

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Тернопільський національний економічний університет
Юридичний факультет
Кафедра документознавства, інформаційної діяльності та українознавства

КОСТИК Юлія Юріївна

**Особливості інформаційно-аналітичної
діяльності секретаря організації / The Peculiarities
of Information Analytical Activity of a Secretary in
Organization**

спеціальність: 8.02010501 - Документознавство та інформаційна діяльність
магістерська програма - Документознавство та інформаційна діяльність

Магістерська робота

Виконала студентка групи
ДІДм-21
Ю. Ю. Костик

Науковий керівник:
д.пед.н., професор Щербяк Ю.А.

Магістерську роботу допущено
до захисту:

" __ " _____ 20__ р.

Завідувач кафедри
О. Є. Гомотюк

ТЕРНОПІЛЬ - 2017

Анотація

У даній роботі досліджується проблема оптимізації роботи секретаря-референта освітнього закладу в умовах інформаційного суспільства та її особливості в Державному вищому навчальному закладі «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі». У роботі визначенні теоретико-методичні проблеми щодо розвитку інформаційного менеджменту в навчальному закладі. Розглянуто зміст та особливості використання сучасних інформаційних технологій у діяльності секретаря-референта в Державному вищому навчальному закладі «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі». Запропоновано шляхи організації та вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності секретаря-референта.

Ключові слова: інформаційний менеджмент, секретар-референт, професійно-технічний навчальний заклад, сучасні інформаційні технології, електронний документообіг, документаційне забезпечення.

Annotation

In this, paper the problem of optimizing the Secretary of the head of the educational institution in the information society and its characteristics in the State educational institution "Ternopil College of Food Technology and Trade". In this paper, the issue of determining the theoretical development of information management in vocational education. The features of modern information technologies in the head secretary of the State educational institution "Ternopil College of Food Technology and Trade". Ways of improving information and documentation activities secretary manager.

Keywords: information management, secretary, vocational school, modern information technology, electronic document management, documentation support.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ДЗУ – документаційне забезпечення управління

ДСТУ – державний стандарт України

ДВНЗ – державний вищий навчальний заклад

СУБД – система управління базами даних

ЕД – електронний документ

ІКТ – інформаційно-комунікаційні технології

ІПС – інформаційно-пошукова система

ПК (ПЕОМ) – персональний комп'ютер

ПОН – європейська система оцінювання якості освіти

ПТНЗ – професійно-технічний навчальний заклад

ПТО – професійно-технічна освіта

РКК – реєстраційно-контрольна картка

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	2
ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВИЩИМ ДЕРЖАВНИМ НАВЧАЛЬНИМ ЗАКЛАДОМ.	
1.1. Концептуальні основи інформаційного менеджменту в сучасних ринкових умовах.....	8
1.2. Особливості інформаційного забезпечення навчального процесу коледжу у сфері професійно-технічної освіти	16
1.3. Організація системи інформаційного управління в освітньому закладі..	30
Висновок до розділу 1.....	36
РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНО–ДОКУМЕНТАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СЕКРЕТАРЯ–РЕФЕРЕНТА В ДВНЗ «ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ КОЛЕДЖ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ І ТОРГІВЛІ»	
2.1. Інформаційна культура керівника ДВНЗ як основа ефективності його управлінської діяльності	38
2.2. Документаційне забезпечення управлінської діяльності в освітній установі I-II рівня акредитації.....	53
2.3. Кваліфікаційна характеристика секретаря-референта в структурі управління освітнім закладом.....	64
Висновок до розділу 2.....	81
РОЗДІЛ III. Шляхи вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності секретаря-референта ДВНЗ «ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ КОЛЕДЖ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ І ТОРГІВЛІ»	
3.1. Використання інформаційно-комунікативних технологій в освітньому просторі.....	83

3.2. Рекомендації щодо оптимізації роботи секретаря-референта освітнього закладу в умовах інформаційного суспільства.....	91
Висновок до розділу 3.....	105
ВИСНОВКИ.....	107
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	111
ДОДАТКИ.....	122

ВСТУП

Актуальність теми. На сучасному етапі у великих організаціях інформаційно-аналітичне управління стає відносно самостійним видом діяльності. Щоб бути ефективною, інформаційна діяльність повинна здійснюватися відповідно до загальних положень і механізмів управління. Виходячи з цього, документування та інформаційна організація діяльності роботи секретаря-референта як складові процесу управління є важливими чинниками забезпечення результативності діяльності установ.

В умовах глобальної інформатизації суспільства, стрімкого розвитку стосунків ділового міжнародного партнерства помилковим було б вважати, що професія секретаря-референта обмежується прийманням відвідувачів, відповідям на дзвінки, носінням документів на підпис керівникові. Сьогодні ж секретар — це універсальний фахівець, обличчя фірми, права рука керівника підприємства. Він є координуючим центром організації, установи чи підприємства. Тому сучасні підприємства, організації неможливо собі уявити без секретаря. Сучасне суспільство все більше потребує кваліфікованих спеціалістів з такої важливої сфери управлінської діяльності як референтна справа. Спеціалісти цієї професії активно допомагають керівникам різних рангів якісно і організовано вирішувати поставлені перед ними завдання. Кваліфікований секретар повинен проявити свої ділові, організаторські і комунікативні якості. Постійно спілкуючись з різними відвідувачами, знайомлячись з новою інформацією, він має можливість підвищити свій інтелектуальний та культурний рівень, розширити свою обізнаність та коло інтересів, збільшити свою професійну компетентність. Поєднання розумової праці з організаторськими вміннями роблять цю професію особливо цікавою, її відносять до найбільш перспективних професій нового типу, в яких основою кваліфікації є високий рівень загальної і спеціальної освіти.

Таким чином, сучасний секретар повинен досконало володіти не тільки офісним обладнанням, але й знати управлінський процес, бути обізнаним з усіма головними питаннями розвитку тієї галузі, в якій діє фірма, організація. Він бере на себе деякі функції щодо прийняття рішень і поступово стає кваліфікованим спеціалістом з адміністрування.

Значущість проблеми відображено у загальних тенденціях інформаційного суспільства до конкретики інформаційно-документаційної діяльності в освітній галузі, а також у посиланні на нормативно-правових актах, зокрема прийнятих Законів України “Про інформацію” (1992 р.), “Про Національну програму інформатизації” (1998 р.), “Про Концепцію Національної програми інформатизації” (1998 р.), Законі України “Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки” ; Указі Президента України “Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні”. Тому, серед багатьох інших факторів, вибір теми цього дослідження обумовлений наявністю соціального замовлення суспільства, пов'язаного інформаційно-документаційною діяльністю секретаря-референта, а також зростання темпів інформатизації України й необхідністю вирішення завдань інформаційний простору, у тому числі у сфері інформаційно-документаційного забезпечення управління навчальним закладом.

Суспільне значення інформаційно-документаційного забезпечення діяльності секретаря-референта навчального закладу викликає постійний науковий інтерес до проблем цієї сфери, проте комплексних наукових розробок у даному напрямі ще не так багато. Науковим підґрунтям для впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в управління вищим навчальним закладом є праці сучасних науковців України. У працях Л.І. Даниленко, Г.В. Єльнікової, В.І. Маслова відображені питання

систематизації управлінської діяльності, а проблеми впорядкування збору, обробки та збереження організаційно-управлінських даних ґрунтовно розглянуті такими вченими як В.Ю. Биков, В.В. Олійник, В.Д. Руденко та ін.

Надзвичайно важливим надбанням у дослідженні проблем діяльності з документування та інформаційній організації роботи з документами є наукові праці сучасних українських вчених: В.М. Бебик, В.В. Бездрабко, В.М. Варенко, П.О. Добродумова; М.В. Комової; С.П. Кульчицького, О.В. Матвієнко; В.С. Павлова; Ю.І. Палехи. Проте переважну більшість наукових розробок із зазначеної тематики складають наукові статті, які торкаються окремих аспектів референтної роботи секретаря, проте предметний аналіз з погляду організації й удосконалення інформаційно-документаційного забезпечення діяльності секретаря-референта потребує ще детального опрацювання.

Мета дослідження – з'ясувати особливості організації й удосконалення інформаційно-документаційної діяльності секретаря-референта в коледжі професійно-технічного спрямування.

Мета передбачає реалізацію таких *завдань*:

- розглянути теоретичні та практичні засади організації системи інформаційного управління в освітньому закладі I-II рівня акредитації;
- вивчити інформаційно-документаційне забезпечення роботи секретаря – референта у ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі»;
- запропонувати рекомендації щодо оптимізації роботи секретаря-референта керівника коледжу професійно-технічної освіти.

Об'єкт дослідження – є інформаційно-документаційне забезпечення роботи у вищих державних навчальних закладах.

Предмет дослідження - організація інформаційно-документаційної діяльності секретаря у ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі», визначення специфіки та ефективності її діяльності.

Основними методами дослідження є системний, об'єктивний, всебічний аналіз інформаційно-документаційної діяльності секретаря ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі» і узагальнення для відповідних рекомендації щодо оптимізації роботи секретаря-референта Освітнього закладу в умовах інформаційного суспільства.

Джерельна база дослідження охоплює документи ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі», які здійснюють організаційне, правове, інформаційне, аналітичне, матеріально-технічне та інше забезпечення діяльності цієї освітньої установи; навчальну літературу Тернопільської обласної універсальної наукової бібліотеки; Тернопільської міської централізованої бібліотечної системи та Наукової бібліотеки Тернопільського національного економічного університету.

Практичне значення отриманих результатів дослідження полягає у тому, що нами було розроблено рекомендації щодо оптимізації інформаційної діяльності секретаря-референта. Отримані теоретичні матеріали та рекомендації можуть бути використані в професійно-технічних, загальноосвітніх навчальних закладах, для покращення інформаційно-аналітичної діяльності керівника ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі» та оптимізації роботи секретаря.

Структура роботи зумовлена метою та завданнями дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 102 найменувань. Робота містить 2 таблиці та 8 рисунків. Загальний обсяг роботи – 122 сторінок.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВИЩИМ ДЕРЖАВНИМ НАВЧАЛЬНИМ ЗАКЛАДОМ.

1.1. Концептуальні основи інформаційного менеджменту в сучасних ринкових умовах.

У сучасних умовах світового соціально-економічного розвитку особливої важливості набуває інформаційне забезпечення процесу управління, яке полягає у зборі й переробці інформації, необхідної для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

Компетентність сучасного керівника залежить не стільки від досвіду, отриманого в минулому, скільки від володіння достатньою кількістю актуальної для даної ситуації інформації та вміння зробити своєчасні висновки. Тобто прийняття будь-якого рішення вимагає оперативної обробки значних масивів інформації. Розв'язанням цієї проблеми займається інформаційний менеджмент.

З позиції системного підходу інформаційний менеджмент має охоплювати планування, організацію, координацію та контроль інформаційної діяльності та процесів, а також комунікації всередині підприємства з метою покращення його роботи, що передбачає цілеспрямоване використання інформації як ресурсу. Як стверджують Матвієнко О.В., Цивін М.Н., «Теоретико-методологічні основи виникнення і розвитку інформаційного менеджменту пов'язані з розвитком наук інформаційно-комунікаційного циклу, інформатикою як фундаментальною основою процесів інформатизації та інформаційно-комунікаційної діяльності» [62].

Менеджмент можна розглядати, принаймні, у чотирьох взаємопов'язаних аспектах:

- як галузь науки;
- як сферу практичної професійної діяльності й процес ухвалення управлінських рішень;
- як апарат управління організаціями;
- як навчальну дисципліну [84].

На сьогодні термін «інформаційний менеджмент» не визначає чітко окресленої наочної області наукових знань. Під його вживанням розуміють широкий спектр сфер діяльності: від технічного обслуговування інформаційних систем до стратегічного планування

З сучасної точки зору на інформаційний менеджмент, можна виділити наступні найбільш популярні на сьогодні трактування:

- інформаційне забезпечення (у широкому сенсі);
- інформаційні ресурси й управління ними;
- інформаційні послуги й підприємництво;
- інформаційні системи, їх технічна підтримка й управління ними;
- організація науково-інформаційної діяльності;
- обробка й аналіз інформації;
- офіс-менеджмент;
- організація комунікацій;
- стратегічне планування й менеджмент.

Проте різні підходи до визначення ґрунтуються на спільній концепції і дозволяють розуміти інформаційний менеджмент як систему принципів, методів, засобів і форм управління інформацією (інформаційними потоками й інформаційними ресурсами), а також управління за допомогою інформації, тобто як управлінську технологію, компонентами якої є документна інформація, персонал, технічні й програмні засоби забезпечення

інформаційних процесів, а також нормативно встановлені процедури формування і використання інформаційних ресурсів.

Інформаційний менеджмент як наукова дисципліна містить досягнення декількох суміжних наукових дисциплін щодо управління інформацією в сучасних організаціях, що дозволяє на практиці перейти до інформаційно-орієнтованого типу організації, характерного для інформаційного суспільства. Інформаційний менеджмент як нова методологія побудови системи управління інформацією має фундаментальне значення для організацій і, як мета концепція, володіє значним інтегруючим потенціалом.

Інформаційний менеджмент охоплює планування, організацію, координацію й контроль інформаційної діяльності та процесів, а також комунікації всередині організації з метою поліпшення якості й ефективності її роботи, розвитку організації. Використання методології інформаційного менеджменту дозволить вирішити багато питань теорії і практики управління інформаційними потоками в сучасних організаціях, які поки що розділені бар'єрами між професійними галузями, технікою й технологіями, обумовленими традиціями й неякісним менеджментом [15, с. 117].

Головною ознакою відповідності інформаційного менеджменту сучасним реаліям, його радикального удосконалення, пристосування до умов сьогодення стало масове використання новітньої комп'ютерної й телекомунікаційної техніки, формування на її основі високоефективних інформаційно-управлінських технологій.

Менеджмент як сфера практичної діяльності і процес ухвалення управлінських рішень є сукупністю процедур, що складають загальну технологічну схему управління соціальними системами. Для глибшого розуміння менеджменту як сфери професійної діяльності доцільно мати уявлення про такі методологічні аспекти цього соціального явища: завдання,

мета, об'єкт (підсистема, якою управляють) і суб'єкт (підсистема, що управляє), ресурс, галузь застосування, сфера, концепція тощо.

Інформаційний менеджмент в організації виконує стратегічні й оперативні завдання. Відповідно, в залежності від виду завдань вирізняють стратегічний інформаційний менеджмент і оперативний інформаційний менеджмент. Причому між цими рівнями існують стосунки підлеглості, тобто цілі, що визначаються на стратегічному рівні, а реалізуються на оперативному. Головним завданням інформаційного менеджменту є інформаційна підтримка основної діяльності організації [102]. Інформаційний менеджмент вирішує завдання планування, керівництва, контролю й організації документаційного забезпечення управління організацією за певними цільовими критеріями для підтримки узгоджених організаційно-інформаційних дій членів організації.

Важливим завданням інформаційного менеджменту є вибір раціональних форм комунікацій, техніки й інформаційних технологій, а також характеристик інформаційних ресурсів, необхідних для досягнення цілей організації.

Метою інформаційного менеджменту є досягнення максимальної ефективності діяльності системи управління організації шляхом застосування раціональних технологій роботи з інформацією. Інформаційний менеджмент базується на використанні інформаційних технологій. Для того, щоб інформаційні технології підвищували ефективність управлінського процесу й сприяли розвитку організації, а не протидіяли йому, необхідно забезпечити легкий і доступний обмін інформацією для всіх учасників навчальної діяльності. Для цього інформацію треба сприймати, розуміти, тобто володіти комунікативними властивостями. Як було вже зауважено, інформаційний менеджмент – це технології, компонентами якої являються документознавча інформація, персонал, технічні і програмні засоби забезпечення

інформаційних процесів, а також нормативно встановлені процедури формування і використання інформаційних ресурсів [42, с. 72]. Для поглиблення розуміння сутності інформаційного менеджменту необхідно дати аналіз ряд положень: інформація – комплексна категорія, тобто як засіб і умова ділового спілкування; засіб доведення до суспільства свідчень про організацію; джерело свідчень про зовнішнє середовище; самостійний фактор виробництва, який лежить в основі процесу прийняття управлінського рішення; відношення не просто до інформації, а й до інформаційної діяльності організації [64, с. 128]. Й. Хентце свідчить, що сфера інформаційного менеджменту в сучасних ринкових умовах включає у себе декілька складових інформації: інформацію; інформаційні і комунікаційні технології; індивідуальних споживачів інформації. Їх інтеграція через посередництво інформаційних систем і технологій являється основною задачею інформаційного менеджменту [98, с. 44-48]. Таким чином, сфера інформаційного менеджменту, безпосередньо залежить від використання інформаційних систем менеджменту. На рис. 1.1. представлена модель сучасної інформаційної системи.

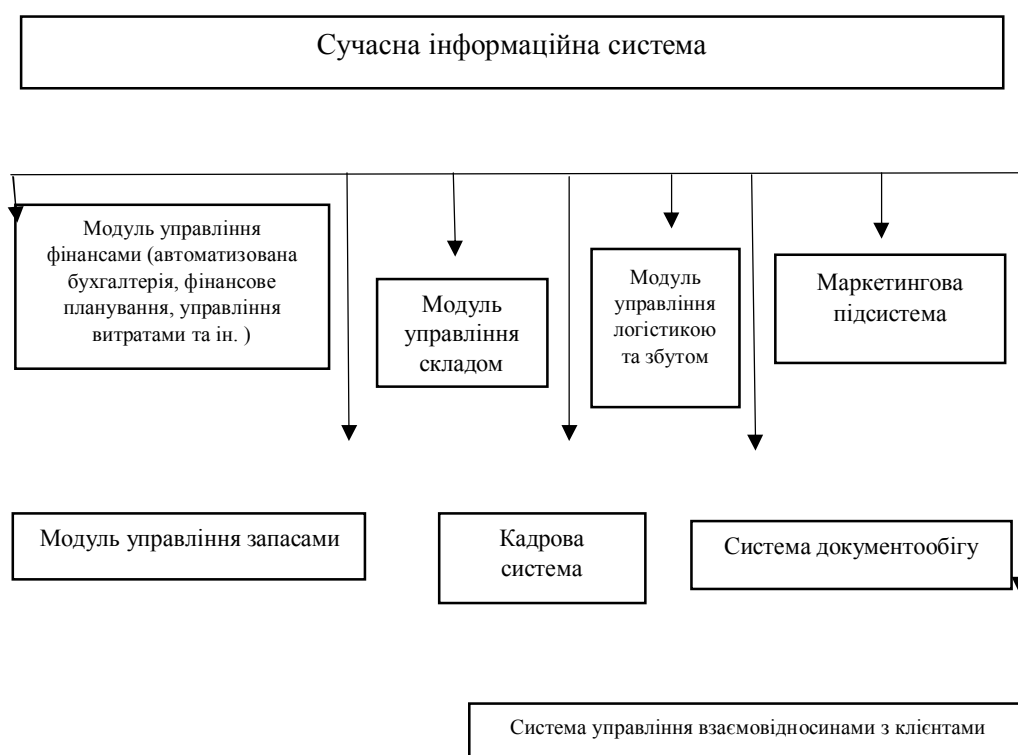


Рис. 1.1. Модель сучасної інформаційної системи

Інформаційна система менеджменту - це система збору інформації, що обробляє й представляє її у формі, найзручнішій для прийняття на її основі рішень, і розподіляюча її між кінцевими користувачами. Для прийняття рішень на основі інформації, остання повинна бути точною, своєчасною, доречною, легко доступною та представленою в необхідному форматі.

