

5. Харрис Д. Коучинг: личностный рост и успех / Джина Харрис; [Пер. с англ. А. Бреслав]. - СПб. : Речь, 2003 (Тип. ООО ИПК Бионт). - 105, [1] с.

6. Що таке коучинг і в чому секрет його ефективності [Електронний ресурс] – Режим доступу <http://myplanet.com.ua/?p=18373>. – Назва з екрану. – Дата перегляду : **09.03.2019.**

**Шумейко В.О.,**

студентка III курсу ПВНЗ «Київський університет культури»;

Науковий керівник: Борко Т.М., кандидат педагогічних наук, доцент з наказу, завідувач кафедри інформаційної, бібліотечної та архівної справи ВП «Миколаївська філія Київського національного університету культури і мистецтв», м. Миколаїв

## **ФОРМУВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНИХ ВИМОГ У ПРОФЕСІЇ РЕФЕРЕНТА**

Референт є практично на кожному підприємстві, в установі, організації майже всіх галузей економічної діяльності: у промисловості, сільському господарстві, навчальних закладах, лікарнях, державних органах тощо, а також у деяких приватних осіб-підприємців [2].

Часто референта називають «обличчям підприємства», оскільки саме він є першою людиною з якою зустрічаються відвідувачі – представники різних підприємств. Саме тому для референта дуже важливий відповідний зовнішній вигляд [2, 3].

Аналіз наукової літератури свідчить про наявність теоретико-практичних досліджень з цієї проблеми. Вчені В. Варенко, Н. Кушнарєнко, Ю. Палеха досліджують питання підготовки фахівців документно-інформаційної сфери. Однак проблеми специфіки кваліфікаційних вимог майбутніх фахівців залишаються недостатньо вивченими.

Останнім часом на референта все частіше покладаються обов'язки підготовки різного роду аналітичної інформації для керівника. Тому референт, як помічник, керівника повинен вміти обробляти необхідну інформацію і навіть готувати інформаційні матеріали оглядового характеру [5].

Важливу роль у роботі референта відіграє професійна базова підготовка, що включає як високий рівень загальної освіти, так і специфічні знання, які можуть бути визначені відповідно до *основних функцій* референта:

- знання, необхідні для ефективної участі в документарно-інформаційному забезпеченні фірми і безпосередньо її керівника (володіння такими технічними засобами, як персональний комп'ютер, телефон, факс, та іншої офісної техніки);

- знання, пов'язані з основними напрямками діяльності фірми, її внутрішньою структурою і зовнішніми зв'язками;

- знання нормативно-законодавчої бази, яка регламентує роботу фірми та її співробітників;

- знання, що вимагаються для комунікативного забезпечення роботи фірми та її адміністрації. Вони необхідні референтові при підготовці нарад і прийомі відвідувачів, при діловому листуванні і ділових переговорах, при плануванні свого робочого дня й обслуговуванні співробітників фірми.

Складність професійної діяльності референта полягає і в тому, що йому доводиться виконувати функції, які вимагають прийняття рішень: складання графіка робочого дня керівника і контроль за його виконанням, робота з кореспонденцією, підготовка листів.

Виходячи із складності професійної діяльності, референт повинен *знати*: основи трудового та адміністративного законодавства; основи діловодства; структуру та характер діяльності організації; посадові обов'язки співробітників; організації управлінської праці; послідовність роботи з різними видами службової документації та контролю за їх виконанням; правила організації прийому відвідувачів і застосування засобів комунікації управлінської праці; основи професійної етики; методи ведення переговорів та укладання контрактів; психологію ділових взаємовідносин; ділову лексику української мови, а також *вміти*: готувати проект порядку денного керівника на наступний день; щоденне складання списку поточних і незавершених справ; орієнтувати співробітників установи на порядок денний робочого дня керівника; підбирати необхідні керівникові матеріали, інформацію, службові документи; допомагати в роботі з періодичними і спеціальними виданнями; забезпечити швидкий пошук службової документації [1].

Основним предметом у роботі референта є люди, їх організація і управління, тому цей фах належить до професій типу «людина – людина». Але референту доводиться часто працювати з документами, статистикою, різноманітними технічними засобами. Тому певною мірою цей фах можна віднести й до професій типу «людина – знакова система», «людина – техніка».

Основним в професії є те, що фахівець повинен постійно самовдосконалюватися [4].

Сучасний рівень професійної діяльності диктує нові вимоги до фахової освіти референта. Тому сьогодні фахівець має набути наступні кваліфікаційні вимоги: самостійно керувати інформаційними потоками; добирати, аналізувати й структурувати потрібні для керівника відомості; володіти як мінімум однією іноземною мовою; вільно працювати в багатьох комп'ютерних програмах та

орієнтуватися в новітніх комп'ютерних технологіях; бути знавцем психології ділових стосунків й етикету [3].

Отже, референт завжди має ретельно та продумано виконувати свої обов'язки. Спокійно, розсудливо, але водночас і швидко вирішувати питання у межах своєї компетенції. Кваліфікований референт має бути завжди в курсі багатьох питань.

### **Список використаних джерел:**

1. Варенко, В. М. Референтна справа : навч. посібник / В. М. Варенко, О. В. Горбунова ; Національний Авіаційний Університет. – Київ : Центр учбової літератури, 2016. – 196 с.
2. Клименко, О. Професійні спеціалізації секретарів / Олександр Клименко // Секретарь-референт. – 2012. – № 4. – С. 15-25.
3. Леміш, Н. Історія виникнення професії «секретар» / Наталія Леміш // Діловодство та документообіг. – 2018. – № 4. С. 72-78.
4. Логинов, В. Залог кар'єрного роста / Виктор Логинов // Секретарь-референт. – 2011. – № 1. – С. 65-69.
5. Самыкина, И. В. Энциклопедия офиса : Практическое руководство для секретаря / И. В. Самыкина. – М. : БИНОМ, 1995. – 400 с.