

Міністерство освіти і науки України  
Українська академія друкарства  
Кафедра інформаційної, бібліотечної та архівної справи

**РОБОЧА ПРОГРАМА ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
“СПЕЦІАЛІЗАЦІЯ РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ”**

напрямок підготовки 02 – Культура

спеціальність 029 – Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

Факультет економіки та організації книжкової справи

ЛЬВІВ – 2016

*Затверджено на засіданні кафедри інформаційної, бібліотечної та книжкової  
справи*

*Української академії друкарства*

*(протокол № \_\_ від \_\_ \_\_\_\_\_ 2016 р.)*

**Розробники:**

канд. іст. наук, доц. Савчук Г.М.,  
д-р іст. наук, проф. Пасічник М.С.,  
канд. іст. наук, доц. Берест І.Р.,  
ст.викл. Гірняк Г.З.,  
канд. іст. Наук, ст. викл. Стрельбицька С.М.,  
асистент Кудряшова А.В.

**Рецензент:**

**Відповідальний за випуск:** завідувач кафедри інформаційної, бібліотечної та архівної справи УАД, д-р іст. наук, проф. Пасічник М.С.

## Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <u>02 «Культура»</u> (шифр і назва)	Вибіркова	
	Напрямок підготовки <u>029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»</u> (шифр і назва)		
Індивідуальне науково-дослідне завдання: _____		Семестр	
(назва)			
Загальна кількість годин – 90		2-й	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3,3	Освітньо-кваліфікаційний рівень: <u>магістр</u>	Лекції	
		34 год.	
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		0 год.	
		<b>Лабораторні</b>	
		0 год.	
		<b>Самостійна робота</b>	
		56 год.	
<b>Індивідуальні завдання:</b>			
0 год.			
<b>Вид контролю: іспит</b>			

### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

**Мета** – формування в студентів комплексу знань та умінь щодо професійної діяльності референта, секретаря-референта керівника.

**Завдання:**

- ознайомити студентів з принципами організації роботи референта, секретаря-референта керівника;
- сформувати в студентів необхідний референтові, секретареві-референтові комплекс знань та умінь для забезпечення ефективної діяльності керівника сучасної організації.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

**знати:**

- нормативно-методичну базу діяльності секретаря-референта;
- основні положення теорії й практики референтської діяльності, а саме з реферування, редагування, спічрайтерства;
- принципи планування секретарської діяльності та діяльності керівника;
- принципи організації прийому відвідувачів, нарад, ділових поїздок та інших заходів;
- правила ведення ділових бесід і телефонних переговорів;
- основи професійної секретарської етики, мовленнєвої комунікації, ділового протоколу й етикету;

**уміти:**

виконувати основні види робіт у сфері документного, інформаційного забезпечення та бездокументного обслуговування управлінської діяльності, що пов'язані з посадою референта, секретаря-референта керівника, а саме:

- планувати роботу секретаря, планувати й раціонально організувати роботу керівника;
- організувати прийом відвідувачів, наради, ділові поїздки, ділові зустрічі та інші заходи;
- вести ділові бесіди й телефонні переговори;
- шукати, зберігати, систематизувати, опрацьовувати інформацію, необхідну для керівника;
- раціонально організувати робоче місце секретаря й робоче місце керівника;
- налагоджувати ділові відносини з окремими категоріями персоналу.

## **Програма навчальної дисципліни**

### **Тема 1. Правові основи діяльності секретаря-референта. Посадові обов'язки секретаря-референта.**

Законодавча та нормативно-методична база роботи секретаря-референта. Трудовий кодекс. Закони, що регулюють окремі аспекти документування та роботи з документами. Нормативно-методичні документи з діловодства та архівної справи. Категорії секретарів. Функції секретарів різних категорій. Функції секретаря-референта: із документального забезпечення управління (діловодні, технічні), бездокументного обслуговування управління (адміністративні, організаційні, технічні, сервісні) та референтські (аналітичні). Регламентація посадових обов'язків секретаря-референта. Залежність функцій секретаря-референта від рівня керівника, напряму діяльності установи, обсягу документообігу, системи документального забезпечення. Професійні вимоги до секретаря-референта: рівень освіти, професійні знання й навички, ділові й особисті якості.