Потужність інформаційних систем менеджменту в ринкових умовах використовується багатьма західними компаніями. Наприклад, корпорація XEROX використовує свої ІСМ для посилення й одержання електронної пошти, оглядових звітів, фінансових документів, для вивчення інформації щодо споживачів і ринків збуту, а також для одержання самих останніх новин [73, с. 82].

Головна особливість інформаційного менеджменту полягає в тому, що він належить до двох напрямів діяльності: з одного боку – загальної теорії управління, дослідження операцій і системного аналізу, а з іншого – до інформаційно-комунікаційного напрямку діяльності, основою якого є фундаментальні засади інформатики.

Основними завданнями інформаційного менеджменту є [63, с. 26]: формування технологічного середовища інформаційної системи підприємства; розвиток інформаційної системи і забезпечення її обслуговування; планування в середовищі інформаційної системи підприємства; формування організаційної структури в області інформатизації підприємства; використання і експлуатація інформаційних систем на підприємстві; управління персоналом у сфері інформатизації підприємства; управління капіталовкладеннями у сфері інформатизації підприємства; формування та забезпечення комплексного захисту інформаційних ресурсів підприємства; вибір раціональних форм комунікацій, техніки та

інформаційних технологій, а також характеристик інформаційних ресурсів, необхідних для досягнення цілей організації.

Окремим напрямом у концепції управління інформаційними ресурсами виділяється проблема підготовки інформації для керівників, а інформаційне забезпечення розглядається як елемент інформаційного менеджменту [64, с. 125].

Інформаційний менеджмент, як реально та ефективно функціонуючий механізм, заснований на загальних законах суспільного інформаційного ринку. Він передбачає повну економічну самостійність і відповідальність виробників, свободу підприємництва, незалежну купівлю-продаж інформаційних ресурсів, продукції та послуг, засобів інформаційного виробництва, робочої сили, грошових коштів, цінних паперів.

Розглянемо основні підходи до розуміння інформаційного менеджменту.

1. Інформаційний менеджмент розглядається у досить широкому спектрі - від традиційного інформаційного обслуговування до загальної теорії управління: інформаційне забезпечення, інформаційні ресурси, інформаційні послуги і підприємництво, інформаційні системи і їх управління, опрацювання і аналіз інформації, організація комунікації, управління інформаційними технологіями, стратегічне планування і менеджмент. Всі ці напрями входять до системи знань інформаційного менеджменту, але деякі з них, залежно від трактування, представляються як основні, а решта доповнюють перші як контекст.

2. Інформаційний менеджмент розуміється як розроблення і реалізація внутрішньої і зовнішньої комунікативної політики організації, при чому мета діяльності в цій галузі відокремлюється від ІТ (інформаційні технології) - менеджменту - управління впровадженням і використанням інформаційних технологій [64, с. 131].

Отже, у сучасному суспільстві інформація та на інформаційному ринку стає найбільш важливою цінністю, а індустрія отримання, обробки і трансляції інформації - провідною галуззю діяльності, куди з кожним роком вкладають все більш значні капітали. Як вважають провідні вчені, інформація стає важливим стратегічним ресурсом, відсутність якого призводить до суттєвих втрат в економіці [59, с. 33]. Інформатизація суспільства виступає одним з вирішальних чинників модернізації економіки на ринкових засадах і запорукою інтеграції України в світове співтовариство.

Світ крок за кроком просувається в напрямі до створення інформаційного суспільства, в якому нові системи виробництва потребують також і якісно нового устрою людських відносин. Нова модель суспільства, що пов'язана з поняттям інформації, потребує також значного переосмислення наших уявлень сутності процесів розвитку людської цивілізації. Для цього потрібно поглянути на історію людства під новим кутом зору, а саме: як на процес не стільки пошуків все нових і більш ефективних засобів виробництва, але як на процес пошуків нових і більш ефективних засобів комунікації [1, с. 82]. Якщо звернутись до вивчення інформаційного простору в нашому сьогоденні, можна зафіксувати лише дуже незначні зрушення в напрямі створення інформаційної цивілізації.

Таким чином, інформаційний менеджмент відіграє дуже важливу роль у діяльності кожної організації оскільки фактично являється потужною та ефективною інформаційною підтримкою. А це забезпечує її існування у сучасних економічних умовах, які вимагають досить швидкого планування та прийняття рішень.

1.2. Особливості інформаційного забезпечення навчального процесу коледжу у сфері професійно-технічної освіти.

Якість освіти, її доступність, відповідність вимогам часу, практичну цінність, демократичність під час надання освітніх послуг можливо забезпечити тільки педагогічним колективом з високим рівнем компетентності за умов наявності мобільної системи управління вищим навчальним закладом. Пошук інноваційних підходів до організації навчального процесу спонукає творчі колективи звертатися до сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, вирішувати питання реорганізації й автоматизації управлінської системи ДВНЗ. Роль новітніх інформаційних технологій у розбудові сучасного навчального закладу не можна переоцінити. Активне використання електронних ресурсів, доступ до віддалених інформаційних ресурсів надає можливість колективу викладачів і студентів здійснювати свою діяльність на суттєво новому рівні. Мереживі комп'ютерні технології дозволяють створювати принципово нове Інтернет - середовище, що є потужним засобом індивідуального і колективного навчання. Однак існує проблема уніфікації методики і технології розробки високоефективного навчального середовища, тому потрібно враховувати специфіку і принципи створення нових інтелектуальних продуктів.

Ринкові умови в країнах Європейського Союзу сприяли впровадженню дійсно інноваційних освітніх нововведень, які притаманні відкритому освітньому простору, зокрема: створенню незалежних агенцій з сертифікації та оцінювання якості знань учнів; організації інституцій щодо визнання дипломів і кваліфікацій; розробці й впровадженню індикаторів та систем якості з постійним відстеженням і оприлюдненням отриманих результатів; використанню автоматизованих систем моніторингу; спрямування, особливо

підкреслимо – аналітичних, а не статистичних, з метою адекватного, об’єктивного відображення стану та змін у освітній системі.

По-друге, управлінські проблеми вітчизняних професійно-технічних навчальних закладів обумовлюють не лише кризові економічні явища, а й застаріла система менеджменту, відсутність дієвої маркетингової політики [28, с. 150].

Необхідність модернізації регіональної системи ДВНЗ пов’язана з проблемами всередині самої системи, що тягне за собою зміну ставлення до неї, характеру запитів інформації про освіту тощо. Слід відзначити, насамперед, падіння престижу робітничих професій і привабливості професійно-технічної освіти для молоді в цілому, що пояснюється не лише зовнішніми чинниками, але й внутрішніми причинами, серед яких – якість професійної підготовки, що не відповідає вимогам роботодавців [48, с. 5-7].

Досягнутий рівень і проблеми розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у системі професійно-технічної освіти визначають необхідність переходу від політики, спрямованої на розвиток інформатизації окремих навчальних закладів, до формування єдиного інформаційного простору, розвитку інформаційних ресурсів, баз даних і знань, якими можуть користуватися всі навчальні заклади регіону. Схематично формування єдиного інформаційного простору можна продемонструвати такою моделлю, як це показано на рисунку 1.2.

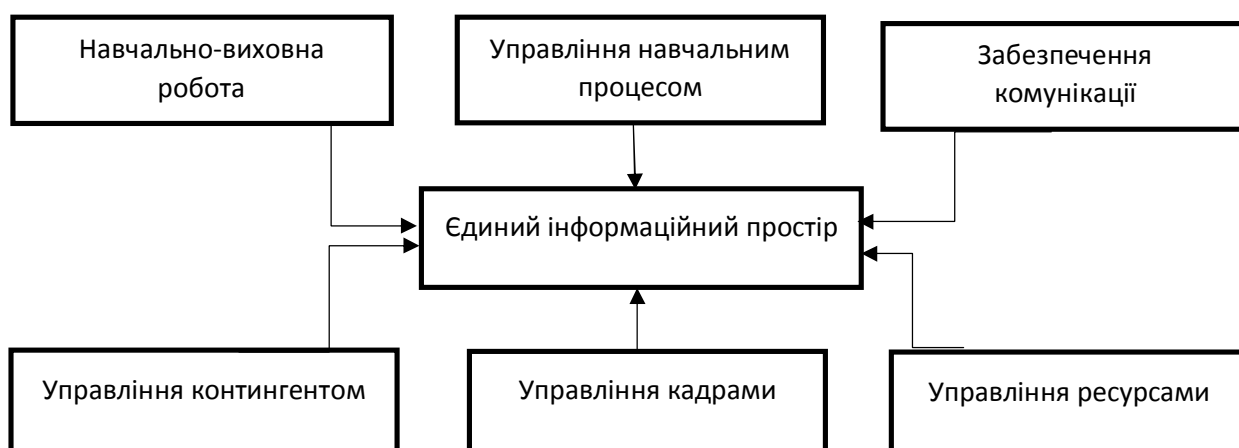


Рис. 1.2. Модель єдиного інформаційного простору в коледжах [36, с. 68].

Процеси сучасних змін, що відбуваються на сучасному етапі розвитку як всього українського суспільства в цілому, так і освіти зокрема, вимагають нових підходів і принципів управління навчальними закладами, пріоритетними серед яких стають основи теорії менеджменту як науки про конкурентоспроможне професійне управління. На даний час, становище в Україні вимагає формування відповідного рівня управлінського знання. Довгий час у суспільній свідомості формувалось уявлення про управління і про керівників як про привілейований прошарок, що керує суспільством та окремими об'єктами. Тому об'єкт управління, тобто народ чи якийсь окремо взятий колектив, вважав цілком природним наділяти своїх керівників певними функціями, що перетворюють їх, по суті, у власників відповідних закладів чи установ. Сучасний рівень розвитку менеджменту повинен виходити з того, що об'єктом управління є організаційна культура того чи іншого типу, що поєднує людей єдиною неповторною оболонкою в тій чи іншій організації [43].

Основною проблемою сучасних навчальних закладів виступає вирішення питань замкнутості системи професійної освіти, відкриття її зовнішнім факторам, забезпечення умов для адаптації в навчальний процес вимог ринку праці, що дозволить постійно оновлювати освітні технології та позитивно впливати на якість освітнього процесу. У сучасних умовах це можливо тільки за активізації інформаційного менеджменту у галузі професійної освіти, інтеграції освітньої, наукової та практичної діяльності.

Для вирішення завдання із формування єдиного інформаційного освітнього простору, індивідуальної освітньої траєкторії сучасні навчальні заклади мають здійснювати стратегічне планування, яке проявляється у двох формах [36, с. 70].

Для першої характерне формування довгострокових планів, у яких зазначається: що й коли розробляти та впроваджувати в довгостроковій перспективі. У цьому випадку діяльність коледжів планується виходячи з того, чи буде внутрішнє середовище змінюватись, чи в ньому не будуть проходити якісні зміни. Для другої характерним є те, що самостійно навчальний заклад не в змозі досягнути своєї мети, оскільки, в першу чергу, досягнення залежить від запитів користувачів освітніх послуг та поведінки конкурентів. І саме в цьому випадку розробка програми дій має починатися з аналізу внутрішніх можливостей і ресурсів навчального закладу.

Робота з інформатизації навчального закладу й освітнього процесу має здійснюватися не хаотично, а в єдиному інформаційному просторі. Плановість та системність у роботі задається Програмою інформатизації навчального закладу, з чого, власне, і почали свою роботу інформаційні служби.

Для того, щоб здійснити комп'ютерну реалізацію моделі побудови єдиного інформаційного простору, формується модель взаємодії інформаційних потоків, що переконливо засвідчує модель, яка зображена на рисунку 1.3.

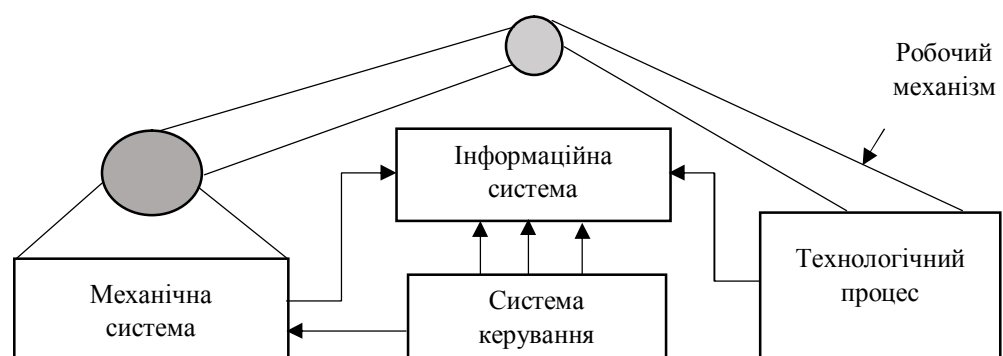


Рис. 1.3. Модель взаємодії інформаційних потоків [36, с. 72].

Сьогодні інноваційна діяльність становить ряд заходів, які поєднані в одну логічну мережу, і зорієнтована на створення інноваційних проектів або

новацій. Пріоритетними в діяльності коледжів є: постійний розвиток конкурентоспроможності студента, випускника та самого навчального закладу; запровадження інноваційного режиму соціального партнерства; зміна функціонального змісту управлінських освітніх структур (створюються окремі структурні підрозділи, дослідні лабораторії); впровадження системи менеджменту та модернізації освітніх послуг, інформаційної культури (забезпечення безперервності інноваційної діяльності); якісний навчальний процес залежить від інноваційної діяльності педагогічних працівників (розроблено рейтингову оцінку діяльності педагогічних працівників) [62, с. 10].

Розбудова інформаційного простору ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі» з урахуванням вимог новітніх інформаційних технологій показує, що цей процес є постійний і вимагає системного підходу, постійного апаратного, програмного, організаційно-управлінського удосконалення, а також науково-методичного обґрунтування.

У коледжі пройдено шлях початкового етапу інформатизації навчального процесу. Першочерговим завданням було підвищення загальної інформаційної культури колективу педагогів і студентів та постійне удосконалення комп'ютерної грамотності. У коледжі розроблено програму неперервної комп'ютерної підготовки, організовано професійну підготовку і перепідготовку всіх учасників навчального процесу з метою оволодіння навичками роботи з комп'ютерною технікою, сучасними програмними засобами та інноваційно-комунікативними технологіями.

Кабінети, лабораторії і майстерні коледжу мають сучасний комп'ютерний парк. Розгорнуто локальну комп'ютерну мережу, до якої підключено всі підрозділи з можливістю виходу до Інтернет-середовища. Інформаційні ресурси представляють базові та мереживі операційні системи, програмні засоби загального призначення, прикладні програмні засоби,

професійно-орієнтовні програми, авторські навчальні матеріали, програми управління навчальним закладом, автоматизований комплекс для роботи з бібліотечними фондами. Навчальні плани передбачають навчання студентів з питання комп'ютерної грамотності за такими напрямками:

- комп'ютерні технології у навчальній і практичній діяльності;
- новітні інформаційні технології;
- комп'ютерна інженерна графіка;
- автоматизовані системи бухгалтерського обліку;
- комп'ютерний експеримент [93, с. 270].

Створені та впроваджені протягом декількох років інформаційні технології не стали відчуженими у традиційній системі освіти, їх інтегровано у складі інших технологій навчання. Педагогічні технології, що реалізуються частково засобами сучасних інформаційних технологій дозволяють ефективно керувати навчальною діяльністю студентів. Реалізація можливостей технічних і програмних засобів сучасних інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє накопичувати і використовувати знання, організовувати різноманітні форми діяльності з самостійного пошуку інформації, забезпечувати розвиток інтелектуального потенціалу студента, реалізувати ідеї особистісно-орієнтованого навчання. Комп'ютер займає все більше місце у практичному навчанні, є обов'язковим інструментом під час виконання курсових і дипломних проектів.

Перехід до нової парадигми навчання - E-LEARNING, яка обумовлює навчання з використанням електронних ресурсів, самостійну роботу студентів, широку віртуальну підтримку їх навчання, дистанційне навчання, потребує перегляду технології доступу до навчальних матеріалів, формування нових видів інформаційних ресурсів, удосконалення пошуку нового знання. Сьогодні вже ні в кого немає сумнівів у перспективності

використання в бібліотеках навчальних закладів електронних ресурсів [21, с. 17].

На сучасному етапі експериментальна діяльність з питання розробки і впровадження електронних ресурсів у навчальній і управлінській діяльності вийшла на новий етап. Бібліотека коледжу набуває сучасного розвитку: вона оснащена оргтехнікою, в ній відкрито електронну залу, впроваджено автоматизовану систему для роботи з бібліотечними фондами „Бібліограф”, розроблено web-сайт коледжу, створюються навчально-методичні матеріали в електронному вигляді, забезпечено вихід до мережі Інтернет. Організаційно-управлінська навчальна діяльність коледжу здійснюється за допомогою програми „Деканат”. Але, незважаючи на великі можливості мереживих середовищ для забезпечення освітніх послуг, залишається проблема комплектування бібліотеки навчальною літературою зі спеціальних дисциплін, особливо технічного профілю. Тому головним завданням колективу є створення особистих ресурсів, які готуються відповідно до профілю підготовки спеціалістів та інформаційних запитів студентів і викладачів. Педагогічним колективом пройдено шлях напруженої інтелектуальної праці: розробка перспективної програми експериментальної діяльності, методична підготовка, пошук, аналіз і синтез інформації, підготовка окремих інформаційних блоків, обґрунтування доцільності такої роботи.

