секретар там - це не просто технічний помічник керівника або якийсь обслуговуючий персонал. Він займає свою чітку, визначену законом професійну нішу в управлінській ієрархії. Йому забезпечена відповідні соціальні гарантії і створені можливості для подальшого навчання і професійного зростання. Посада не просто престижна. Вона володіє помітною моральною вагою в суспільстві. Нагадаємо, там щорічно наголошується Тиждень секретаря. Створена і вже багато років успішно діє Загальнонаціональна професійна асоціація. Престиж секретаря підтверджується характером відношення до нього бізнесменів і прагненням молоді потрапити на цю посаду. Ділові кола не соромляться визнати, що якщо у відсутність шефа офіс може функціонувати в звичайному режимі, то без секретаря його робота через декілька годин забуксує. Для багато кого з американців секретарство - цей початок шляху кар'єрного просування, свого роду бізнес-школа Що стосується ситуації в нашій країні, то секретарський персонал залишається по суті на положенні технічних виконавців, його службовий статус не відповідає де-юре тій ролі, яку він фактично виконує. Причин цьому багато, і серед інших, мабуть, буде доречним відзначити «своєрідність» нашого ринку, позбавленого цивілізованості, прозорості, що живе в умовах процвітаючої тіньової економіки і правового нігілізму [5, с. 367-368].

Дуже великою є роль секретаря-референта виробничого підприємства в запровадженні державних програм з інформатизації, що безумовно сприяють підвищенню ефективності виробництва. Це, зокрема, концепція розвитку електронного урядування в Україні [25], європейська програма, яка називається Digital Agenda for Europe, яка визначає ряд основних напрямків. Це розвиток інфраструктури та широкосмугового інтернет-доступу, кібербезпека, інновації, R&D, розробка стандартів для міжнародної торгівлі, електронної комерції, застосування цифрових технологій в різних секторах економіки [26]. Крім того, секретар-референт у підприємстві – ключова постать для впровадження так званої цифрової стратегії: більшість компаній визнають, що не мають сьогодні ефективної цифрової стратегії [27].

Зазначимо, що кар’єра секретаря-референта відбиває характер змін у змісті його функцій. Від суто виконавських функцій секретаря до функцій керівника інформацією, що визначає інформаційний аспект діяльності підприємства чи фірми.

**ВИСНОВКИ**

Існує типовий набір управлінських операцій і процедур, інші виконує секретар, по забезпеченню документації діяльності організації і її керівника і по «бездокументному» обслуговуванню його роботи: телефонні переговори, прийом відвідувачів, організація проведення нарад і т.п. Але обсяг і види виконуваних секретарем функцій можуть значно змінюватися залежно від масштабів діяльності організації, специфіки вирішуваної нею задачі і інших чинників. В крупних організаціях і при великих обсягах робіт багато які з перерахованих операцій виконуються або секретарем, або централізованими спеціалізованими службами: канцелярією, експедицією, архівом і ін. [1, с. 319].

Якщо підбивати підсумки еволюції змісту діяльності помічника керівника – секретаря або секретаря-референта, а це дозволяє зробити проведений у роботі аналіз, - то можна дістатися висновку, що ця діяльність стрімко ускладнюється та інтенсифікується. Крім того, вона наповнюється, з одного боку, ініціативою, а з іншого – відповідальністю. Помітними також є тенденції наближення функцій секретаря референта до функцій менеджерів, особливо це відчувається відносно тієї частини функцій, які можна віднести до інформаційних. Це, зокрема, інформаційний пошук (останнім часом – через Інтернет), добір, класифікація, індексування, анотування та реферування різноманітних документів, складання різноманітних довідок, звітів, рекомендацій, діловий та технічний переклад (одним словом, аналітико-синтетична обробка інформації й документів), а також численні комунікативні та представницькі функції.