### **Тема 2. Працевлаштування та адаптація до роботи секретаря-референта.**

Адаптація до роботи секретаря-референта. Корпоративна культура та традиції. Фірмовий стиль. Етапи адаптації. Ознайомлення з робочим місцем. Приймання-передавання справ та з'ясування діловодних функцій. Налагодження стосунків із керівником та колегами по роботі. Службовий етикет. Службова субординація. Технічні прийоми налагодження контакту з людьми. Правила реагування на критику.

### **Тема 3. Організація та умови роботи секретаря-референта. Організація робочого місця і робочого часу секретаря-референта**

Структура робочого місця секретаря. Робочий архів секретаря-референта. Планування робочого часу секретаря-референта. Приблизна схема робочого дня секретаря-референта. Нормування праці секретаря-референта.

### **Тема 4. Референтські функції у роботі секретаря-референта: загальне поняття.**

Загальне поняття про референтські функції секретаря-референта. Пошук інформації для керівника як функція секретаря-референта.

### **Тема 5. Реферування в роботі секретаря-референта.**

Поняття про реферування. Етапи процесу реферування. Методи відбирання та подання інформації, необхідної керівникові. Методика реферування одного джерела і кількох джерел. Поняття про реферат. Різновиди рефератів. Вимоги до реферату. Структура й стиль реферату.

### **Тема 6. Редагування в роботі секретаря-референта.**

Поняття про редагування. Техніка редагування текстів. Види правок текстів: правка-вичитування, правка-скорочення, правка-опрацювання, правка-перероблення. Коректурні знаки.

### **Тема 7. Спічрайтерська діяльність у роботі секретаря-референта.**

Поняття про спічрайтерство. Етапи роботи з підготовки текстів письмових замовлень керівника: одержання замовлення на роботу, дослідження теми, збирання матеріалу, опрацювання матеріалу, написання роботи. Стратегічні установки дослідження теми роботи. Переваги й недоліки роботи. Різновиди джерел інформації. Способи фіксування інформації: конспектування (реферування), картографування, ксерокопіювання. Складові опрацювання теми: аспектуалізація, класифікація, вироблення авторської позиції. Техніка написання роботи. Підготовка тексту усного виступу керівника. Мета і зміст усного виступу. Структура виступу. Фігури мовлення. Типові недоліки виступу. Особливості особистості керівника й підготовка виступу для нього.

### **Тема 8. Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності. Роль секретаря-референта в організації робочого дня керівника.**

Загальне поняття про функції секретаря з бездокументного обслуговування управління: функції адміністративні, організаційні, технічні та сервісні. Планування роботи керівника. Співвідношення графіка роботи керівника й секретаря.

### **Тема 9. Робота секретаря-референта з організації прийому відвідувачів.**

Обов'язки секретаря-референта з організації прийому відвідувачів. Категорії відвідувачів:

співробітники своєї фірми, працівники інших установ, відряджені, громадяни. Загальні правила прийому відвідувачів. Особливості прийому різних категорій відвідувачів.

#### **Тема 10. Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування.**

Обов'язки секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника. Загальні правила ведення телефонних переговорів. Комунікативна поведінка секретаря-референта в разі вхідних телефонних дзвінків. Комунікативна поведінка секретаря-референта в разі вихідних телефонних дзвінків. Особливості ведення «внутрішніх» телефонних переговорів та переговорів мобільним телефоном. Фіксування телефонних повідомлень та переговорів. Правила приймання й передавання телефонограм.

#### **Тема 11. Робота секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника.**

Обов'язки секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника. Підготовка до ділової поїздки (відрядження): з'ясування мети, місця та часу поїздки; розроблення маршруту та програми поїздки; оформлення відрядних документів; придбання квитків та бронювання місць у готелі; підготовка довідково-інформаційних матеріалів та сувенірів. Дії секретаря-референта під час перебування керівника у відрядженні. Дії секретаря-референта після повернення керівника з відрядження.