На даному етапі складовими фонду електронних ресурсів бібліотеки коледжу є: державні стандарти освіти; навчальні програми з усіх нормативних дисциплін; програми навчальної, виробничої й інших видів практик; навчально-методичні матеріали в електронному варіанті, що надходять від викладачів коледжу; навчальні проекти викладачів і студентів, які розроблені за методикою програми „Intel®. Навчання для майбутнього”; електронні версії посібників, документів, словники, які придбані у

видавництві паралельно з друкованими; ліцензовані навчальні матеріали на CD-ROM; інтегровані мультимедійні підручники; електронні журнали; вільно доступні інформаційні продукти з мережі Інтернет [97].

Значну роль відіграє методична та організаційна робота, що забезпечила сучасний етап експериментальної діяльності зі створення електронних ресурсів:

- розробка оптимальної структури начального середовища для електронної бібліотеки;
- визначення загальної стратегічної лінії з впровадження електронної бібліотеки у коледжі: кадрове, матеріально-технічне, програмне
- забезпечення;
- колективна навчально-методична робота в коледжі: семінари і практикуми для викладачів з теоретичної і практичної підготовки, яка базується на наукових досягненнях і практичному досвіді інших колективів з питань розробки навчальних курсів у електронному варіанті;
- навчання педагогічного колективу за програмою „Intel®. Навчання для майбутнього ”;
- розробка рекомендацій і стандартів до створення навчально-методичних матеріалів у електронному вигляді, а також зразків різних видів навчальних матеріалів;
- колективне та індивідуальне планування роботи зі створення складових електронних ресурсів коледжу;
- підготовка пакету навчально-методичного комплексу до кожної дисципліни, аналіз, моделювання навчального середовища, розробка в електронному варіанті;
- засідання науково-методичної ради і творчої групи з метою експертної

оцінки якості навчальних матеріалів, що надаються до електронної бібліотеки на відповідність психолого-педагогічним і техніко-ергономічним вимогам;

- підключення всіх матеріалів до загального інтегрованого середовища електронної бібліотеки технікуму;
- апробація і супровід навчання за електронними версіями навчальних курсів;
- стимулювання діяльності колективу за експериментом [66].

Структура дидактичного забезпечення дисциплін, які розміщені в електронній бібліотеці коледжу: інформаційно-змістовний блок до дисципліни; (загальні відомості, призначення, мета, завдання, зміст, програма, література, критерії оцінок, словники, методичні рекомендації до вивчення); навчальний курс, структурований за модулями.

Структура модуля дисципліни: лекції (назва теми, план, глосарій, навчальний зміст за кожним пунктом плану з можливими вставками методичних рекомендацій до вивчення, література, питання до перевірки знань); електронні альбоми схем, приладів; практичні роботи /лабораторні роботи/семінари; контролюючі матеріали (збірники завдань, тести за темами, контрольні тематичні роботи, матеріали для модульного контролю, залікові завдання, питання до іспиту); методичні рекомендації до курсового проекту/роботи; методичні рекомендації до дипломного проекту/роботи [93, с. 20].

Документом, регламентуючим технологічний цикл шляху створення навчально-методичних комплексів (НМК) у електронному варіанті стала авторська інструкція методистів коледжу розробникам електронних ресурсів, яка містить науково обґрунтовані складові [47, с. 97].

Якщо зробити спробу визначити складність розроблених викладачами НМК у електронному варіанті за рівнем педагогічного потенціалу, то на

даний час це більшість матеріалу базового рівня, звичайні текстові документи з елементами графіки і системою гіперпосилань. Першочерговим завданням було надати студенту не повнотекстові посібники з дисциплін, а конспекти лекцій викладача для користування в електронній бібліотеці. Важлива особливість створеного навчального середовища - відкритість для доповнень модулів, що дає змогу викладачам вдосконалювати його, вносячи необхідні зміни.

Перед науково-методичною службою коледжу поставлено завдання ефективного управління електронними ресурсами:

- інтеграція електронних ресурсів у рамках єдиної пошукової системи;
- здійснення систематичного обліку електронних ресурсів;
- забезпечення якості, дотримання стандартів освіти створених НМК;
- уніфікація посилань на електронні ресурси;
- управління правами доступу до електронних ресурсів, єдина система реєстрації й авторизації користувачів;
- збір і аналіз статистики використання електронних ресурсів;
- ефективність використання фінансових надходжень на створення, ведення, збереження і захист електронних ресурсів.

Таким чином, система інформаційного менеджменту в освітній установі - це сукупність скоординованих, взаємопов'язаних між собою заходів, спрямованих на досягнення значущої мети організації. До таких заходів належать управлінські функції, реалізація принципів і застосування ефективних методів управління [15, с. 118].

Володіння достовірною і актуальною інформацією поряд з умінням ефективно використовувати адекватні методи її збирання, аналізу і надання, є основою успішної діяльності ДВНЗ.

Однією з особливостей управлінської праці є постійна необхідність прийняття рішень в умовах дефіциту часу. Процес вироблення і прийняття

рішень в системі управління за суттю є інформаційним процесом. Рішення – це “згусток” інформації, спеціально зібраної, проаналізованої і опрацьованої суб’єктом управління. Рішення інформаційне за своєю сутністю, при чому являє собою констатацію нинішнього стану системи, синтез інформації про сьогоднішній день з інформацією про майбутнє, яке виражене у меті, яка поставлена перед системою [42, с. 5-7].

Дослідження системи управління інформаційною діяльністю в організації потребує розкриття сутності наукового феномену "інформація" [2, с. 173]. Інформація - це відомості про навколишній світ (об’єкти, явища, події, процеси тощо), які зменшують міру існуючої невизначеності, неповноти знань, відчужені від їх творця і які стали повідомленнями (вираженими певною мовою у вигляді знаків, у тому числі й записаними на матеріальному носії), які можна відтворювати шляхом передачі людьми усним, письмовим або іншим способом (за допомогою умовних сигналів, технічних та обчислювальних засобів і т. ін.) [20, с. 7]. Для інформації характерними є такі атрибути, що наведені на рис.1.4.

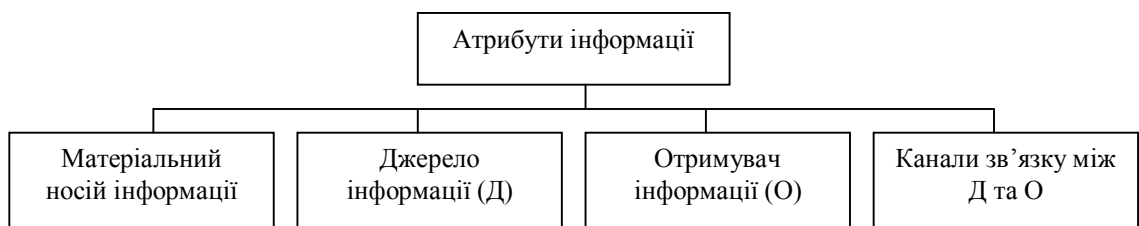


Рис. 1.4. Атрибути інформації [20, с. 8]

Для того, щоб підвищити оперативність і покращити якість управління коледжу, а також постійно вдосконалювати методи управління, необхідно своєчасно забезпечувати управлінців різних рівнів об’єктивно необхідною інформацією, котра давала б змогу оцінити зовнішнє і внутрішнє середовище. Наведемо фрагмент основних чинників макро- мікро середовища у вигляді таблиці.

Управлінська інформація повинна вчасно та в повному обсязі поповнювати базу даних, тому що вона необхідна керівнику навчального закладу на всіх етапах управлінського циклу: на етапі аналізу, планування роботи, організації виконання, контролю та моніторингу. Від уміння організовувати надходження, обробку, аналіз і використання інформації залежить ефективність управління і функціонування ДВНЗ [61, с. 10].

Діяльність ДВНЗ має починатися з отримання інформації про стан навчально-виховного і виробничого процесів. Далі необхідно здійснити аналіз отриманої інформації, визначити мету управлінського рішення, спрогнозувати очікувані результати, змоделювати управлінське рішення, здійснити його проектування, призначити виконавців, здійснити контроль за виконанням рішення, проаналізувати отримані результати.

Обсяги і зміст інформації залежать від масштабу і важливості управлінського рішення; кількості й характеру параметрів, які керуються і регулюються в керованій системі; кількості варіантів можливого стану й поведінки керованої системи; величини та різноманітності спричинюваних внутрішніх і зовнішніх дій; кількості та якості показників, які характеризують результати роботи системи; структури системи управління й кількості рівнів у ній та ін. Для цього необхідною є використання соціальної інформації. У Законі України «Про інформацію» вказані наступні види соціальної інформації: статистична, адміністративна, масова, соціологічна, правова, інформація органів державної влади, місцевого і регіонального самоврядування та осіб, інформація довідково-енциклопедичного характеру. У ДВНЗ можна виділити такі види інформації: законодавча, директивна, управлінська, економічна, фінансова, освітня, соціологічна, правова, наукова, педагогічна, естетична, масова, інформація органів державної та виконавчої влади, місцевого самоврядування тощо [20, с.7].

Інформація, що надходить до навчально закладу, дозволяє: визначати стратегічні, тактичні й оперативні цілі і завдання організації; здійснювати контроль за поточним станом організації, її підрозділів і процесів у них; ухвалювати обґрунтовані й своєчасні рішення; координувати дії підрозділів для досягнення цілей.

Залежно від джерела виникнення в межах коледжу розрізняють внутрішню і зовнішню інформацію, що становить її інформаційні ресурси - увесь обсяг інформації, що є в інформаційній системі установи. Інформація внутрішнього середовища, як правило, точна, повно відображає фінансово-господарський стан. Її опрацювання часто може здійснюватися за допомогою стандартних формалізованих процедур. Інформація із зовнішнього середовища, яка є часто приблизною, неточною, неповною, суперечливою, має ймовірнісний характер і через те вимагає нестандартних процедур опрацювання [3, с. 28].

Головною складовою єдиного інформаційного простору є інформаційні ресурси, які створюються в процесі функціонування автоматизованих інформаційних систем всіх сфер життєдіяльності суб'єктів ринку. Зростаюча роль інформаційних ресурсів, притаманна становленню інформаційного суспільства, забезпечує перетворення інформаційного менеджмент в базову технологію організації управлінської діяльності в усіх сферах [36, с. 74].

Як і будь-яким ресурсом, інформаційними ресурсами можна управляти. Хоча ще не розроблена методологія кількісної та якісної оцінки інформаційних ресурсів, а також прогнозування потреби в них, однак на рівні організації можна і треба вивчати інформаційні потреби, планувати й управляти інформаційними ресурсами (рис. 1.5.).



Рис.1.5. Управління інформаційними ресурсами організації [42].

Для ефективного управління ДВНЗ важливо налагодити вхідні та вихідні інформаційні потоки щодо систем освіти, соціальних, фінансово-економічних, технологічних, правових компонентів зовнішнього середовища ДВНЗ. У першу чергу таке управління вимагає від керівника створення позитивного іміджу освітньої установи, вираженої інформаційної політики, моніторингу якості навчання та працевлаштування випускників для мотивації молоді вибрати саме цей навчальний заклад для майбутнього навчання, приваблювати потенційних роботодавців, партнерів, спонсорів, друковані, електронні, радіо і телевізійні засоби масової інформації.

Отже, практика доводить, що забезпечення управлінських кадрів є найважливішим чинником, від якого залежить оперативність реагування на зміни зовнішнього середовища, процеси прийняття рішень, формування стратегії. Структурно-змістове, науково-методичне, матеріально-технічне; психологічне забезпечення процесу формування готовності директорів ДВНЗ та їхніх заступників до інформаційної діяльності – основні педагогічні умови, котрі дозволять керівникам коледжів ефективно здійснювати інформаційну діяльність. Для управлінців необхідно створити систему регулярної консультативної підтримки щодо налагодження інформаційної діяльності; запровадити проведення постійно діючих семінарів; тематичних курсів,

готувати науково-методичних рекомендації для самоосвіти щодо роботи в умовах інформаційного суспільства.

1.3. Організація системи інформаційного управління в ДВНЗ.

Будь-який процес управління – це інформаційний процес, який передбачає виконання функцій збору, передачі, обробки, аналізу інформації та прийняття відповідних рішень. Забезпечення якісного інформаційного обслуговування користувачів шляхом видачі вірогідної, своєчасної та достатньої для прийняття управлінських рішень інформації у формі, яка є зручною для використання, є основним призначенням інформаційного забезпечення [26, с. 15].

Необхідністю розробки механізмів пріоритетних напрямів розвитку професійно-технічної освіти, які визначені Державною національною програмою «Освіта» [83], Законом України «Про національну програму інформатизації» [34] тощо. У цих документах акцент ставиться на розвиток інноваційних освітніх технологій в навчальному процесі ДВНЗ з метою забезпечення переходу освіти на нову, особистісно-орієнтовану парадигму. Разом з цим, впровадження зазначених технологій у сучасну педагогічну практику просувається дуже повільно [83]. Це відбувається через недосконалість сучасних технологій управління освіти в цілому та технологій управління процесом впровадження інновацій зокрема.

Однією з провідних тенденцій розвитку сучасної освіти є її інформатизація. Реалізація цієї тенденції дає можливість зробити освіту більш ефективною, гнучкою, сучасною, такою, що відповідає міжнародним стандартам [97, с. 74]. У концепції Національної програми інформатизації зазначено, що сутність інформатизації полягає в сукупності взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-

технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб, реалізації прав громадян і суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, створених на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки [34]. Однак базовою для всіх інших функцій інформатизації навчального закладу є функція отримання, фіксації, зберігання та перетворення інформації. Ця функція є ширшою за попередню у зв'язку з тим, що інформація потрібна не тільки для прийняття управлінських рішень [7, с. 236].

Саме ця функція створює умови для реалізації ще однієї важливої функції інформатизації ДВНЗ - задоволення інформаційних потреб студентів, працівників, потенційних споживачів освітніх послуг, працівників інших освітніх установ та структур управління освітою.

У науковій літературі, зазвичай, в інформатизації навчального закладу виділяється кілька взаємопов'язаних складових: система інформатизації навчального закладу; інформатизація управління навчальним закладом; умови створення інформаційної бази управління навчальним закладом.

Проблема інформаційного забезпечення управлінської діяльності стала об'єктом особливої уваги та предметом спеціальних досліджень у педагогічній науці в останні два десятиріччя і набуває подальшої активної розробки в наш час. У діяльності керівників навчальних закладів інформація відіграє вирішальну роль у забезпеченні ефективного управління. Тільки достовірне знання щодо якісних змін в процесах навчання, виховання, методичного і матеріально-технічного їх забезпечення, інформація з наслідків діяльності педагогічних кадрів і функціонування всіх структурних підрозділів навчальних закладів дає змогу приймати обґрунтовані рішення, адекватні їх потребам, регулювати умови, необхідні для ефективної роботи педагогічного колективу [26, с. 23].

Керівнику навчального закладу для вирішення зазначеної проблеми, крім моделювання інформаційної мережі, необхідно вирішувати й інші управлінські завдання. Це такі, як створення та розвиток матеріальної бази інформатизації, що передбачає придбання або отримання комп'ютерів, придбання або розробку комп'ютерних програм, створення корпоративної мережі, підключення до мережі Інтернет, обладнання відповідних приміщень, внесення змін до посадових обов'язків працівників навчального закладу, призначення відповідального за цей процес. Підготовка членів колективу до оптимального використання можливостей інформаційних технологій, підготовка учнів, студентів здійснюється за допомогою навчального процесу, позааудиторної роботи, створення можливості використовувати комп'ютерну техніку в повсякденному житті. Підготовка працівників навчального закладу здійснюється за допомогою лекцій, семінарів, практикумів, вивчення літератури, досвіду комп'ютеризації навчального закладу. Усі перелічені вище завдання вирішуються на початковому етапі інформатизації, але вони не вичерпують усіх завдань управління процесом інформатизації [97, с. 93].

Забезпечення створення *організаційних умов* діяльності професійно-технічного навчального закладу в базі даних необхідно мати таку інформацію: організаційна структура управління навчальним закладом - розподіл обов'язків між керівниками навчального закладу, структура та функції колегіальних органів; перелік та зміст норм організаційного порядку, які діють у навчальному закладі — положення, пам'ятки, інструкції, графіки робіт, розклади занять, екзаменів тощо; плани роботи навчального закладу та його підрозділів; плани роботи з контролю якості діяльності навчального закладу, реалізації завдань роботи на поточний рік та контролю результатів діяльності викладачів; про якість роботи навчального закладу та окремих викладачів; протоколи засідань колегіальних органів управління та їх

рішення; звіти навчального закладу та його підрозділів; про події, що відбуваються в навчальному закладі; облік вхідної та вихідної документації; облік контингенту студентів. [28, с. 41].

Для інформаційного сприяння створенню *кадрових умов* зумовлює необхідність отримання, фіксації та використання такої інформації: штатного розкладу та посадових обов'язків працівників; анкетних даних на кожного працівника; графіка підвищення кваліфікації працівників, графіка атестації працівників; бібліографічних та анотованих списків літератури; картотеки педагогічного досвіду; індивідуальних планів роботи викладачів, планів самоосвіти. Наведений перелік видів інформації є необхідним її мінімумом. Крім неї, може бути й інша інформація.

Інформаційне сприяння створенню *правових умов* передбачає розміщення у базі даних такої інформації: ліцензій та акредитаційних сертифікатів; законодавчих актів, що визначають діяльність навчального закладу; нормативних документів, що регламентують діяльність навчального закладу, міжнародних правових документів, декларацій, пов'язаних з освітою, наказів по навчальному закладу [29, с. 52].

Наявність такої інформації створює сприятливі умови для обґрунтованого аналізу та оцінки стану реалізації прав та обов'язків студентів, батьків, викладачів, працівників навчального закладу; обґрунтованого аналізу виконання своїх обов'язків та прав державними установами та іншими організаціями, пов'язаними з навчальним закладом; правомірного прийняття управлінських рішень; розробки заходів правового захисту всіх залучених до освітнього процесу та працівників навчального закладу.

Забезпеченню *ергономічних умов* діяльності навчального закладу сприяє така інформація: нормативні санітарно-гігієнічні вимоги до розкладу занять, освітлення, температурного режиму, меблів, обладнання, чистоти

приміщень, розміру площі на одного учня тощо; графіки проведення санітарних днів; плани роботи з покращання ергономічного стану навчального закладу; графіки чергування; результати поточної оцінки санітарно-гігієнічного стану приміщень навчального закладу.

Забезпеченню *медичних умов* реалізації мети навчального закладу необхідно мати таку інформацію: графіки проведення диспансеризації учнів та працівників навчального закладу, профілактичних щеплень; узагальнені дані про тенденції зміни рівня захворювань шлунка, серцево-судинної системи, зору, хребта учнів та працівників.