Інформація, яка надається керівнику відповідною інформаційною службою, повинна бути заздалегідь піддана значно більш строгому відбору, значно більш глибоким аналізу і оцінці, специфічному узагальненню і синтезу, ніж, наприклад, наукова інформація, призначена для учених-дослідників і інженерів. Крім того, управлінська інформація повинна видаватися в значно більш стислі терміни, ніж наукова інформація, і в меншому обсязі. Особливу роль тут грає прогностична інформація, оскільки тільки вона може служити надійною основою для оперативного управління, для прийняття правильних і - що особливо важливо - своєчасних рішень.

Як показує практика, оглядово-аналітична інформація широко використовується для вирішення різних задач управління і від її вдосконалення багато в чому залежить успішне функціонування органів управління. З другого боку, від якості підготовки оглядово-аналітичних матеріалів залежить в даний час ступінь участі інформаційних служб в рішенні цих задач. Якнайповніше ця думка відбита в наступному твердженні: необхідність сприяння інформаційними засобами формуванню і реалізації науково-технічної політики галузі в цілому, прийняття обґрунтованих рішень керівництвом визначається, кінець кінцем, характером, об'ємом і напрямом розвитку оглядово-аналітичної діяльності. Звичайно, найближчим фахівцем з інформаційної діяльності, що здатен виконувати оглядово-аналітичну діяльність, виявляється саме секретар-референт. Особливо це стосується малих підприємств, які не здатні утримувати окремі аналітичні підрозділи, хоча й мають велику потребу в узагальненій інформації. Тому слід вважати, що великий обсяг аналітичної діяльності у підприємствах буде вже в недалекому майбутньому виконуватися саме секретарями-референтами. Це поки що не є фактом практики, але тенденція підвищення долі аналітичної діяльності у функціях секретаря-референта виглядає досить помітною.

Отже, в типології інформаційної діяльності секретаря-референта слід виділити важливу складову: аналітико-синтетичну та інформаційно-аналітичну діяльність.

З урахуванням відзначених у даній випускній роботі бакалавра тенденцій щодо ускладнення функцій і підвищення ролі секретаря-референта в будь-яких галузях науки й управління, слід звернути увагу на позитивний досвід, набутий в Сполучених Штатах Америки.

В основу позиції Національної асоціації секретарів (National Secretaries Association) Сполучених Штатів Америки була встановлена теза про те, що секретар - це «помічник керівника, що оволодів досконало майстерністю роботи в офісі, хто здатний узяти на себе відповідальність в рамках наданих прав, хто уміє проявити ініціативу і розсудливість і може самостійно приймати рішення». Як відомо, ця організація вперше розробила спеціальну програму підготовки кваліфікованих секретарських працівників [5, с.368].

В нашій країні за умов підвищення уваги до сфери діяльності секретарів-референтів в країні, що передбачає, окрім іншого, певну систему підвищення кваліфікації, можлива реалізація на високому рівні усіх тих напрямків діяльності, які складають інформаційну діяльність секретаря-референта.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Организация работы с документами: учебник /В. А. Кудряев и др. - М.: ИНФРА-М, 1998. - 575 с.

2. Теория и практика референтской деятельности. Учебное пособие / О. Я. Гойхман, Т. В. Гордиенко, Т. М. Надеина, Н. Н. Романова, Э. Я. Соловьев, А. В. Филиппов /Под общ. ред. О. Я. Гойхмана. – М. : ИНФРА-М, 1999. – 272 с.

3. Каныгин Ю.М. Основы теоретической информатики / Ю.М.Каныгин, Г.И.Калитич. – Киев : Наук. думка, 1990. – 232 с.

4. Кравченко Т.К., Пресняков В.Ф. Инфокоммуникационные технологии управления предприятием: Учебное пособие / Т.К.Кравченко, В.Ф.Пресняков. – М. : ГУ ВШЭ, 2003. – 272 с.

5. Моисеев Р.Н. Современное документоведение / Р.Н.Моисеев. – М. : АСТ: Восток-Запад, 2007. – 377 с.

6. Шейнов В.П. Секретарь: Практическое пособие / Шейнов В.П. - М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2005. – 224 с.

7. Инфосфера: Информационные структуры, системы и процессы в науке и обществе /Ю.М.Арский, Р.С.Гиляревский, И.С.Туров, А.И.Черный. - М.: ВИНИТИ, 1996 . - 489 с.