#### **Тема 12. Робота секретаря-референта з організації нарад та інших управлінських заходів із великою кількістю учасників.**

Форми управлінської діяльності на підприємстві: наради, засідання, збори, конференції, семінари, симпозіуми. Обов'язки секретаря-референта з організації оперативних нарад з невеликою кількістю учасників. Підготовка до наради з великою кількістю учасників: підготовка порядку денного; визначення кола учасників, дати та місця проведення; підготовка програми та прес-релізу; запрошення учасників; підготовка й тиражування матеріалів; організаційно-технічне забезпечення. Особливості проведення наради з великою кількістю учасників: реєстрація учасників, організаційно-технічне забезпечення. Особливості проведення конфіденційних нарад.

#### **Тема 13. Робота секретаря-референта з організації ділових зустрічей та переговорів.**

##### **Візитні картки в роботі секретаря-референта.**

Ділові зустрічі в діяльності фірми. Підготовка до ділової зустрічі: визначення часу і місця зустрічі; запрошення; визначення складу учасників переговорної групи та протокольної групи; підготовка програми візиту; підготовка необхідної документації; бронювання номерів у готелі; організаційно-технічне забезпечення. Особливості проведення ділових зустрічей. Церемонія зустрічі делегації. Етикет привітання. Протокол розміщення в автомобілях. Поселення в готель. Візит ввічливості. Розміщення за столом переговорів. Різновиди візитних карток. Оформлення візитних карток.

#### **Тема 14. Робота секретаря-референта з організації ділових прийомів. Подарунки та сувеніри в діловому світі.**

Поняття про ділові прийоми. Класифікація ділових прийомів та їх загальна характеристика. Підготовка до ділового прийому: визначення виду, часу і місця проведення; складання списку запрошених і розсилання запрошень; складання схеми розміщення за столом і меню заходу; підготовка приміщення; продумування сервісного обслуговування; складання сценарію заходу. Особливості проведення ділового прийому. Зустріч гостей. Обмін тостами. Роль подарунка в налагодженні та підтриманні ділових відносин. Різновиди подарунків: промосувеніри та бізнес-подарунки.

#### **Тема 15. Функції секретаря-референта з документального забезпечення управлінської діяльності.**

Загальне поняття про функції секретаря з документального забезпечення управління.

Робота секретаря-референта зі складання, оформлення та виготовлення управлінських документів. Зберігання бланків, печаток і штампів. Обов'язки секретаря з друкування, тиражування, копіювання та розсилання документів. Робота секретаря-референта з організації документообігу в кабінеті керівника. Робота секретаря-референта з вхідною, вихідною та внутрішньою документацією. Передання документів у структурні підрозділи. Приймання й

передання факсограм. Контроль за виконанням доручень і вказівок керівника. Робота секретаря-референта зі зберігання документів та використання їх у поточній діяльності. Формування й оформлення справ. Відбирання документів для передавання в архів та для знищення.

#### **Тема 16. Робота секретаря-референта з конфіденційною інформацією.**

Поняття про інформацію з обмеженим доступом та її різновиди: інформація службова, таємна та конфіденційна. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря з конфіденційною інформацією. Особливості діловодства з документами з обмеженим доступом. Специфіка роботи з персональними відомостями співробітників фірми.

#### **Тема 17. Робота секретаря-референта із запитами на інформацію та з усними й письмовими зверненнями громадян.**

Поняття про запит. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря із запитами на інформацію. Вимоги до запиту. Особливості діловодства за запитами на інформацію. Поняття про звернення громадян. Різновиди звернень. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря зі зверненнями громадян. Вимоги до звернення. Особливості діловодства за письмовими зверненнями громадян. Специфіка роботи з усними зверненнями громадян. Оформлення відповідей за зверненнями громадян.