Наявність зазначеної інформації дає можливість вирішувати не тільки поточні питання, але й розробляти заходи щодо покращення здоров'я членів колективу.

Інформаційне сприяння забезпеченню *матеріально-фінансових умов* передбачає створення та використання банку інформації про управління майном навчального закладу – облік матеріальних цінностей, закупівля, переоцінка, списання матеріальних цінностей, управління автотранспортом, облік будов та приміщень; фінансову діяльність навчального закладу – облік прибутків та витрат, облік плати контрактників за навчання, облік плати за оренду приміщень, облік надходжень за виробничу діяльність; заробітну плату працівників — дані про тарифікацію, облік робочого часу, облік замін, нарахування заробітної плати [97].

Крім створення бази даних необхідно проводити її аналіз і за його результатами оперативно вносити зміни.

Для поглиблення інформаційного управління керівника ДВНЗ необхідно підвищити рівень інформаційної культури на таких рівнях:

1. моніторинг, аналіз думок, настроїв і поведінки членів педагогічного та учнівського колективів з метою узгодження їхніх інтересів, досягнення

соціального консенсусу, реалізації на цій основі запитів суб'єктів соціальної практики;

2. формування, апробування, використання в соціальній практиці ефективних комунікативних технологій, спеціальних механізмів спілкування, досягнення взаєморозуміння;

3. забезпечення взаємовигідних відносин між соціальними групами, індивідами тощо;

4. забезпечення діяльності адміністрації ДВНЗ на основі вивчення громадської думки, реагування і впливу на неї, узгодження й збалансування інтересів сторін [27, с. 12].

Ми встановили, що завдання інформаційного управління керівника ДВНЗ збігаються із розвитком його інформаційної культури в таких аспектах:

- поглибленому впливі на думку педагогічного та студентських колективів, формування у них конкретного ставлення до актуальних проблем;
- сприянні змінам у свідомості членів педагогічного та студентського колективів, а завдяки цьому – прийняттю керівником бажаних рішень [26, с. 48].

Отже, сьогодні сучасні інформаційні та комунікаційні технології використовуються у діяльності професійно-технічного навчального закладу. Це проявилось в інтенсивному вдосконаленні засобів обчислювальної техніки та техніки зв'язку, у появі нових та у подальшому вдосконаленні існуючих інформаційних технологій, а також у реалізації прикладних інформаційних систем.

Таким чином, інформатизація управління освіти, а особливо професійно-технічної – це без перебільшення справжня революція в освіті, оскільки функціонування освітньої галузі спрямоване просто на формування

носія знань, а насамперед, творчої особистості, яка вміє застосовувати набуті знання і вміння, працювати з інформаційними ресурсами для успішної діяльності у будь-якій сфері суспільного життя, власне – для інноваційного розвитку суспільства [33].

Інформатизація управління освіти є однією з найважливіших складових державної програми розбудови інформаційного суспільства на основі впровадження сучасних новітніх інформаційних технологій в Україні. Інформатизація освіти є більш широким поняттям, ніж комп'ютеризація освіти, а процес інформатизації освіти включає процес її комп'ютеризації. Саме прискорення інформатизації багато в чому залежить від якісного рівня управління відповідними соціальними системами: людиною, громадою, державою, суспільством. Потрібно звернути увагу на те, що підвищення ефективності управління дає змогу цілеспрямовано прискорити створення нової техніки, технології, забезпечити своєчасне впровадження і широке розповсюдження їх в усіх галузях народного господарства, в самому управлінні, дає можливість найкраще використовувати великий науково-інтелектуальний потенціал суспільства.

Висновок до розділу 1

У процесі дослідження з'ясувалося, що компетентність сучасного керівника залежить не стільки від досвіду, отриманого в минулому, скільки від володіння достатньою кількістю актуальної для даної ситуації інформації та вміння зробити своєчасні висновки. Тобто прийняття будь-якого рішення вимагає оперативної обробки значних масивів інформації. Розв'язанням цієї проблеми займається інформаційний менеджмент. Головна особливість інформаційного менеджменту полягає в тому, що він належить до двох напрямів діяльності: з одного боку – загальної теорії управління,

дослідження операцій і системного аналізу, а з іншого – до інформаційно-комунікаційного напрямку діяльності, основою якого є фундаментальні засади інформатики.

Основною проблемою сучасних навчальних закладів виступає вирішення питань замкнутості системи професійно-технічної освіти, відкриття її зовнішнім факторам, забезпечення умов для адаптації в навчальний процес вимог ринку праці, що дозволить постійно оновлювати освітні технології та позитивно впливати на якість освітнього процесу. У сучасних умовах це можливо тільки за активізації інформаційного менеджменту у галузі професійної освіти, інтеграції освітньої, наукової та практичної діяльності. Для вирішення завдання із формування єдиного інформаційного освітнього простору, індивідуальної освітньої траєкторії сучасні навчальні заклади мають здійснювати стратегічне планування. Робота з інформатизації навчального закладу й освітнього процесу має здійснюватися не хаотично, а в єдиному інформаційному просторі. Плановість та системність у роботі задається Програмою інформатизації навчального закладу.

Проблема інформаційного забезпечення управлінської діяльності стала об'єктом особливої уваги та предметом спеціальних досліджень. У діяльності керівників навчальних закладів інформація відіграє вирішальну роль у забезпеченні ефективного управління. Тільки достовірне знання щодо якісних змін в процесах навчання, виховання, методичного і матеріально-технічного їх забезпечення, інформація з наслідків діяльності педагогічних кадрів і функціонування всіх структурних підрозділів навчальних закладів дає змогу приймати обґрунтовані рішення, адекватні їх потребам, регулювати умови, необхідні для ефективної роботи педагогічного колективу

РОЗДІЛ ІІ. АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОКУМЕНТАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СЕКРЕТАРЯ КЕРІВНИКА ОСВІТНЬОЇ УСТАНОВИ

2.1. Інформаційна культура керівника ДВНЗ як основа ефективності його управлінської діяльності

В умовах інформатизації усіх сфер сучасного суспільства актуалізуються потреби соціально-економічної сфери в керівниках ДВНЗ із високим рівнем інформаційної культури, здатних до постійного професійного росту, соціальної мобільності та ефективної інформаційно-аналітичної діяльності при управлінні навчальним закладом. Інформаційну культуру викладача коледжа можна розглядати як цілісну підсистему професійної і загальної культури людини, поєднаних категоріями: культурою мислення, поведінки, спілкування і діяльності, побудовану взаємопов'язаними структурними елементами: аксіологічним, комунікативно-етичним, пізнавально-інтелектуальним, прогностичним, прикладним, правовим та ергономічним.

Розглянемо чинники впливу на підвищення рівня інформаційної культури керівників коледжів при роботі з інформацією за умови, коли:

- використання інформації для управління розвиває функціональний компонент інформаційної культури керівника навчального закладу;
- обмін інформацією вдосконалює процеси зростання ефективності управління, а, отже, підсилює компонент інформаційної культури - культури взаємодії;
- використання інформації для прогнозування змін у внутрішньому і зовнішньому середовищі ДВНЗ забезпечує інформаційне забезпечення досліджень;

- застосування відкритості та прозорості в інформаційно-аналітичній діяльності сприяє розвитку інформаційної відкритості (складової інформаційної культури) [29, с. 107].

Отже, відобразимо складові компоненти інформаційної культури керівників ДВНЗ як суб'єктів управління:

1. *Функціональний інформаційний компонент суб'єктів управління*, що передбачає використання інформації для впливу на внутрішнє середовище.
2. *Інформаційний компонент взаємодії суб'єктів управління* розглядає інформацію як предмет обміну між органом управління навчальним закладом і соціумом - важливою компонентою процесів удосконалення й підвищення ефективності управління ДВНЗ.
3. *Інформаційний компонент дослідження* у системі інформаційно-аналітичної діяльності прогнозування є невід'ємною частиною процесу прийняття рішення.
4. *Інформаційний компонент відкритості*, побудований на ефективній системі зворотного зв'язку та інформаційній прозорості управлінської діяльності [27, с. 54].

Під інформаційною культурою керівників ДВНЗ ми розуміємо одну зі складових загальної культури керівника, яка є сукупністю інформаційного світогляду, системи інформаційних цінностей, знань, умінь і здатностей, спрямованих на оптимальне задоволення інформаційних потреб, і передбачає наявність: інформаційної грамотності, осмисленої мотивації використання інформаційно-комунікативних технологій в управлінській діяльності, критичного мислення в роботі з інформаційними потоками, ситуативного управління навчальним закладом, комунікативності під час прийняття рішень і дій, партнерського спілкування, культури поведінки, етики інформаційно-аналітичної діяльності.

Визначимо також поняття «інформаційні потреби» керівників ДВНЗ. Потреба - необхідність у кому-, чому-небудь, що вимагає задоволення; потрібність, конечність. Необхідність або бажання робити щось, діяти певним чином. Те, без чого не можна обійтися; вимоги, які необхідно задовольнити [80, с. 844]. Існує чимало публікацій з проблеми інформаційних потреб, однак науковці ще не мають спільної думки про їх природу. Як стверджує Т. Федорова, «оцінка отриманої інформації і, відповідно, ступінь задоволення інформаційної потреби в значній мірі залежать від об'єму та якості тезауруса суб'єкта: людина з простим тезаурусом потребує більшої кількості інформації» [38, с 57].

Процес переробки інформаційних джерел з метою аналізу й отримання нової інформації набуває вигляду наукової діяльності, а створена керівником навчального закладу нова інформація у процесі цієї діяльності стає джерелом нового знання. У результаті інформаційно-аналітичної діяльності керівник ВДНЗ одночасно з досягненням мети створює необхідну йому інформацію і задовольняє свою інформаційну потребу. Отримана інформація, надіслана в комунікативний процес внутрішнього або зовнішнього соціуму ВДНЗ, перетворюється в об'єкт потреб інших членів суспільства. Передача в суспільний обіг нової інформації веде до розвитку прогресивних видів діяльності і побудови всього процесу руху соціальної інформації на вищому рівні.

Із моменту виникнення в керівника навчального закладу інформаційної потреби він починає оцінювати під цим кутом зору всю вхідну інформацію, поділяючи її на релевантну і нерелевантну. Створений в довготривалій пам'яті образ служить тим еталоном, з яким порівнюється вся вхідна інформація. Якщо вона має відношення до даного еталона, то вважається релевантною і заноситься до визначеної зони пам'яті. Вся інша інформація вважається нерелевантною.

Науковці Центру інформаційних ресурсів системи регіональної освіти так визначають інформаційні потреби керівників навчальних закладів: «інформаційні потреби директорів навчальних закладів визначаються характером їхньої діяльності, нормативними і ненормативними потребами. Інформація береться з поточних документів, у яких відображаються головні напрями вирішення проблем, дається прогноз розвитку освітніх систем на близьку перспективу. Це, практично, забезпечує наявність у системі необхідної і достатньої інформації для виконання керівниками покладених на них завдань управління. Водночас, орієнтація інформаційного забезпечення лише на нормативні потреби не може охоплювати всі ситуації управління. Тому потрібно також враховувати реальні інформаційні потреби, що виникають при аналізі фактично виконуваних завдань чи мають відхилення від типових ситуацій. Інформація керівникам надається у вигляді інформаційних повідомлень, огляду або аналітичної довідки» [26, с.57].

На нашу думку, інформаційна потреба - усвідомлена необхідність керівника ВДНЗ у відомостях і поняттях, коли мета його управлінської діяльності не може бути досягнута без залучення додаткової інформації.

Визначимо також поняття «інформаційна компетентність» керівників ВДНЗ. Основою концепції компетентності є ідея виховання компетентної особи, яка не лише володіє необхідними знаннями, професіоналізмом, але й уміє діяти адекватно у відповідних ситуаціях, застосовуючи ці знання, й бере на себе відповідальність за певний вид діяльності [95, с.39].

У дослідженні О. Овчарук, опублікованому в книзі «Компетентнісний підхід у сучасній освіті» серії «Бібліотека з освітньої політики», зазначено, що «...під компетентністю розуміють комплекс знань, умінь, навичок, досвіду застосування їх для здійснення діяльності, метою якої є досягнення певних цілей, ставлення до процесу та результатів виконання цієї діяльності» [47, с.66].

Ми вважаємо, що інформаційно-аналітична компетентність - це сукупність чотирьох ознак:

1. мобільність знань (володіння оперативними і мобільними знаннями);
2. гнучкість методу (уміння використовувати той чи інший метод, що найефективніший до даних умов у даний час);
3. критичність мислення (здатність вибирати серед багатьох варіантів найбільш оптимальний; аргументовано відкидати хибні; аналізувати ефективні рішення);
4. комунікабельні, конструктивні, організаторські уміння (результативно - діяльніші налагоджування зв'язків між знаннями і ситуацією шляхом виявлення, створення процедури (дій) для досягнення успішного результату).

За визначенням Н. Баловсяк, «Інформаційна компетентність - це сукупність компетенцій, пов'язаних з роботою над інформацією у всіх її формах і представленнях, які дозволяють ефективно користуватись інформаційними технологіями різних видів як у традиційній, друкованій формі, так і з комп'ютерними телекомунікаціями, працювати з інформацією в різних її формах і представленнях як у повсякденному житті, так і в професійній діяльності» [5, с. 27].

М. Жалдак, Н. Морзе пропонують таке тлумачення цього поняття: «...здатність орієнтуватися в інформаційному просторі, отримувати відомості та оперувати даними відповідно до власних потреб і вимог сучасного високотехнологічного інформаційного суспільства» [67, с.3].

Для формулювання нашого визначення поняття «інформаційна компетентність керівника ДВНЗ» варто розглянути два поняття: «комунікативні технології» та «комунікаційні технології».

Комунікативні технології - це сукупність знань і відомостей про послідовність операцій, що здійснюються при встановленні психологічно - інформаційного контакту між індивідуумами [93].

Комунікаційні технології - це різновид інформаційних технологій, специфіка яких визначається сутнісними характеристиками соціальної комунікації, в тому числі такими, як: спрямованість мети, залежність результату від активності отримувача інформації; дискретність і предметність інформації, що передається; знакова форма повідомлень; вживання зайвих слів при повідомленні певної інформації чи акту комунікації; наявність єдиного інформаційно-комунікативного середовища комунікатора і комуніканта; можливість здійснювати вплив на комуніканта, керувати його поведінкою; можливість використання зворотнього зв'язку з комунікантом [97].

Згідно з Л. Калініною, «...сутність поняття інформаційної компетентності керівника ВДНЗ трактується як базовий інваріантний компонент управлінської діяльності та складне індивідуально-професійне утворення, яке об'єднує в собі професійні теоретичні знання з галузі інформаційного менеджменту та суміжних із ним дисциплін, соціальну й правову інформатику, ціннісне ставлення до інформаційних ресурсів як глобального цивілізаційного явища, особистісні якості та практичні уміння, що забезпечують ефективну реалізацію інформаційної діяльності» [43].

На нашу думку, інформаційна компетентність керівника ДВНЗ - це психолого-індивідуальна якість його дій на основі інтеграції теоретичних знань, практичних умінь у галузі комунікативних і комунікаційних технологій, що забезпечує: здатність орієнтуватися в інформаційному просторі, формувати та розвивати інформаційний простір ДВНЗ; успішно реалізовувати інформаційно-аналітичну функцію у системі коледжів, використовувати інформаційні технології в управлінській діяльності;

системний обсяг знань, умінь і навичок у сфері пошуку, критичного оцінювання, використання, збереження, аналізу, оформлення та передачі інформації за допомогою різних засобів, методів і форм інформаційно - аналітичної діяльності; роботу з різними інформаційними джерелами і ресурсами при проектуванні рішень управлінських, педагогічних проблем і практичних завдань для якісного виконання професійних функцій.

Інформаційна культура вимагає від сучасної людини нових знань і вмінь, специфічного стилю мислення, що забезпечують необхідну соціальну адаптацію і гарантують належне місце в інформаційному середовищі [23]. Створений у процесі інновацій інформаційно-технічний потенціал суспільства визначається не тільки рівнем розвиненості сучасних інформаційних і комунікативних технологій, а багато чого залежить від рівня інформаційної культури як соціуму, так і кожної окремої особи. Людина з розвинутою інформаційною культурою характеризується як особа, що володіє цілим комплексом знань, умінь і здатностей.

По-перше, це володіння тезаурусом: інформаційним ресурсом, світоглядом, середовищем, поведінкою тощо; по - друге, здатність грамотно формулювати інформаційні потреби та запити згідно з особистим розвитком; по-третє, здатність ефективно та оперативно здійснювати самостійний пошук інформації за допомогою як традиційних, так і нетрадиційних, і, в першу чергу, мережевих пошукових систем; по-четверте, вміння раціонально зберігати та оперативно переробляти великі потоки інформації; і, нарешті - знання норм і правил «інформаційної етики», вміння вести інформаційно-комунікативний діалог [7, с. 47].

У ситуації динамічно змінного середовища істотну роль в управлінській діяльності керівника навчального закладу займає інформаційно-аналітична робота, що передбачає виявлення альтернатив, вибір варіанту стратегій, аналіз досягнень і недоліків в освітньому процесі,

організаційній структурі. Керівник має володіти обов'язковим об'ємом інформації щодо стану і розвитку тих процесів у підсистемах ДВНЗ, які впливають на механізми взаємодії між суб'єктами педагогічного процесу і їх розвивають. Це головна вимога при формуванні цілісної системи інформаційно-аналітичної діяльності. Звідси випливає необхідність розгляду особливості прояву інформаційної культури та критеріїв її оцінювання директора професійно-технічного навчального закладу.

Під критеріями ми розуміємо підставу для оцінки, визначення або класифікації чогось [14, с.17]. У нашому випадку мова йде про критерії інформаційної культури керівника освітнього закладу, рівень розвиненості якої можна вимірювати.

Ми вважаємо, що за допомогою визначених критеріїв матимемо можливість з достатньою ймовірністю визначати діяльність керівників ДВНЗ з оптимальним рівнем інформаційної культури. Окрім того, чіткі критерії інформаційної культури дадуть змогу впроваджувати поняття «феномен інформаційної культури керівника» не лише дослідникам, але й керівникам-практикам. У зв'язку з цим прояв інформаційної культури необхідно з'ясувати кожному керівникові освітнього закладу як суб'єктам управлінської діяльності.

Аналізуючи процес управлінської діяльності з точки зору визначення критеріїв інформаційної культури керівника, визначимо два підходи.