8. Ващекин Н.П. Научно-информационная деятельность: (филос.-методол. проблемы) / Н.П.Ващекин. – М. : Мысль, 1984. - 204 с.

9. Михайлов А.И. Научные коммуникации и информатика / А.И.Михайлов, А.И.Черный, Р.С.Гиляревский. – М. : Наука, 1976. - 436 с.

10. Копылов В.А. Информационное право: Учебное пособие / В.А.Копылов. – М. : Юристъ, 1997. – 472 с.

11. Блюменау Д.И. Проблемы свертывания научной информации /Д.И.Блюменау. – Л. : Наука, 1982. - 166 с.

12. Ларин М.В. Управление документацией и новые информационные технологии / М.В.Ларин. – М. : Научная книга, 1998. – 137 с .

13. Колин К.К. Фундаментальные основы информатики: социальная информатика: Учебное пособие для вузов /К.К.Колин. – Академический проект; Екатеринбург : Деловая книга, 2000. -350 с.

14. Научные коммуникации и информатика. /А.И.Михайлов, А.И.Черный, Р.С.Гиляревский. – М.: Наука, 1976. – 436 с.

15. Урсул А.Д. Проблема информации в современной науке. Философские очерки /А.Д.Урсул. М. : Наука, 1975. - 288 с

16. Борщев В.Б., Гиляревский Р.С. Информационный центр в эпоху Интернета (системы координат информационного пространства науки и информационная инфраструктура) // Материалы 5-ой Международной конференции "НТИ-2000". Москва, 22-24 ноября 2000 г. – М. : ВИНИТИ, 2000. – С. 59-60.

17. Шапиро Э.Л. Место научно-информационной деятельности в культуре // Информатика и культура. Сборник научных трудов. Новосибирск : Наука. Сибирское отделение, 1990. – С. 82-94.

18. Черный А.И. На пороге информационного общества // Материалы 5-ой Международной конференции "НТИ-2000". Москва, 22-24 ноября 2000 г. - М. : ВИНИТИ, 2000. – С. 332-336.

19. Пекар В.Жизнь и смерть офиса. Чем станет офис через каких-то пятнадцать лет? Ничем! // CHIP. – 2006. – №3. – С. 34.

20. Інформатизація управління соціальними системами: Орг.-правові питання теорії і практики: Навч. посіб. /В.Д.Гавловський, Р.А.Калюжний, В.С.Цимбалюк та ін.; За заг. ред. М.Я.Швеця, Р.А.Калюжного. – К.: МАУП, 2003. – 336 с.

21. Кушнаренко Н.М. Наукова обробка документів: Підручник / Н.М.Кушнаренко, В.К.Удалова. – К. : Вікар, 2003. – 328 с.

22. Афанасьев Я.В. Об информационном обеспечении задач управления // НТИ. Сер.1. – 1976. - №7. – С. 3-7.

23. Секретарь – это лицо любого предприятия. Интервью с Борисом Хигером // Секретарское дело, 2006. – № 3 (67). – С. 48-51.

24. Юрасов И.А. Секретарь в традиционном и инновационном трудовых коллективах // Секретарское дело, 2006. – № 3 (67). – С. 44-47.

25. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження КМУ від 13 грудня 2010 р. № 2250-р // Офіційний вісник України. – 2010. – № 97. – С. 48.

26. Бараш Л. Электронная Украина – контуры видны, но в тумане [Электронный ресурс] / Л. Бараш // Компьютерное обозрение, 2016. – №32 (1033). – 07.08-14.08. – Режим доступа: <http://ko.com.ua/jelektronnaya_ukraina_kontury_v_tumane_116551>.

27. Уровень киберугроз достиг исторического максимума [Электронный ресурс] // Компьютерное обозрение, 2018. - №23 (1122). - 08.06-10.06. – Режим доступа: https://ko.com.ua/uroven\_kiberugroz\_dostig\_istoricheskogo\_maksimuma\_124925