### **Структура навчальної дисципліни**

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
л		п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Модуль 1</b>						
Тема 1. Правові основи діяльності секретаря-референта. Посадові обов'язки секретаря-референта	4	2	-	-	-	2
Тема 2. Працевлаштування та адаптація до роботи секретаря-референта	4	2	-	-	-	2
Тема 3. Організація та умови роботи секретаря-референта. Організація робочого місця і робочого часу секретаря-референта	4	2	-	-	-	2
Тема 4. Референтські функції у роботі секретаря-референта: загальне поняття	4	2	-	-	-	2
Тема 5. Реферування в роботі секретаря-референта	4	2	-	-	-	2
Тема 6. Редагування в роботі секретаря-референта	4	2	-	-	-	2
Тема 7. Спічрайтерська діяльність у роботі секретаря-референта	4	2	-	-	-	2
Тема 8. Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності. Роль секретаря-референта в організації робочого дня керівника	4	2	-	-	-	2
Тема 9. Робота секретаря-референта з організації прийому відвідувачів	4	2	-	-	-	2
Тема 10. Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування	4	2	-	-	-	2
Тема 11. Робота секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника	4	2	-	-	-	2

Тема 12. Робота секретаря-референта з організації нарад та інших управлінських заходів із великою кількістю учасників	4	2	-	-	-	2
Тема 13. Робота секретаря-референта з організації ділових зустрічей та переговорів. Візитні картки в роботі секретаря-референта	4	2	-	-	-	2
Тема 14. Робота секретаря-референта з організації ділових прийомів. Подарунки та сувеніри в діловому світі	4	2	-	-	-	2
Тема 15. Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності	4	2	-	-	-	2
Тема 16. Робота секретаря-референта з конфіденційною інформацією	4	2	-	-	-	2
Тема 17. Робота секретаря-референта із запитами на інформацію та усними й письмовими зверненнями громадян	4	2	-	-	-	2
<b>Усього годин</b>	68	34	-	-	-	34
<b>Модуль 2</b>						
ІНДЗ:	-	-	-	-	-	22
<b>Усього годин</b>	90	34	-	-	-	56

### Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Правові основи діяльності секретаря-референта. Посадові обов'язки секретаря-референта: 1. Кваліфікаційні вимоги до секретарів. 2. Посадова інструкція секретаря-референта. 3. Європейські вимоги до кваліфікації секретаря	2
2	Працевлаштування та адаптація до роботи секретаря-референта: 1. Працевлаштування на посаду секретаря-референта. Пошук роботи. 2. Складання резюме. 3. Значення рекомендацій. 4. Проходження співбесіди	2
3	Організація та умови роботи секретаря-референта. Організація робочого місця і робочого часу секретаря-референта: 1. Ергономічні та санітарно-гігієнічні вимоги до робочого місця секретаря-референта. 2. Технічні засоби в секретарській справі. Правила техніки безпеки під час роботи з оргтехнікою. 3. Норми часу на виконання машинописних, стенографічних, діловодних робіт	2
4	Референтські функції у роботі секретаря-референта: загальне поняття: 1. Пошук інформації для керівника як функція секретаря-референта	2
5	Реферування в роботі секретаря-референта: 1. Типологічні особливості реферативних та оглядових видань. 2. Особливості реферування різних видів видань	2
6	Редагування в роботі секретаря-референта: 1. Коректурні знаки	2
7	Спічрайтерська діяльність у роботі секретаря-референта:	2