Одним із них базується на аналізі управлінської діяльності у контексті функцій керування. Необхідно дослідити прояв інформаційної культури в процесі створення системи інформаційного забезпечення внутрішньозакладним управлінням. Даний вибір обумовлений такими міркуваннями: для створення інформаційної моделі ДВНЗ та даний момент чи на перспективу зумовити умови та етапи реалізації цієї моделі, тобто прийняти рішення по її вдосконаленню. Для цього керівнику необхідно

ретельно вивчити та проаналізувати інформацію про стан керованого об'єкта. Процес прийняття рішення організовується через систему методів впливу на педагогічний колектив, студентів, батьків - на основі зворотного зв'язку (контролю за ходом виконання розпоряджень, рішень). Отже, чим точніша й об'єктивніша інформація, якою володіє керівник, чим краще вона віддзеркалює мету, дійсний стан і взаємозв'язки об'єкта керування, тим мотивованішим буде поставлене завдання і дієві засоби, спрямовані на його досягнення. Оскільки керівник у своїй роботі опирається на інформацію про стан об'єкта, і своєю працею створює нову командну інформацію з метою переведення керованого об'єкта з фактичного стану в бажаний, інформацію можна вважати предметом і продуктом управлінської праці. Кінцевий продукт управлінського процесу носить інформаційний характер і може мати одну із форм навчально-методичної, експериментальної розробки, психолого-педагогічної програми розвитку ДВНЗ, професійно-освітньої програми, навчального плану по професії, концепції служби супроводу учнів тощо [23].

Центром змістової сторони формування інформаційної системи є виявлення реальних потреб в інформації і найбільш повне їх задоволення, а також вивчення тих, що сформувались. На даний час ця робота особливо важлива, так як користувачами інформації все активніше стають учасники освітнього процесу. Виходячи з даних міркувань, ми виділяємо одним із основних критеріїв розвиненості інформаційної культури - здатність керівника визначати структуру системи інформаційного забезпечення життєдіяльності ДВНЗ, адекватну структурі внутрішньоуправлінського контролю. В основі другого підходу лежить виявлення ознак інформаційної культури за рахунок аналізу управлінської діяльності крізь призму різнотипових і різнорівневих відносин керівника, їх побудови й узгодження

[1, с. 36]. Складову інформаційної культури керівника становить розвинена інформаційно-аналітична управлінська діяльність. У зв'язку з цим маємо підстави досліджувати відповідні *концептуальні моделі керівника* освітнього закладу, закладені в його професійній свідомості. І, таким чином, зможемо визначати ознаки інформаційної культури керівника як суб'єкта освітнього процесу. Ми не вважаємо за необхідне виділяти за ознаками інформаційної культури професійно значимі цінності та особливості професійної самосвідомості, оскільки вони відображаються у конкретних концептуальних моделях.

Відповідно, критерієм інформаційної культури можна вважати такий тип управлінської діяльності, що відображає гуманістичні ціннісні орієнтації керівника і сприймання ним кожного учасника навчального процесу як творчої особистості та унікального суб'єкта життєдіяльності.

Для цього доцільно виокремити ще один критерій інформаційної культури, в якому сконцентровані як професійно важливі так й індивідуальні виділяються найбільш значимі для побудови типологій:

1. відповідно мети (за характером мети керівної діяльності): діловий і бюрократичний стилі;
2. за характером контактності: відповідно міри використання формальних і неформальних способів впливу на групу чи на особистість: директивний ("формальний"), товариський ("авторитетний"), поступливий ("своя людина") стилі;
3. відповідно, переваги впливу на особу окремо чи використовується групова форма впливу на методичний, чи навчальний процес, за мірою прояву одноосібності і колегіальності: автократичний (авторитарний), демократичний і пасивний (ліберальний) стилі.

Окремо, але як не менш важливий, фінські вчені Т. Санталайнен, Е. Воутилайнен, П. Поренне, Й. Х. Ніссінен виділяють ситуативний метод, або, як його називають, здатність керувати «за ситуацією» [101, с. 190].

У відповідності з даним твердженням, не існує універсального способу управління. Найкращий з них вибирається, виходячи з управлінської ситуації, що склалася. На даний час управлінську ситуацію ми розглядаємо як сукупність всіх умов (внутрішніх і зовнішніх, об'єктивних і суб'єктивних) в конкретній області управління, які склалися у визначений час і вимагають відповідних дій керівника. Як правило, вона в собі поєднує незадовільний стан речей, невиконані завдання й умови для їх виконання [2, с. 172].

Спостереження за поведінкою керівників ДВНЗ у конкретних управлінських ситуаціях дозволили нам впевнитися, що стиль управління "за ситуацією" є критерієм інформаційної культури. В основі володіння керівником ДВНЗ даним стилем лежить тривимірне управлінське мислення [101, с.190], що передбачає здатність керівника в кожній конкретній управлінській ситуації приділяти увагу як досягненню мети, так і конкретним людям, маючи на увазі ефективність діяльності в ситуативних умовах.

Таким чином, ми формулюємо критерій інформаційної культури як відповідність стилю управління конкретній управлінській ситуації або, іншими словами, володіння керівником стилем управління "за ситуацією". Окремими ознаками володіння цим стилем є прояви трьохвимірного управлінського мислення керівника ДВНЗ у конкретній управлінській ситуації. Крім названих критеріїв, ми вважаємо важливими проявами інформаційної культури ті, що пов'язані з рисами особистості керівника. Мається на увазі, передусім, загальна культура людини, в тому числі - культура поведінки.

Керівник з розвиненою інформаційною культурою дотримується принципів професійної етики. Це проявляється в шанобливому, уважному

ставленні до людей в будь-якій управлінській ситуації: дотримання норм і правил ділового спілкування, в тому числі мови, манер поведінки, одягу тощо. Прояв інформаційної культури керівника в професійній діяльності передбачає:

- Осмислення мотивів своєї діяльності на посаді керівника: необхідність; зацікавленість; прагнення та ціннісні орієнтації; соціальне призначення.
- Оцінювання суб'єктивних проявів фахівця: професійних знань, умінь, навичок і здатностей; професійно важливих якостей; порівняння результатів самооцінки з об'єктивними вимогами до даної професії з боку суспільства;
- Регулювання на цій підставі своєї професійної діяльності: постановки мети і визначення способів її досягнення із рахуванням зовнішніх щодо діяльності умов; розробка програми дій, її корекція в процесі діяльності, а також оцінка її результатів та рівня досягнення поставленої мети [21, с. 52].

Успіх професійної діяльності ДВНЗ залежить від рівня усвідомленості ним своєї професійної ролі, офіційного статусу (прав та обов'язків у професійній і посадовій області), засвоєння основних професійних функцій, глибини розуміння цілей і завдань діяльності, її суспільної значимості і своєї особистої відповідальності за результати праці. Ефективність управлінської діяльності залежить також від рівня володіння професійними знаннями і вміннями, відповідності нормативним вимогам діяльності ДВНЗ та її керівника. Виходячи з вищесказаного, ми вважаємо, що формування інформаційної культури керівника ДВНЗ проявляється у таких площинах (здатностях):

- видобувати інформацію з різних джерел: від періодичних видань до електронних комунікацій;

- подавати її в зрозумілому вигляді та ефективно використовувати;
- працювати з різною інформацією;
- аналітично опрацьовувати інформацію;
- у знанні особливостей інформаційних потоків у галузі управління освітою;
- у конкретних навичках і вміннях щодо використання технічних пристроїв (від телефону - до ПК і комп'ютерних мереж);
- використовувати в роботі комп'ютерні інформаційні технології, основними компонентами яких є численні програмні продукти;
- обирати раціональні варіанти виконання управлінських завдань шляхом введення математичних методів та інтелектуальних систем обробки даних про хід і результати освітнього процесу в навчальному закладі;
- у вивільненні персоналу від звичайної роботи за рахунок алгоритмізації та автоматизації їхньої професійної діяльності;
- у забезпеченні достовірності та доступності інформації;
- у заміні паперових носіїв даних на оптичні чи мережеві, що забезпечує більш раціональне опрацювання інформації на комп'ютері і знижує об'єми паперового документообігу;
- у вдосконаленні структури пошуку інформації і системи документообігу в ДВНЗ;
- у зменшенні часу на збір, обробку і передачу різноманітної інформації про хід освітнього процесу в професійно-технічному навчальному закладі;
- у задоволенні інформаційних потреб суб'єктів внутрішнього управління ДВНЗ.

Зазначені аспекти складають зміст інформаційних компетенцій керівника ДВНЗ, а саме: доступ, оцінку і використання інформації, що відповідає міжнародним стандартам, рекомендованих міжнародною організацією бібліотекарів ІФЛА [3, с.26].

Доступ (отримання інформації). Керівник раціонально й ефективно відбирає інформацію, визначає або усвідомлює потребу в інформації, вирішує і визначає необхідність інформації, ініціює процес пошуку; ідентифікує та оцінює потенційні джерела інформації, розробляє стратегію пошуку, знаходить вибрані джерела інформації, відбирає і отримує знайдену інформацію.

Оцінювання інформації. Керівник аналізує, вивчає та отримує необхідну кількість інформації, узагальнює та інтерпретує інформацію, відбирає і синтезує її, оцінює точність і релевантність; систематизує і категоризує інформацію, групує і організовує придбану інформацію, визначає її цінність і корисність.

Використання інформації. Керівник освітнього закладу використовує інформацію точно і творчо. Знаходить нові шляхи передачі, представлення і використання інформації, використовує отриману інформацію, опановує інформацію як власні знання, представляє інформаційний продукт педагогічному та учнівському колективам. Усвідомлює правила етичного використання інформації, зберігає легальність використання інформації, передає інформаційний продукт з дотриманням законів про інтелектуальну власність, дотримується відповідних норм оформлення прав інтелектуальної власності.

Користуючись інформаційними компетенціями та критеріями інформаційної культури керівника ДВНЗ, можна побудувати «колесо» інформаційної культури керівника. Для цього зручно використати кругові діаграми електронної таблиці Excel.

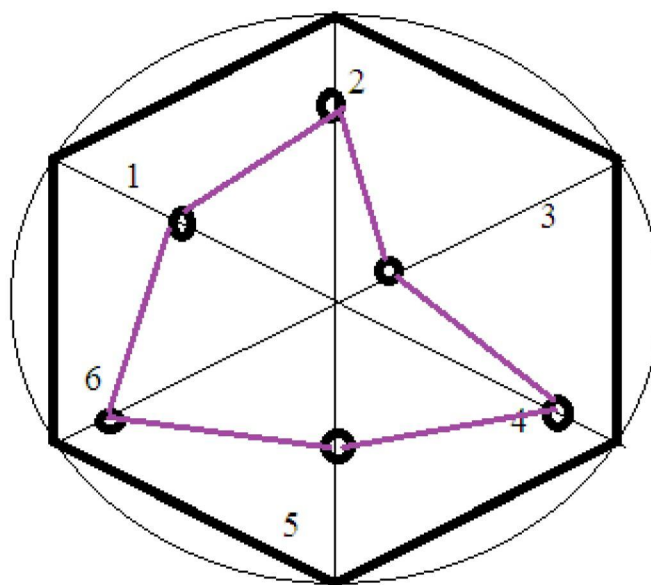


Рис. 2.1. «Колесо» інформаційної культури

На рис. 2.1. введено позначення:

1. продуктивність професійної діяльності керівника ДВНЗ;
2. уміння керівника визначати структуру системи інформаційного забезпечення життєдіяльності ДВНЗ;
3. реалізація ним партнерського спілкування із суб'єктами педагогічного процесу;
4. рівень розвиненості професійної свідомості, базовими компонентами якої є моделі управлінської діяльності та навчального процесу, що відображають гуманістичні орієнтації керівника;
5. відповідність стилю управління конкретній управлінській ситуації;
6. дотримання принципів професійної етики, що виражається в дотриманні норм і правил ділового спілкування, а також у манерах поведінки з інформацією.

Отже, правильний шестикутник «колеса», вписаний в коло, символізує гармонійний стан інформаційної культури - мету всього життя

людини. Шестикутник реального стану (всередині правильного шестикутника) вказує шляхи самовдосконалення інформаційної культури керівника, тобто керівництво по розвитку інформаційної культури.

2.2. Документаційне забезпечення управлінської діяльності в освітній установі I-II рівня акредитації.

Документаційне забезпечення управління вимагає створення багатьох видів управлінських документів, без яких неможливо вирішувати завдання планування, фінансування, оперативного управління, кадрового забезпечення діяльності установи. Основними завданнями документообігу в ДВНЗ - це скорочення інформаційних потоків до оптимального мінімуму і забезпечення спрощення процесів збору, обробки і передачі інформації за допомогою новітніх технологій автоматизації цих процесів [53, с. 8].

На рівні навчального закладу спеціальні служби допомагають адміністрації вирішувати управлінські завдання, забезпечуючи підготовку та рух документів, доставку їх до виконавців та зацікавлених осіб. До таких служб в науковій установі належать канцелярія, відділ кадрів, бухгалтерія, юридичний відділ, плановий відділ, архів та інші. Порядок руху документів в ДВНЗ не завжди продуманий - багато документів проходять довгий і заплутаний шлях від створення чи отримання до виконання, ряд операцій з ними дублюється, а деякі з них при більш ретельному аналізі взагалі виявляються непотрібними.

У роботі з документами не повинно бути дублювання, тобто кожна операція з документом має виконуватись тільки один раз, — це одна з найголовніших вимог до організації документообігу [90, с. 23-26].

Практика діловодства сформувала такі основні принципи раціональної організації документообігу як в професійно-технічних навчальних, так і будь-яких організаціях чи установах:

- рух документів повинен бути прямим, тобто слід обирати маршрути за принципом одноразового перебування документа в одному структурному підрозділі або у одного виконавця.

- різноманітні операції для опрацювання документа слід виконувати паралельно, щоб скоротити час його перебування у сфері діловодства і підвищити оперативність виконання. Наприклад, якщо у виконанні документа повинні брати участь кілька осіб, документ слід копіювати і одночасно передавати копії всім виконавцям.

- копії з документа виготовляють після його розгляду керівником і написання резолюції. Кількість копій відповідає кількості виконавців; оригінал передається відповідальному виконавцю, якому у встановлені терміни передаються і виконані копії [46, с. 38].

Рух документів, тобто проходження і порядок виконання документів, має такі складові:

- документообіг вхідних документів;
- реєстрація документів та їх розгляд керівництвом;
- інформаційно-довідкова робота;
- документообіг вихідних документів;
- документообіг внутрішніх документів;

Схематично розподіл рух обробки вхідної документації можна зобразити, як це показано на рисунку 2.2.

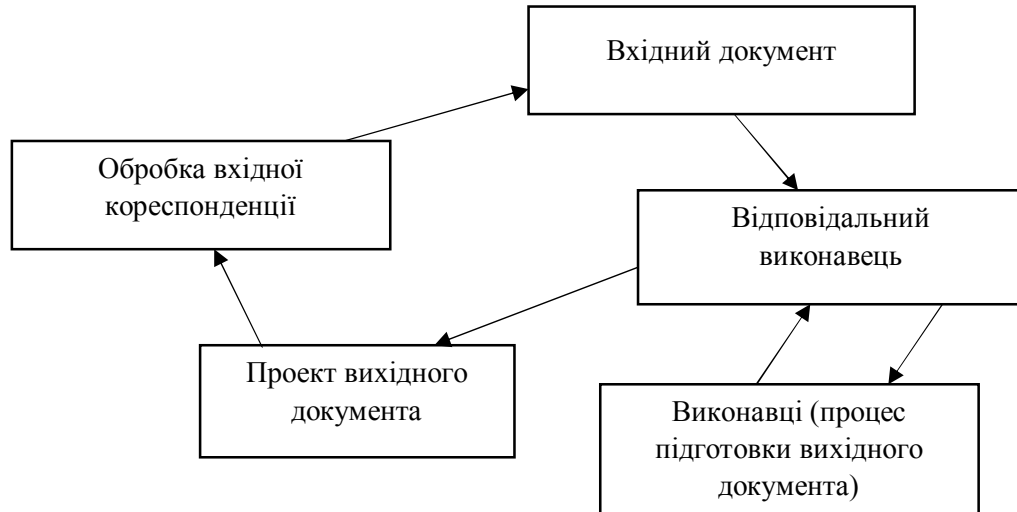


Рис.2.2. Обробка вхідної документації [46, с. 39].

Доставка документів в організації здійснюється засобами поштового та електронного зв'язку. За допомогою поштового зв'язку доставляється письмова кореспонденція у вигляді листів, поштових карток, бандеролів та маленьких пакетів, а також друковані видання. Каналами електронного зв'язку надходять телеграми, факсограми, телефонограми, повідомлення електронної пошти. Документи, які надходять в організацію на паперових носіях, проходять: первинну обробку, попередній розгляд, реєстрацію, розглянення керівництвом. Після цього вони передаються виконавцям [10, с. 41]. Прийняття та первинна обробка документів здійснюється секретарем керівника. Конверти з документами відкриваються (за виключенням конвертів з позначкою «Особисто»), перевіряється правильність доставки та цілісність упаковки документів. На отриманому документі проставляється реєстраційний штамп. Одним з основних принципів роботи зі вхідними документами є їх попередній розгляд з метою раціонального розподілення по групам. Під час попереднього розгляду виділяють ті документи, що потребують обов'язкового розгляду керівниками або виконавцями відповідно до їх функціональних обов'язків, визначається необхідність реєстрації

документів, а також встановлюються терміни виконання документів, які передаються структурним підрозділам або безпосереднім виконавцям [46, с. 39].

Слід розглянути практику розподілу вхідних потоків документів в організаціях. Основу складають 100% документів [6, с. 235]. Перша група документів, яку виділяє секретар керівника — конверти з позначкою «Особисто». В інструкції з діловодства організації, як правило, відзначено, що особиста кореспонденція не відкривається. Умовно група документів з позначкою «Особисто» складає близько 5% від усього масиву вхідних документів. Друга група — це документи, які секретар не реєструє, а зразу направляє до структурних підрозділів. Секретар складає і підписує примірний перелік документів, що реєструються за місцем їх виконання. Перелік затверджує керівник та періодично в нього можуть вноситись доповнення. Від усього масиву вхідних документів група не зареєстрованих та відправлених безпосередньо до структурних підрозділів документів складає 20%. Третя група — документи, адресовані безпосередньо структурним підрозділам або посадовим особам (приблизно 15% від масиву вхідних документів). Четверта група документів складає близько 60% ($100 - 5 - 20 - 15 = 60$), які направляються секретарем на розгляд керівництва.

Однак найбільш раціональна система розподілу вхідних потоків документів, коли керівництву організації надходить не 60 – 65% документів, а 10 – 15%. Щоб це виконати, в організації необхідно застосувати метод делегування повноважень. Це означає, що керівник поручає (делегує свої повноваження) одному з досвідчених робітників реєструвати останні 60 – 65% вхідних документів і розподілити їх наступним чином: 10 – 15% — керівництву організації, 45 – 50% — в структурні підрозділи. З цією метою керівник організації видає наказ (розпорядження), в якому назначає посадову особу, відповідальну за подібний розподіл документів, перелічує групи

документів, які підлягають розподіленню цією посадовою особою, доводить до відома керівників структурних підрозділів, що ці документи повинні виконуватись без резолюції керівника на основі відмітки призначеної ним посадової особи [8, с. 92].

Така раціональна система розподілу вхідних документопотоків сприяє більш оперативному виконанню документів та, що найголовніше, звільняє керівництво організації від розгляду непотрібної йому документації. Секретар керівника повинен сприяти використанню такої системи розподілу вхідних потоків документації [50, с. 8].

Вхідні телеграми приймаються під розписку з проставленням часу та дати прийому, реєструються за тими ж правилами, що й листи, а потім передаються на розгляд керівництва та виконання. Текст вхідної телефонограми записується (друкується) отримувачем на спеціальному бланці або в журналі і оперативно передається посадовій особі, якій вона адресована [1, с. 31]. Після попереднього розподілу вхідних потоків документів секретар реєструє необхідні групи документів і відправляє їх на розгляд керівництву та виконання в структурні підрозділи або конкретним посадовим особам.

«Примірна інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, місцевих органах виконавчої влади» від 17 жовтня 1997 р. № 1153 визначає реєстрацію документа, як фіксування факту створення або надходження документа шляхом проставлення реєстраційного позначення — реєстраційного індексу та запис у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ [85, с. 36].

Мета реєстрації — забезпечення обліку документів, контролю за виконанням і оперативного використання наявної в них інформації. Реєстрація надає документам офіційності, юридичної чинності, позначає початок виконання документа в установі.

Основні правила реєстрації документів:

- Кожен документ реєструється в певній установі лише один раз: вхідні документи — у день їх надходження або не пізніше наступного дня, якщо документ надійшов у неробочий час; внутрішні та вихідні документи — у день підписання або затвердження; у разі передачі зареєстрованого документа з одного структурного підрозділу в інший його повторно не реєструють.
- Документи реєструють у межах груп незалежно від назви, автора і змісту.
- Реєстрації підлягають документи, що потребують обліку, виконання і використання з довідковою метою (розпорядчі, обліково-статистичні, планові, звітні, бухгалтерські, фінансові тощо) як ті, що створено для використання в установі, так і ті, що надходять від інших установ і громадян.
- Реєстрації підлягають традиційні машинописні (рукописні) документи та документи, створені за допомогою ПК.
- Під час реєстрації документам надають умовне позначення — реєстраційний індекс [46, с. 41].

У ДСТУ 4163-2003 зазначено: «Індекс документа повинен складатися з порядкового номеру в межах реєстраційного масиву документів, що виходячи із завдань пошук, доповнюються індексами за номенклатурою справ, класифікатором кореспондентів, виконавців тощо» [23, с. 22].

Індекс проставляють у правому нижньому кутку у відповідному штампі, також вказують дату надходження документа.

Наприклад, 135-07-753, де 135 – індекс кореспондента; 07 – індекс структурного підрозділу, в якому зареєстровано документ, 753 – порядковий номер документа за картотекою від початку календарного року [14, с. 34].

Для реєстрації документів використовують карткову, журнальну форми, а також електронну версію реєстрації [1, с. 52]. Журнальну форму реєстрації документів можна використовувати в установах з обсягом документообігу до 500-600 документів на рік. При картковій формі реєстрації всіх документів застосовують єдину реєстраційно-контрольну картку (РКК), придатну для опрацювання ПК (див. таблицю 2.1.).

«Журнал реєстрації вхідних документів» Таблиця 2.1.

Дата надходження	Вхідний номер	Короткий зміст документа	Резолюція	Розписка виконавця	Позначки про виконання	Примітка

Після попереднього розгляду та реєстрації документи попадають керівникам установи і структурних підрозділів відповідно до затверджених посадових інструкцій та функціональних обов'язків. Керівник повинен розглядати документи в день їх отримання і повертати їх секретареві. В процесі розгляду документа він накладає свою резолюцію. Потім документи передаються на виконання [10, с. 45].

Для забезпечення ефективного використання інформації при прийманні різного роду рішень, наданні в розпорядження спеціалістів всього масиву інформації з певного питання організація повинна мати раціональну пошукову систему. Сучасна інформаційно-пошукова система (ІПС) повинна містити інформацію про всі документи, які знаходяться в організації [1, с. 63].

Основа побудови ІПС — реєстрація документів, так як одна з головних цілей реєстрації — створення банку даних про документи, запит до якого дозволяє оперативно дізнатися: у кого, де, на якій стадії розробки знаходиться документ; де, в якій справі знаходиться виконаний документ; в яких документах можна знайти інформацію з конкретного питання [1, с. 64].

Пошук документів можна виконувати по виконаним і невиконаним документам, по всій оперативній базі даних, а також за необхідністю — по архівній базі даних [54, с. 57]. Під час видачі інформації про конкретний документ на екран виводиться та при необхідності роздруковується реєстраційна картка. Під час пошуку групи документів результати пошуку виводяться на екран та роздруковуються у табличній формі. У випадку пошуку невиконаного документа результатом пошуку буде інформація, у якого виконавця документ зараз знаходиться. Якщо документ вже виконаний, то на екран виводиться інформація, в якій справі знаходиться документ [92, с. 63]. Основна робота секретаря з вихідними документами полягає в їх реєстрації, обробці та відправці [9, с. 39]. Вихідні документи передаються поштовим або електронним зв'язком і реєструються у журналі вихідної кореспонденції (див. таблицю 2.2.).

«Журнал реєстрації вихідних документів» Таблиця 2.2.

Дата та індекс документа	Кореспондент	Короткий зміст документа	Кому направлено документ	Розписка виконавця

Документи для відправки передаються повністю оформленими, зареєстрованими зі вказанням поштової адреси або зі вказівкою на розсилку.

Документи, які підлягають відправці, повинні оброблятися і відправлятися у день їх підписання або не пізніше наступного робочого дня.

За допомогою засобів електронного зв'язку здійснюється передача інформації у вигляді телеграм, факсограм, телефонограм, електронних повідомлень [10, с. 52]. Види документів, інформація яких передається каналами електронного зв'язку, а також необхідність і порядок досилання їх паперового оригіналу адресату, визначається інструкцією з діловодства. Документи, виготовлені на ПК, надсилають із супровідним листом в упаковці, що відповідає технічним вимогам збереження носіїв записаної на них інформації. Телеграми, які створюються в організації приймаються співробітниками служби ДЗУ підписаними, датованими, зареєстрованими, з наявністю візи та відміткою про категорію та вид відправки [1, с. 78]. Передача телефонограм здійснюється усно каналами телефонного зв'язку і записується (друкується) отримувачем. Проходження внутрішніх документів на етапах їх підготовки та оформлення повинно відповідати проходження вихідних документів, а на етапі виконання — проходженню вхідних документів [9, с. 43]. Проекти розпорядчих документів після підготовки та погодження із зацікавленими підрозділами та посадовими особами передаються секретарю, який контролює правильність їх оформлення. Оформлені документи передаються на підпис керівництву. Копії підписаних керівниками розпорядчих документів обов'язково передаються до структурних підрозділів, у веденні яких знаходяться ці питання. Передача документів між структурними підрозділами здійснюється секретарями структурних підрозділів або особами, які відповідають за діловодство [10, с. 58].

Шлях руху документів має бути визначений прийнятим управлінським процесом у кожній конкретній організації. Наприклад, якщо керівник вимагає, щоб усі отримувані документи спочатку доводились до його відома, і тільки він визначає виконавця, шлях руху документів буде багатоступеневим зверху вниз. Якщо ж функції чітко розмежовані між структурними підрозділами та співробітниками, більша частина документів попадає зразу до виконавців. Так само від прийнятого в організації порядку розмежування обов'язків і делегування повноважень співробітникам апарата залежить рух документів при узгодженні та підписанні [19, с. 87].

При проектуванні раціональних документопотоків в установі складають схеми основних груп і видів документів. Це дає змогу встановити раціональні маршрути і етапи опрацювання документів, уніфікувати шляхи руху, порядок опрацювання різних їх категорій і встановити на їх основі оптимальний порядок роботи з документами [46, с. 64]. Як правило, основними учасниками документообігу є: керівник, секретарі, керівники структурних підрозділів, канцелярія та інші підрозділи, відповідальні за реєстрацію та організацію роботи з документами. Взаємодія між основними учасниками документообігу здійснюється в процесі передачі документів на підписання, узгодження, ознайомлення, виконання, реєстрацію [99, с. 25].

Традиційно в вітчизняній практиці документи у підрозділи направляються від керівника до керівника, «спускаючись» до конкретних виконавців. Це дозволяє кожному керівнику контролювати діяльність своїх співробітників, однак довгі та часто формальні ланцюжки різко знижують ефективність управління [4, с. 17]. Тому під час розроблення схем документообігу доцільно складаючи раціональний маршрут документів для виконання посадовими особами таких процесів:

Керівниками — візування документів; приймання рішення про маршрут просування документів; проведення аналізу зведень; уживання заходів для покращення виконавчої дисципліни.

Канцелярією — приймання документів; реєстрація; розсилання; контроль за модифікацією; одержання інформації про виконавця; видача нагадувань і зведень; зняття документів з контролю.

Виконавцями — отримання документів на виконання; підготовка вихідних документів; підписання у керівництва і передача в канцелярію; одержання розпорядчої інформації; звіт про стан виконання документа.

Схеми документообігу розробляють керівники діловодної служби за участю керівників зацікавлених структурних підрозділів. Затверджує схеми проходження документів керівник діловодної служби або установи [74, с. 301].

Зазвичай схеми розробляють для різноманітних категорій документів (вхідних, вихідних, внутрішніх; наказів з основної діяльності і особового складу, листів, замовлень, рекламацій). Для кожної групи документів створюють окрему схему обігу [46, с. 54]. В установі з обсягом документообігу понад 25 тис. документів на рік періодично у строки, передбачені інструкцією установи, складаються і надсилаються до структурних підрозділів - виконавців переліки документів, не виконаних у встановлений строк. Після заповнення відповідних граф переліки повертаються до служби контролю [25, с. 3-5].

Отже, документообіг в професійно-технічних навчальних закладах здійснюється відповідно до правил та вимог, згідно законодавства. Для вхідної, внутрішньої та вихідної документації ведуться книги реєстрації, заповнення яких контролюється відповідальними особами за ведення документації в установі.

2.3. Кваліфікаційна характеристика секретаря-референта в структурі управління освітнім закладом.

Безпосереднє функціонування і ефективний розвиток Державного вищого навчального закладу «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі» в умовах формування сучасного інформаційного суспільства залежить від використання новітніх інструментів та методів управління ДВНЗ, а також, рівня інформаційного забезпечення його діяльності та використання інформаційних ресурсів.

Роль інформації та інформаційних ресурсів в діяльності ДВНЗ зумовлена їх безпосередньою участю у будь-яких його процесах та постійно зростаючим рівнем інформатизації на економічному ринку освітніх послуг. На сучасному етапі розвитку економічного середовища потребується використання методів збору, аналізу, обробки та застосування інформації та форм, що сприяє формуванню ефективності інформаційних ресурсів освітньої установи і реалізації напрямків її розвитку. Стабільне функціонування й ефективна реалізація напрямів розвитку центру є використанням в його діяльності сучасних принципів інформаційного забезпечення. Під інформаційним забезпеченням діяльності центру розуміється сукупність форм, методів та інструментів управління інформаційними ресурсами, необхідних і придатних для виконання управлінських процедур, що забезпечують стабільне функціонування центру, його постійний перспективний розвиток [36, с. 70].

Ефективність інформаційного забезпечення діяльності центру безпосередньо залежить від організації його інформаційної взаємодії з різними суб'єктами на ринку інформаційних продуктів і послуг, державної інформаційної підтримки розвитку центру, а також формування його інформаційного простору.

Інформаційно-документаційне обслуговування виступає головною забезпечувальною функцією управління, виконання якої потребує спеціальних - професійних знань. Від того, як поставлена робота, залежить організація роботи інформаційної діяльності ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі».

Відповідно інформаційно-документаційне забезпечення, як функція виконання завдань інформаційної діяльності центру здійснює спеціальний структурний підрозділ – секретар керівника (друкарка), як фахівець, що безпосередньо пов'язаний з процесами отримання, перетворення, накопичення і передачі інформації у центрі.

Згідно Статуту ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі» керівництво діяльністю центру здійснює директор, який організовує навчально-виховний процес, забезпечує створення необхідних умов для підготовки та перепідготовки робітників, діє від імені навчального закладу, формує педагогічний колектив, створює необхідні умови для творчості педагогічних працівників, слухачів, забезпечує безпечні нешкідливі умови навчання, праці і виховання.

Робота директора центру є неможливою без секретаря. Тому що, тільки секретар є безпосереднім посередником між підлеглими та керівником, що в результаті і є забезпеченням ефективної роботи центру. Організація робочого місця секретаря з урахуванням вимог наукової організації праці до його планування та обслуговування, а також з урахуванням вимог і можливостей використання сучасної організаційної техніки, до її обладнання та оснащення є необхідною умовою досягнення високої ефективності, оперативності і якості праці, збереження працездатності в плинні усього робочого дня.

Робоче місце секретаря є важливим осередком організації трудового процесу в установі. Оскільки секретар – «обличчя установи», то і його робоче

місце повинне бути зразком правильної організації, показником високої культури праці. Планування робочого місця секретаря повинна забезпечити максимальні зручності при виконанні покладених на нього обов'язків, в той же час відповідати вимогам економії площі приміщення.

Робоче місце секретаря в прийнятній звичайно розташовується поруч із кабінетом керівника, у центрі кімнати, недалеко від дверей у кабінет і так, щоб легко можна було бачити усіх вхідних. У приміщенні повинні знаходитися тільки ті предмети, що вимагаються секретарю та іншим співробітникам, безпосередньо в процесі роботи. Меблі для відвідувачів можуть знаходитись в залі, добре проглядаються секретарем, зручна для розміщення в приміщенні [12, с. 17].

Велику частину робочого часу секретар працює сидячи, а це стомлює, тому він повинен мати можливість зручно витягнути ноги, вільно вставати, змінювати позу для письма, роботи на друкарській машинці, читання. Насиченість робочого місця секретаря засобами оргтехніки вимагає її розміщення з урахуванням вимог ергономіки і максимальної ефективності роботи.

Важливим елементом організації робочого місця секретаря є внутрішня організація відділень столу. Ящики повинні легко, плавно і безшумно висуватися. Великий ящик найкраще пристосувати для вертикального збереження матеріалів, в решті ящиках повинні бути різні спеціальні пристосування - для картотек, малої організаційної техніки, канцелярського приладдя і т.п. Необхідно постійно і строго стежити за порядком на робочому місці і в ящиках столу [12, с. 18].

Слід пам'ятати, що нерідко секретар має велику кількість різних технічних засобів, включаючи оргтехніку, якою користуються інші працівники. Їх розміщують таким чином, щоб вони були доступні для підходу і короткочасного користування, але знаходилися під постійним

спостереженням секретаря. Секретар несе повну відповідальність за ту апаратуру, яка знаходиться в його кабінеті і тому запитувати за неї будуть, у першу чергу, з відповідального працівника і стягувати за поломки теж із нього.

Відповідно до загальних вимог роботи фахівця, який претендує на посаду секретаря, існують певні вимоги. Ці критерії й обмеження можна розділити на дві категорії: вимоги до ділових людей та особистих якостей.

До ділових якостей належать:

- професійні навички секретарської роботи: висока кваліфікація в галузі стенографії, машинопису, роботи із засобами обчислювальної техніки, у виконанні секретарських обов'язків і організації зв'язку;
- досвід організаторської роботи: високий рівень самоорганізації та організаційних навичок, вміння чітко й оперативно виконувати конторські операції, що повторюються щоденно і забезпечувати їх надійність і постійне досягнення високих результатів;
- ефективність, надійність, готовність приймати на себе відповідальність за рішення поставлених керівником завдань, звільняти керівника від допоміжних операцій;
- уміння забезпечувати надійне та ефективне виконання документаційних і організаційних функцій;
- самостійність, ініціативність: ініціатива у роботі й уміння, не чекаючи вказівок керівника, приймати самостійні відповідальні рішення;
- тактовність, дипломатичність: тактовність, конфіденційність і дипломатичність при відповідях на запити у розмовах по телефону та бесідах із відвідувачами, нерозголошення конфіденційної інформації;
- секретар повинен бути комунікативним із працівниками всіх рівнів та вміти досягати сприяння з їх боку у виконанні професійних обов'язків;

- пунктуальність: в підготовці документів, в організації зустрічей, переговорів, нарад, оформленні відряджень;
- лояльність, відданість роботі [30].

До особистих якостей належать:

- зовнішній вигляд: охайність та вміння одягатись з урахуванням ділової обстановки;
- особливості характеру: чуйність, скромність, добросовісність, працелюбність, люб'язність та увага при веденні телефонних розмов та зустрічей з відвідувачами, почуття гумору;
- вміння адаптуватися: готовність допомогти іншим у будь-який час і особливо у напружених ситуаціях. Уміння швидко переключатися з одного виду робіт на інший, уміння правильно розраховувати час, необхідний для роботи в період великих навантажень;
- інтереси: прагнення до поповнення загальних знань, любов до книг та періодичних видань, живий інтерес до нової інформації та прагнення бути обізнаним із досягненнями в області діяльності свого керівника;
- ввічливість.

Щодо вимог до зовнішнього вигляду та професійної етики секретаря, то особливих вимог до немає. Тобто, основною вимогою до одягу є стриманість та зручність, практичність. Не дозволяється носити спортивний одяг, та занадто відверте вбрання. До макіяжу та манікюру особливих вимог не має [75, с. 168].

У практичній діяльності секретаря керівника освітньої установи ведення діловодства займає одне з чільних місць. Для цього висновку можна прийти хоча б після ознайомлення з обов'язками представників цієї професії, що наводяться у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженому наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29 грудня 2004 року № 336. цей документ, до речі, є

основою для складання посадових інструкцій працівників на підприємствах (організаціях, установах) різних форм власності.