	<p>1. Письмові жанри в роботі секретаря-референта: доповідь, звіт, аналітичний огляд, програма наради, сценарій святкового заходу, вітальна листівка.</p> <p>2. Різновиди усних виступів: промови, доповіді</p>	
8	<p>Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності. Роль секретаря-референта в організації робочого дня керівника:</p> <p>1. Поняття про діловий етикет і протокол.</p> <p>2. Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні секретаря. Правила вітання, представлення, звертання.</p> <p>3. Роль секретаря-референта в обслуговуванні офісу (забезпечення канцелярським приладдям, забезпечення порядку в кабінеті керівника та в приймальні).</p> <p>4. Організація секретарем-референтом найму співробітників для організації. Співбесіда під час приймання на роботу співробітників</p>	2
9	<p>Робота секретаря-референта з організації прийому відвідувачів:</p> <p>1. Роль секретаря-референта в обслуговуванні відвідувачів керівника (пригощання відвідувачів у кабінеті керівника). Чайно-кавовий етикет. Правила сервірування столу.</p> <p>2. Етикет у роботі з відвідувачами</p>	2
10	<p>Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування:</p> <p>1. Культура телефонного спілкування.</p> <p>2. Вимоги до ведення бесіди</p>	2
11	<p>Робота секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника:</p> <p>1. Ступені комфортабельності проживання в готелях</p>	2
12	<p>Робота секретаря-референта з організації нарад та інших управлінських заходів із великою кількістю учасників:</p> <p>1. Документування ходу наради.</p> <p>2. Організація аудіо- і відеонарад</p>	2
13	<p>Робота секретаря-референта з організації ділових зустрічей та переговорів. Візитні картки в роботі секретаря-референта:</p> <p>1. Психологічні особливості місця зустрічі та форми стола для переговорів.</p> <p>2. Правила поведінки учасників під час переговорів.</p> <p>3. Етикет використання візитних карток</p>	2
14	<p>Робота секретаря-референта з організації ділових прийомів. Подарунки та сувеніри в діловому світі:</p> <p>1. Правила етикету споживання їжі.</p> <p>2. Сервірування столу.</p> <p>3. Поведінка на корпоративних святах.</p> <p>4. Етикет дарування подарунків співробітникам своєї фірми. Етикет дарування подарунків представникам інших фірм. Подарунки іноземним партнерам</p>	2
15	<p>Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності:</p> <p>1. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря з організації документаційного забезпечення управління</p>	2
16	<p>Робота секретаря-референта з конфіденційною інформацією:</p> <p>1. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря з конфіденційною інформацією</p>	2
17	<p>Робота секретаря-референта із запитами на інформацію та усними і</p>	2

	письмовими зверненнями громадян: 1. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря із запитами на інформацію та зверненнями громадян	
18	<b>ІНДЗ:</b>	22
	<b>Разом</b>	56

### Методи навчання

Словесні, наочні, практичні; евристичний, частково-пошуковий, дослідницький; методи самостійної роботи.

### Методи контролю

1. Поточний контроль (опитування).
2. Проміжний контроль (модульні контрольні роботи).
3. Підсумковий контроль (іспит).

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90–100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82–89	<b>B</b>	добре	
74–81	<b>C</b>		
64–73	<b>D</b>	задовільно	
60–63	<b>E</b>		
35–59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0–4	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### Методичне забезпечення

1. Опорний конспект лекцій.
2. Комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни (навчальна і робоча програми дисципліни, питання до іспиту).
3. Наочний та роздатковий матеріал щодо змісту модулів та окремих тем.

### Рекомендована література та інформаційні ресурси

#### Базова

1. ДСТУ 3844–1999. Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови.
2. ДСТУ 4163–2003. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів.
3. ГОСТ 7.9–95. Реферат и аннотация. – М. : Госстандарт, 1995. – 20 с.
4. Байкова И. Ю. Настольная книга секретаря-референта / И. Ю. Байкова. – М. : Эксмо, 2007. – 336 с.
5. Басаков М. И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах : учебное пособие / М. И. Басаков. – 3-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 320 с.
6. Блощинська В. А. Сучасне діловодство : навчальний посібник / В. А. Блощинська. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 320 с.