Зокрема, кваліфікаційна характеристика передбачає наступні завдання та обов'язки секретаря:

- виконує функції, що включають організаційно-технічне забезпечення адміністративно-розпорядчої діяльності керівника підприємства (організації, установи);

- приймає кореспонденцію, яка знаходить на розгляд керівникові, передає її, згідно з прийнятим рішенням, до структурних підрозділів або конкретним виконавцям для використання в процесі роботи або підготовки відповідей;

- веде діловодство, виконує різні операції із застосуванням комп'ютерної техніки, призначеної для збирання, оброблення і подання інформації для підготовки й прийняття рішень;

- приймає документи й особисті заяви на підпис керівником підприємства (організації установи);

- готує документи й матеріали, необхідні для роботи керівникові;

- стежить за своєчасним розглядом і поданням структурними підрозділами та конкретними виконавцями документів, що надходять на виконання, перевіряє правильність оформлення підготовлених проектів документів, що передаються керівнику на підпис, забезпечує якісне їх редагування;

- організовує проведення телефонних переговорів керівника, записує за його відсутності одержану інформацію і доводить до його відома її зміст, передає і приймає інформацію по приймально-переговорних пристроях (телефакс, телекс та ін.), а також телефонограми, своєчасно доводить до його відома інформацію, одержану на каналах зв'язку;

- за доручення керівника складає листи, запити, іншу документацію, готує відповіді авторам листів;
- виконує роботу з підготовки засідань і нарад, які проводить керівник (збирання необхідних матеріалів, повідомлення учасників про час і місце проведення, порядок денний, ведення їх реєстрації), веде і оформляє протоколи засідань і нарад;
- здійснює контроль за виконанням працівниками підприємства (організації установи) виданих наказів та розпоряджень, а також за додержанням термінів виконання вказівок і доручень керівника підприємства (організації установи), що взяті на контроль;
- веде контрольно-реєстраційну картотеку;
- забезпечує робоче місце керівника необхідними засобами організаційної техніки, канцелярським приладдям, створює умови, що сприяють його ефективній роботі;
- друкує за вказівкою керівника службові матеріали, необхідні для його роботи або, вводить поточну інформацію в банк даних;
- організовує приймання відвідувачів, сприяє оперативності розгляду прохань і пропозицій працівників;
- формує справи відповідно до затвердженої номенклатури, забезпечує їх зберігання і в установлені строки здає до архіву;
- копією документи на персональному ксероксі [78].

Посадову інструкцію секретаря розробляє інспектор відділу кадрів чи інший спеціаліст, який відповідає за роботу з кадрами, обов'язково погоджує її з юрисконсультом і подає на затвердження керівнику.

Ось чому, робота секретаря в центрі є дуже важливою та відповідальною, і тому важливо розглянути всі обов'язки і можливості на посаді секретаря-референта на прикладі Державного вищого навчального закладу «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі».

Згідно основних вимог посадової інструкції вищезазначеного Тернопільського коледжу секретар керівника повинен знати: постанови, розпорядження, накази, положення, інструкції інші керівні і нормативні документи по веденню діловодства; структуру і керівний склад навчального закладу і його підрозділів; машинопис; правила орфографії і пунктуації; порядок розташування матеріалу при друкуванні різних документів; правила друкування ділових листів з використанням типових форм; правила експлуатації друкарських машинок, оргтехніки, диктофонів, магнітофонів; правила користування приймально-переговорними пристроями; стандарти уніфікованої системи організаційно-розпорядницької документації; правила внутрішнього трудового розпорядку [78].

Зазвичай, кваліфікаційними вимогами є повна загальна середня освіта та професійно-технічна освіта або ж повна загальна середня освіта, але посадова інструкція центру визначає значно більші кваліфікаційні вимоги, такі як:

- Секретар-референт повинна мати повну загальну середню освіту, а також неповну вищу освіту.
- Досвід роботи не менш 1 року.
- Навички сліпого десятипальцевого методу набору тексту, швидкість набору не менше 150 знаків за хвилину.

Окрім професійних якостей секретар повинен також бути хорошим психологом, для того, щоб підтримувати стосунки як безпосередньо з директором та із іншими підлеглими.

Секретар повинен мати можливість за необхідності говорити зі своїм керівником у невідкладних справах. Якщо робота керівника добре узгоджена з роботою його секретаря, то обидва мають один план, з якого видно, в який час керівник буде знаходитися в певному місці і як з ним можна зв'язатися за телефоном або телексом, якщо це необхідно. Існують керівники, у яких

тривалість окремих бесід, нарад, а також час, на який вони призначені, досить різні. У цьому випадку можна зв'язатися з ним тільки у визначений час. Про цей час обидва повинні чітко домовитися [94, с. 47].

На нашу думку, керівник повинен завжди говорити своєму секретарю, куди він іде, як з ним можна зв'язатися, якщо виникне необхідність і у скільки він повернеться, хоча б приблизно. І в цьому немає нічого поганого.

Як уже наголошувалося, одним з важливих ділових контактів є взаємини керівник-секретар. Оскільки секретар є першим помічником керівника, він повинен виконувати роботу в його стилі. Фактично секретар є особистим організатором керівника, допомагає йому в плануванні робочого часу, а також у виконання намічених заходів, звільняючи від виконання допоміжних технічних операцій, фільтрує потоки кореспонденції, телефонних дзвінків та відвідувачів.

На жаль, на практиці секретар часто зустрічається з такою трудностю, як необов'язковість керівника стосовно інформації про його місце перебування, що створює великі труднощі. У таких випадках секретар має право прямо запитати, куди йде керівник і коли повернеться [46].

Слід врахувати, що не всі керівники вміють раціонально планувати свій робочий час. Допомогти керівнику в цьому – одне зі завдань секретаря. Необхідно послідовно, але не нав'язливо виховувати потребу в плануванні часу. Бажано разом з керівником щодня уточнювати намічені заходи на наступний день. Робити це можна під час ранкового доповіді про поточні справи і кореспонденції або під час вечірнього доповіді.

Секретар повинен в облікових формах відзначити і повідомити відвідувачу час відвідування. Час обідньої перерви у секретаря та керівника не повинно збігатися. Одна з головних завдань секретаря - бути чуйним посередником між керівником і підлеглими. Він повинен докласти максимум зусиль для створення сприятливих умов і ділових відносин з

іншими співробітниками. Знаючи режим і характер роботи керівника, секретар може в разі потреби надати допомогу співробітникам в організації прийому їх керівником; допомогти скласти документ, що задовольняє особисте прохання і т.п. Секретареві важливо встановити ділові контакти з співробітниками різних підрозділів свого підприємства. У деяких випадках секретарю доводиться виступати від імені керівника. Дуже важливо вміти чемно і чітко давати потрібні вказівки, контролювати їх виконання [12].

Окрім цього, важливе завдання секретаря в роботі з телефоном - звільнити керівника від викликів. Допомога секретаря в організації службових розмов по телефону сприяє раціональній організації роботи керівників. Секретар завжди повинен пам'ятати про необхідність дотримання службової таємниці.

Обов'язки секретаря різні залежно від того, який вид прийому проводиться керівником. Прийом відвідувачів можна розділити на три види:

- 1) прийом співробітників своєї установи за поточними справах
- 2) прийом представників інших організацій
- 3) прийом з особистих питань

Секретар повинен пам'ятати, що відвідувач будь-якого рангу, без винятку, може увійти до кабінету керівника тільки після доповіді секретаря.

Якщо відвідувач прийшов без попередньої домовленості, то секретар може самостійно вирішити: доповісти про нього негайно або записати на прийом. Особливу увагу секретар повинен виявляти до організації прийому керівником відвідувачів з особистих питань.

Секретар повинен допомагати керівникові орієнтуватися в інформаційних потоках, знаходити, обробляти потрібну інформацію, а іноді і готувати інформаційно-оглядові реферати.

Секретар повинен уважно переглядати статті, що розкривають цікавлять керівника питання виробничої діяльності, науково-технічні

результати і т.д. Найбільш важливі місця в статтях можна виділити закладками або підкреслити. Складаючи реферат, секретар не повинен вносити будь-які доповнення від себе. Якщо необхідно, в реферат можуть бути включені таблиці, схеми, графіки [79].

У повсякденній роботі секретар повинен щодня збирати і фіксувати в щоденнику дані, які можуть цікавити керівника і уточнювати їх у фахівців. Керівнику слід представляти не тільки достовірну інформацію, перевірену.

Важливими чинниками успіху роботи особистого секретаря є уміння поводитися з людьми і здатність створити враження, що підвищує авторитет керівника. Секретар повинен бути важливою ланкою в системі контактів свого керівника, забезпечуючи ефективний зв'язок і своєчасне прийняття необхідних заходів. Секретар є особистим представником свого керівника, і виконання цієї ключової ролі вимагає уміння робити сприятливе враження на працівників організації й представників інших фірм.

Роль секретаря керівника, як вона визначається в брошурі Європейської асоціації професійних секретарів, полягає в тому, щоб знати суть діяльності свого керівника і вміти значну частину цієї роботи брати на себе.

Звертаючись до довідника кваліфікаційних характеристик професій бачимо те, що секретар виконує функції, що включають в себе організацію роботи інформаційної діяльності установи. Відповідно веде діловодство, виконує різні операції із застосуванням комп'ютерної техніки, призначеної для збирання, оброблення і подання інформації для підготовки і прийняття рішень.

В Центрі, яке є багатогалузевим, відповідно до специфіки надання освітніх послуг працює одна людина, яка виконує всі функції діловодної служби.

Секретарем ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі» є фахівець з освітою молодшого спеціаліста. Оскільки, вона єдина, хто займається інформаційно-документаційним забезпеченням центру то окрім, обов'язків як секретаря керівника виконує ще й обов'язки 0,5 окладу відділу кадрів.

У відповідності з вищевикладеними завданнями діяльність секретаря керівника ДВНЗ (відділів кадрів) є різноплановою. Разом з економічною службою секретар:

- складає поточні та перспективні плани потреби в кадрах та джерел їх поповнення.
- здійснює комплектування та облік персоналу усіх груп та категорій;
- організує прийняття на роботу, переміщення, звільнення, надання відпустки у відповідності з чинним законодавством.

Перелік робіт, пов'язаних із забезпеченням ефективного управління персоналом має відносно стандартизований для усіх сучасних організацій вигляд. На рис. 2.8. представлено побудову кадрової служби сучасних організацій, що орієнтована на стандартний набір робіт і може бути адаптованою до визначеної кадрової політики певного підприємства.

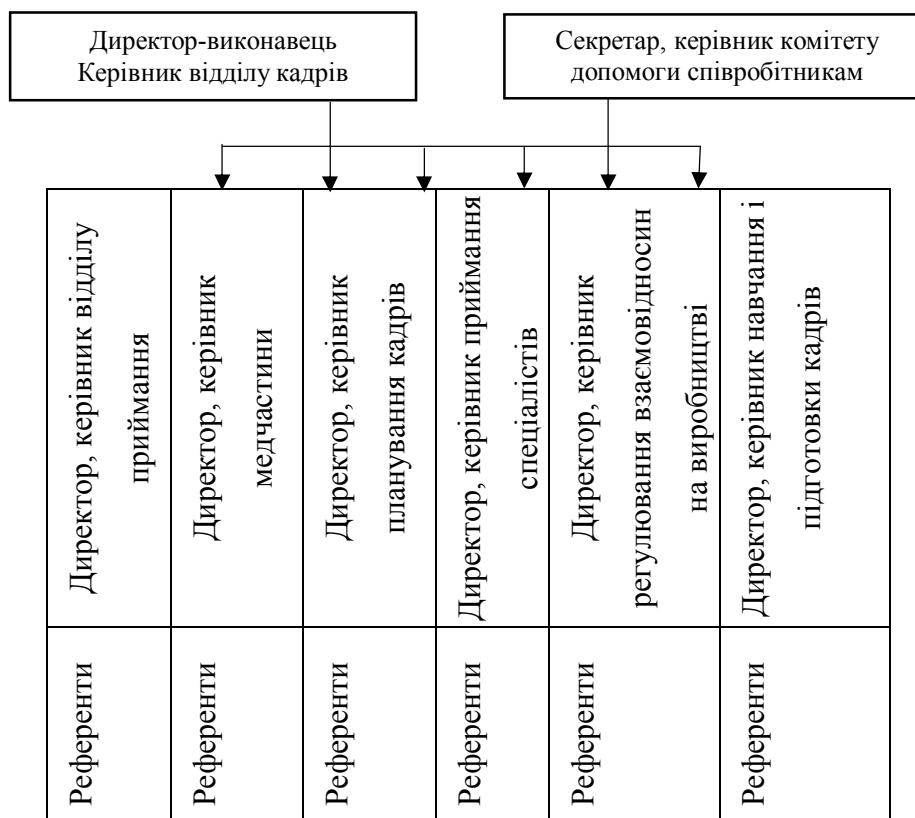


Рис. 2.8. Організаційна структура кадрової служби сучасної організації

Секретар виконує значний обсяг роботи з документацією, від чого в значній мірі залежить результативність управління персоналом в цілому. Так, в додаткові обов'язки секретаря центру входить:

- ведення обліку порушень трудової дисципліни;
- оформлення, збереження та видача трудових книжок;
- своєчасне занесення в них інформації про трудові переміщення працівника та особистісні характеристики (посада, кваліфікація, звання, освіта, нагороди);
- підготовка необхідних документів при поданні до нагороди, при виході на пенсію;
- підготовка та видача довідок, характеристик за проханням працівників, по запитах організацій та інше [78, с. 2].

Не дивлячись на те, що секретар повинна виконувати значний обсяг робіт, вирішальне значення у формуванні кадрової політики центру, а також всієї системи управління персоналом в організації належить директору та його заступникам, керівникам структурних підрозділів.

Робоче місце секретаря керівника має бути організоване таким чином, щоб розумові та фізичні зусилля фахівця спрямовувалися на виконання його функціональних обов'язків без будь-яких перешкод.

Робочі приміщення секретаря та за сумісництвом, залежно від характеру робіт умовно поділяють на такі зони:

- управління (робочі приміщення заступника керівника установи з роботи з кадрами, начальника відділу кадрів, начальника відділу підготовки кадрів тощо);
 - роботи з відвідувачами (об'єднує зону робочого місця інспектора (референта) з кадрів і зону відвідувача, обладнану необхідним набором меблів);
 - роботи з документами (тут знаходяться робочі місця більшості співробітників кадрової служби, обладнані всім необхідним для одержання інформації, її обробки, зберігання та видачі документів та матеріалів);
 - очікування (тут відвідувачі чекають прийому і одночасно можуть отримати первинну інформацію про підприємство, в разі необхідності заповнити формуляри кадрових документів);
 - контактів, або зона конфіденційного спілкування з відвідувачами (являє собою ізольоване приміщення з інтер'єром, що сприяє довірчій розмові);
 - кодування документів (приміщення, обладнані ЕОМ);
 - зберігання документів (тут зберігаються картотеки, особові справи та трудові книжки працівників, звіти про стан роботи з кадрами тощо)
- [50, с. 9].

Щоб стати кваліфікованим секретарем, не досить здобути певну фахову освіту. Ця посада вимагає чіткої орієнтації у справі вроджених або досить розвинених психо-фізичних особливостей: відсутність зверхнього ставлення до справи і до людей, орієнтованість на безумовне виконання вимог законодавства і нормативних актів, схильність до корпоративного (командного) мислення і діяння, комунікабельність тощо.

Від секретаря керівника усе більше вимагається ефективного впливу на формування оптимального клімату в колективі. Щоб бути здатним до виконання таких вимог, секретар повинен володіти прийомами створення особистої привабливості. Одним із цих прийомів є максимальне (з дотриманням нормативних вимог) зближення формальної і неформальної системи спілкування з оточенням, що сприяє виникненню партнерських стосунків. Навіть, коли йдеться не про модерну службу управління персоналом, а про традиційного кадровика, обов'язки якого формально обмежуються лише юридичне грамотним провадженням інформаційної, управлінської та кадрової документації, а якість його спілкування ніби не береться до уваги - все одно названі вище властивості такого секретаря сприяють позитивному ставленню працівника до організації в цілому [77, с.3].

Провадження інформаційно-документаційного забезпечення центру охоплює не тільки працю з документами, але й спілкування з людьми різних категорій, у різних, інколи навіть доволі складних, ситуаціях. Тому бажано, щоб секретар був особистістю з високим рівнем психологічної зрілості (що не обов'язково залежить від його віку). Одна з концепцій визначення такої властивості працівника передбачає три функціональні рівні особистісного росту:

- орієнтація на себе;
- орієнтація на справу;

- орієнтація на взаємодію.

Врахуємо, що секретаря-керівника здебільшого вважають бюрократом і буквоїдом. Таке ставлення викликає психологічний дискомфорт у багатьох працівників, які беруть участь інформаційно-документаційному забезпечуванні навчального закладу. Є різні шляхи подолання цього комплексу, наприклад:

- формування в свідомості колективу позитивного іміджу;
- усвідомлення секретарем, що саме такі риси його діяльності (звичайно, позбавлені негативних емоційних оцінок) забезпечують неможливість виникнення багатьох конфліктів і непорозумінь [79, с. 4].

Під час вирішення низки завдань секретар-керівника є координатором здійснення адміністративно-організаційного керівництва з управління персоналом. Лише за активної співпраці з іншими підрозділами можливе забезпечення реалізації ефективної роботи, узагальнення практики роботи з працівниками різних структурних підрозділів центру.

Відповідно до посадових обов'язків, покладених на секретаря-керівника, таких як робота з кадровими документами, її діяльність регламентується організаційними документами, до яких належать штатний розпис, правила внутрішнього розпорядку, колективний договір.

Штатний розпис містить відомості про посадовий і чисельний склад підприємства, перелік посад, штатні одиниці, посадові оклади і місячний фонд заробітної плати. При зазначенні посади в штатному розписі слід керуватися *Класифікатором професій ДК 003:2005* [22].

Правила внутрішнього розпорядку визначають організацію праці на підприємстві, обов'язки працівників та адміністрації, режим роботи та інші питання. Для розроблення Правил внутрішнього розпорядку підприємства можуть використовувати *Типові правила внутрішнього трудового розпорядку*

для робітників та службовців підприємств, установ, організацій [96], які, незважаючи на свій «вік», продовжують діяти на сьогодні, оскільки не прийнято відповідного аналога цього документа.