7. Воржева Н. В. Организация секретарского обслуживания [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н. В. Воржева, И. м. Фролова, Н. П. Епифанцева. – Режим доступа: <http://cde.osu.ru/demoversion/course139/>
8. Гречихин А. А. Жанры информационной литературы: Обзор. Реферат / Гречихин А. А. М., 1983. – 320 с.
9. Кирсанова М. В. Современное делопроизводство : учебное пособие [Электронный ресурс] / М. В. Кирсанова. – 3-е изд. – М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : Сибирское соглашение, 2003. – 304 с. – Режим доступа: <http://www.hrm.ru/db/hrm/AB7BC1AD0EDC390CC3256FA1005681F7/print/1/category.html>
10. Книга секретаря : практический справочник секретаря, референта и офис-менеджера. – СПб. : Питер, 2004. – 512 с.
11. Кузнецова Т. В. Секретарское дело [Электронный ресурс] / Т. В. Кузнецова. – Изд. 3-е, испр. – ЗАО «Бизнес-школа „Интел-Синтез”», специальный выпуск журнала «Секретарское дело», 1999. – Режим доступа: <http://bibliotekar.ru/biznes-60/index.htm>
12. Рахманин Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов : учеб. пособие / Л. В. Рахманин. – 4-е изд., испр. – М. : Высшая школа ; ИНФРА-М, 1998. – 192 с.
13. Соколова Ольга. Настольная книга офис-менеджера / Ольга Соколова. – СПб. : Питер, 2007. – 160 с.
14. Справочник секретаря-референта : практическое пособие / автор-составитель М. И. Басаков. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 512 с.
15. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / уклад. Н. Г. Горголюк, І. А. Казімірова ; за ред. В. М. Бріцина. – К. : Довіра, 2007. – 687 с.
16. Теория и практика референтской деятельности : учебное пособие / Гойхман О. Я., Гордиенко Т. В., Надеина Т. М. и др. : под общ. ред. проф. О. Я. Гойхмана. – М. : ИНФРА-М, 1999. – 272 с.

#### Допоміжна

1. Алехина Ия. Имидж и этикет в бизнесе / Ия Алехина. – 2-е изд., испр. – М. : Дело, 2005. – 112 с.
2. Власов Л. В. Секретарь-референт – референт – помощник руководителя / Л. В. Власов, В. И. Гладков. – СПб. : Книга, 2002; 2003.
3. Власов Л. В. Секретарь-референт – референт руководителя учреждения / Л. В. Власов, В. И. Гладков. – М. : Экономика, 2000.
4. Веселов Л. В. Профессия – секретарь-референт – референт / Л. В. Веселов. – М., 2004.
5. Грачев Ю. Н. Ведение переговоров с иносфирмами / Ю. Н. Грачев. – М. : АО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1997. – 128 с.
6. Качалина Л. Н. Секретарь – референт – референт учреждения / Л. Н. Качалина. – М. : Экономика, 2000.
7. Матвеев В. В мире вежливости: О культуре общения людей / В. Матвеев, А. Панов. – М. : Внешнеторгиздат-Дейта Пресс, 1991. – 132 с.
8. Моисеенко Е. А. Коммуникации в бизнесе / Е. А. Моисеенко. – Ростов н/Д. : Феникс, 2007. – 315 с.
9. Павлова Л. Г. Основы делового общения : учебное пособие / Л. Г. Павлова ; под ред. Л. А. Введенской. – Ростов н/Д. : Феникс, 2008. – 311 с.
10. Палеха Ю. І. Управлінське документування : навчальний посібник : у 2 ч. Ч. 1 : Ведення загальної документації (зі зразками сучасних ділових паперів) / Ю. І. Палеха. – 3-тє вид., доп. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2003. – 383 с.
11. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / С. П. Бибик, І. Л. Михно, Л. О. Пустовіт, Г. М. Сюта. – 2-ге вид., доп. і випр. – К. : Довіра : УНВЦ «Рідна мова», 1998. – 507 с.
12. Ярыгина И. З. Как организовать работу с иностранными банками и фирмами. Протокол. Переговоры. Контакты / И. З. Ярыгина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Изд-во АО «Консалтбанкир», 1995. – 112 с.