Відповідно до ч. 7 ст. 65 Господарського кодексу України [17] на всіх підприємствах, які використовують найману працю, між власником (або уповноваженим ним органом) і трудовим колективом (або уповноваженим ним органом) повинен укладатися колективний договір, яким регулюються виробничі, трудові та соціальні відносини трудового колективу з адміністрацією підприємства. На необхідність укладення колективного договору вказують також ст. 11 КЗпП та ст. 2 Закону про колективні договори [86].

Незалежно від того, яку документаційну роботу виконує у центрі, додатковими її функціями є оформлення розпорядчих документів щодо особового складу, ведення облікових документів щодо кадрів.

До розпорядчих документів щодо особового складу належать накази (розпорядження) керівника підприємства про: приймання на роботу, переведення та звільнення працівників; надання відпусток; заохочення і стягнення; унесення змін до посадових інструкцій та наказів.

Наказом № 235 затверджено типові форми наказів:

– наказ (розпорядження) про приймання на роботу (форма № П-1); наказ (розпорядження) про переведення на іншу роботу (форма № П - 5); наказ (розпорядження) про надання відпустки (форма № П-6); наказ (розпорядження) про припинення трудового договору (контракту) (форма № П-8).

Як правило, в ДВНЗ накази оформляються за відповідною формою, що містить обов'язкові реквізити типових форм. Конкретний перелік реквізитів для кожного наказу залежить від його виду.

Отже, можна зробити висновок, що секретар-референт в Державному вищому навчальному закладі «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі» є незамінною особою, без якого ефективно та належно інформаційно-документаційного забезпечення функціонування центру є неможливим. Його діяльність регламентується посадовими інструкціями, розробленими відповідно до кваліфікаційного довідника посад працівників центру і затвердженого директором центру.

Висновок до розділу 2

Під інформаційною культурою керівників ДВНЗ ми розуміємо одну зі складових загальної культури керівника, яка є сукупністю інформаційного світогляду, системи інформаційних цінностей, знань, умінь і здатностей, спрямованих на оптимальне задоволення інформаційних потреб, і передбачає наявність: інформаційної грамотності, осмисленої мотивації використання інформаційно-комунікативних технологій в управлінській діяльності, критичного мислення в роботі з інформаційними потоками, ситуативного управління навчальним закладом, комунікативності під час прийняття рішень і дій, партнерського спілкування, культури поведінки, етики інформаційно-аналітичної діяльності.

Від успішного функціонування документаційного забезпечення управлінської діяльності безпосередньо залежить імідж, фінансова стабільність будь-якої організації, зокрема освітньої установи. Тому значна частина часу секретаря витрачається саме на систематизацію, регулювання, спрямування та контролювання документаційних потоків. Документообіг — це рух документів з організації з моменту їх отримання чи утворення до завершення виконання чи відправки. Правильна організація секретарем документообігу сприяє оперативному проходженню документів в апараті

управління, пропорційному завантаженню підрозділів та посадових осіб, що позитивно впливає на процес управління в цілому.

Сучасний секретар повинен досконало володіти не тільки офісним обладнанням, але й знати управлінський процес, бути обізнаним з усіма головними питаннями розвитку тієї галузі, в якій діє фірма, організація. Він бере на себе деякі функції щодо прийняття рішень і поступово стає кваліфікованим спеціалістом з адміністрування. Важливу роль у роботі секретаря відіграє професійна базова підготовка, що включає як високий рівень загальної освіти, так і специфічні знання, які можуть бути визначені відповідно до основних функцій секретаря:

- 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-законо-давчої бази, яка регламентує роботу фірми та її співробітників;
- знання, що вимагаються для комунікативного забезпечення роботи фірми та її адміністрації. Вони необхідні секретареві при підготовці нарад і прийомі відвідувачів, при діловому листуванні і ділових переговорах, при плануванні свого робочого дня й обслуговуванні співробітників фірми.

РОЗДІЛ III. Шляхи вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності секретаря –референта ДВНЗ «ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ КОЛЕДЖ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ І ТОРГІВЛІ»

3.1. Використання інформаційно-комунікативних технологій в освітньому процесі

На початку XXI ст. відбувається бурхливий розвиток інформаційних технологій та стрімке їх проникнення в усі сфери суспільного життя, зокрема у сферу освіти, створюючи передумови переходу країн на більш високий рівень розвитку. Одним із напрямів сучасної державної політики в Україні в галузі освіти є вдосконалення інфраструктури інформаційного освітнього простору. Необхідною умовою та пріоритетним напрямком розвитку системи освіти в Україні є її інформатизація. У цьому контексті важливим є створення відповідних електронних ресурсів державних вищих навчальних закладів (ДВНЗ). Сьогодні в Україні практично створено нормативну базу інформатизації. Її основу складають Закон України “Про вищу освіту” [31], Закон України “Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки” [32]; Указ Президента України “Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні” [100], Постанова КМУ від 7 грудня 2005 р. № 1153 “Про затвердження Державної програми „Інформаційні та комунікаційні технології в освіті і науці” на 2006-2010 роки” [79] та ін.

Важливу роль у розгортанні процесів інформатизації відводиться загальнонаціональним програмам, що реалізовувались і реалізуються в системі освіти. Це перш за все: Національна програма інформатизації [34].

У рамках інформаційного суспільства, на думку О. Дубаса, формується так званий соціальний інтелект, який реалізується через інформаційне поле, утворене засобами масової інформації та комунікації. Поряд із цим формується нова соціальна верства, основу якої складають фахівці, котрі володіють комп'ютерними технологіями, формують інтелектуальний ринок продукують обмін ідеями та інформацією. Усе це забезпечує безперервну циркуляцію нового інтелектуального спілкування у просторі культури, виробництва та суспільного життя [82, с. 3].

З точки зору Л. Забродської, інформаційно-комунікаційні технології, телекомунікаційні мережі, бази й банки даних і знань, системи інформаційно-аналітичних центрів різного рівня, науково-дослідні установи й система підготовки висококваліфікованих фахівців є складовими національної освітньої інформаційної інфраструктури й основними чинниками, здатними забезпечити економічний розвиток суспільства. Інформатизація науки освіти й культури - один з основних напрямів інформатизації суспільства і головна умова, що визначає розвиток цих областей [28, с. 7].

У Законі України “Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки” визначено стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства в Україні:

- забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності населення, насамперед шляхом створення системи освіти, орієнтованої на використання новітніх ІКТ у формуванні всебічно розвиненої особистості;
- створення загальнодержавних інформаційних систем, насамперед у сферах охорони здоров'я, освіти, науки, культури, охорони довкілля;
- використання ІКТ для вдосконалення державного управління, відносин між державою і громадянами, становлення електронних форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого

самоврядування і фізичними та юридичними особами [32]. Серед основних напрямів розвитку інформаційного суспільства в Україні необхідно відзначити такі:

- забезпечення вільного доступу населення до телекомунікаційних послуг, зокрема до мережі Інтернет, ІКТ та інформаційних ресурсів;
- надання кожній людині можливості для здобуття знань, умінь і навичок з використанням ІКТ під час навчання, виховання та професійної підготовки;
- створення умов для забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності усіх верств населення, створення системи мотивацій щодо впровадження і використання ІКТ для формування широкого попиту на такі технології в усіх сферах життя суспільства [34].

Разом із тим, поряд з технологічним аспектом інформатизації ВНЗ, здійснення програми неможливе без розвиненої системи надання інформаційних послуг, які ними надаються. Важливу роль у цьому процесі відіграють інформаційні сайти ВНЗ. Саме вони повинні стати не лише джерелами інформації про діяльність закладу, а й засобом комунікації та інтеграції в інформаційний простір.

Як було вже зазначено, інформатизація суспільства - це глобальний соціальний процес, особливість якого полягає в тому, що домінуючим видом діяльності в сфері суспільного виробництва є збирання, нагромадження, продукування, оброблення, зберігання, передавання та використання інформації. Ці процеси здійснюються на основі сучасних засобів процесорної та обчислювальної техніки, а також на базі різноманітних засобів інформаційного обміну. Інформатизація суспільства пов'язана, насамперед, з розвитком комп'ютерної техніки, різноманітного програмного забезпечення, глобальних мереж (Інтернет), мультимедійних технологій. Виникнення та розвиток інформаційного суспільства припускає широке застосування

інформаційно-комунікаційних технологій в освіті, що визначається багатьма чинниками.

Інформаційно-комунікаційні технології або ІКТ — засоби, пов'язані зі створенням, збереженням, передачею, обробкою і управлінням інформації. Цей широко вживаний термін включає в себе всі технології, що використовуються для спілкування та роботи з інформацією. Будь-яка педагогічна технологія - це інформаційна технологія, оскільки основу технологічного процесу навчання складає отримання і перетворення інформації [7, с. 52].

З появою персональних комп'ютерів з'явився термін “нові інформаційні технології”, під яким розуміють впровадження нових підходів до навчально-виховного процесу, що орієнтований на розвиток інтелектуально творчого потенціалу людини з метою підвищення його ефективності, завдяки застосуванню сучасних технічних засобів. На сучасному етапі методи, способи і засоби безпосередньо взаємопов'язані з комп'ютером, тому їх іще називають комп'ютерні технології.

Нові інформаційні технології характеризуються наявністю всесвітньої мережі Інтернет, такими її сервісами, як електронна пошта, телекомунікації, що надають широкі можливості.

Поєднуючи інформаційні та комунікаційні технології, проектуючи їх на освітню практику необхідно зазначити, що основним завданням, яке стоїть перед їх впровадженням є адаптація людини до життя в інформаційному суспільстві.

По-перше, впровадження ІКТ у сучасну освіту суттєво прискорює передавання знань і накопиченого технологічного та соціального досвіду людства не тільки від покоління до покоління, а й від однієї людини до іншої.

По-друге, сучасні ІКТ, підвищуючи якість навчання й освіти, дають змогу людині успішніше й швидше адаптуватися до навколишнього середовища, до соціальних змін. Це дає кожній людині можливість одержувати необхідні знання як сьогодні, так і в постіндустріальному суспільстві.

По-третє, активне й ефективне впровадження цих технологій в освіту є важливим чинником створення нової системи освіти, що відповідає вимогам ІС і процесу модернізації традиційної системи освіти в світлі вимог постіндустріального суспільства [41, с. 19].

Використання ІКТ дає можливість вирішувати такі актуальні питання:

- використовувати у навчанні здобутки новітніх інформаційних технологій;
- удосконалювати навички самостійної роботи студентів в інформаційних базах даних, мережі Інтернет;
- інтенсифікувати освіту, поліпшити засвоєння студентами знань, зробити процес навчання цікавішим і змістовнішим.

Використання ІКТ в комплекті з традиційним підручником сприяє наступному: забезпечує особистісне орієнтований та диференційований підхід у навчанні; забезпечує реалізацію інтерактивного підходу (постійне спілкування з ПК, постановка запитань, які цікавлять студента та отримання відповідей на них); підвищує пізнавальну активність студентів за рахунок різноманітної відео - та аудіо інформації; здійснює контроль завдяки тестуванню і системи запитань для самоконтролю [41, с. 19].

Одна з важливих особливостей і переваг інформаційно - комунікативних технологій порівняно з іншими навчальними засобами полягає саме в тому, що мультимедійні програми здебільшого розраховані на самостійне активне

сприймання та засвоєння студентами знань, умінь і навичок. Уже сама побудова, дидактичне спрямування та розв'язання навчальної (наукової) проблеми передбачають активну розумову діяльність студентів. Вони можуть обирати оптимальний темп роботи з мультимедійною програмою відповідно до індивідуальних розумових можливостей та інтересів; перевіряти правильність відповідей, використовувати у процесі сприймання та засвоєння знань необхідну зорово-слухову та текстову інформацію.

Розрізняють два типи засвоєння студентами знань: продуктивний, основою якого є пізнавальна активність і самостійність мислення студентів (характеризується великою результативністю пізнавальних процесів) та репродуктивний, що ґрунтується на запам'ятовуванні та осмисленні готових знань. Самостійна ж робота із засобами ІКТ як важливий стимул у навчанні створює всі передумови для застосування практичних та інтелектуальних умінь, поєднання чуттєвого і раціонального пізнання, бо знання, які студенти здобувають у результаті самостійної діяльності, засвоюються значно краще порівняно з тими, які повідомляє викладач. Засвоєння готових знань на основі мультимедійної інформації потрібне, але під час виконання певних завдань треба вміло поєднувати ці два типи пізнавальної діяльності так, щоб основна ознака того чи іншого явища, події чи процесу була доведена і розкрита самими студентами у посильній для них роботі [97].

Інформаційно - комунікативні технології навчання досить перспективні для підвищення творчої активності. Студент відходить від позиції об'єкта навчання, отримувача готової навчальної інформації, стає активним суб'єктом навчання, він може самостійно здобувати необхідну інформацію і навіть вміти винайти, сконструювати необхідні для цього способи дій.

Враховуючи всі позитивні та негативні наслідки використання інформаційно-комунікаційних засобів зробити висновок, що вони є

ефективними за умови поєднання з традиційними методами та сприяють якісному формуванню вмінь та навичок студентів. Підсумовуючи це, можна відокремити:

Переваги використання ІКТ в ДВНЗ: підвищенню інтересу й загальної мотивації до навчання завдяки новим формам роботи і причетності до пріоритетного напрямку науково-технічного прогресу; індивідуалізації навчання: кожен працює в режимі, який його задовольняє; об'єктивність контролю; активізація навчання завдяки використанню привабливих і швидкозмінних форм подачі інформації, змагання студентів з машиною та з самими собою, прагненню отримати вищу оцінку; формування вмінь та навичок для здійснення творчої діяльності; виховання інформаційної культури; оволодіння навичками оперативного прийняття рішень у складній ситуації; доступ студентів до банків інформації, можливість оперативно отримувати необхідну інформацію; інтенсифікація самостійної роботи студентів; зростання обсягу виконаних на занятті завдань; підвищення мотивації та пізнавальної активності за рахунок різноманітності форм роботи.

Комп'ютер дає викладачу нові можливості, дозволяючи разом з студентом отримувати задоволення від захопливого процесу пізнання, не тільки силою уяви розсовуючи стіни кабінету, але за допомогою новітніх технологій дозволяє зануритися в яскравий барвистий світ. Таке заняття викликає у студентів емоційний підйом, навіть студенти з поганою успішністю охоче працюють з комп'ютером.

Інтегрування звичайного заняття з комп'ютером дозволяє викладачу перекласти частину своєї роботи на ПК, роблячи при цьому процес навчання більш цікавим, різноманітним, інтенсивним. Зокрема, стає більш швидким процес запису визначень, формул та інших важливих частин матеріалу, тому

що викладачу не доводиться повторювати текст кілька разів (він вивів його на екран), студентів не доводиться чекати, поки викладач повторить саме потрібний йому фрагмент [25, с. 4].

Цей метод навчання дуже привабливий для викладачів коледжів, адже він допомагає їм краще оцінити здібності і знання кожного студента, зрозуміти його, спонукає шукати нові, нетрадиційні форми і методи навчання, стимулює його професійний ріст та подальше освоєння комп'ютерних технологій.

Застосування на занятті комп'ютерних тестів і діагностичних комплексів дозволить викладачу за короткий час отримувати об'єктивну картину рівня засвоєння матеріалу, що вивчається усіма студентами і своєчасно його скоректувати. При цьому є можливість вибору рівня складності завдання для конкретного студента.

Для студента важливо те, що відразу після виконання тесту (коли ця інформація ще не втратила свою актуальність) він отримує об'єктивний результат із зазначенням помилок, що неможливо, наприклад, при усному опитуванні.

Передавання знань є складовою людської діяльності, тому застосування новітніх інформаційних технологій у галузі освіти зумовлене двома чинниками. З одного боку, це необхідність підготувати студента до його майбутнього робочого місця, а з іншого - необхідність більш ефективного передавання знань, тобто максимального поліпшення і полегшення роботи викладача .

Отже, аналіз існуючих електронних ресурсів та інформаційно-комунікативних технологій на прикладі ДВНЗ «Тернопільський коледж

харчових технологій і торгівлі» в рамках виконання Національної програми інформатизації дозволяє зробити такі висновки:

- процес створення інформаційних сайтів в цілому є позитивним, динамічним;
- необхідно звернути увагу на низький інформативний рівень окремих сайтів, їхню невідповідність потребам споживачів різних категорій (робітників закладів, студентів, абітурієнтів, різних зацікавлених осіб);
- відсутність веб-сайтів більшості ВНЗ I-II рівня акредитації негативно впливає на процеси інформатизації учбових закладів, надання інформаційних послуг;
- необхідним є розміщення на сайтах електронних підручників та посібників, що є одним із заходів Державної програми “Інформаційні та комунікаційні технології в освіті і науці” на 2006 - 2010 роки”;
- важливою є уніфікація вимог щодо контенту веб-сайтів. Міністерству освіти і науки слід розробити типову структуру побудови веб-сайту з визначенням обов’язкових елементів (наприклад, структура закладу, спеціальності, кафедри, комунікативні заходи, сторінка абітурієнта, студентське життя, електронна бібліотека). Це дозволить уніфікувати підходи до управління електронними ресурсами та прискорить процес об’єднання веб-сайтів в єдиний портал.

3.2. Рекомендації щодо оптимізації роботи секретаря-референта освітнього закладу в умовах інформаційного суспільства.

Посада референта сьогодні доволі часто трапляється в штатних розкладах різного рівня державних і приватних установ. Секретар-референт

зустрічається рідше й означає суміщення в повсякденній роботі обов'язків секретаря та референта. В українських умовах більш звичною й загальноприйнятною вважається посада помічника керівника, чиї функції багато в чому повторюють обов'язки референта. Деяка двоякість функцій лише посилює певну розгубленість у випускників спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність» у їх майбутній професійній орієнтації. Отже, мета наших рекомендацій щодо оптимізації роботи секретаря-референта - допомогти глибше з'ясувати професійні вимоги до кожної з названих посад, надавши можливість усвідомлено зробити власний вибір.

Аналіз типових посадових інструкцій для представників означених професій при цьому видається найбільш доречним. Як правило, інструкції включають розділи: «Загальні положення», що містять основні кваліфікаційні вимоги до працівника, а також «Завдання й обов'язки», «Права» і «Відповідальність». Встановимо по кожному з означених розділів ідентичні пункти та відмінності, на основі яких зробимо загальні висновки щодо специфіки професій референта, секретаря-референта та помічника керівника. При цьому за основний вибрано компаративістичний (порівняльний) метод.

Оглядаючи сучасні літературні напрацювання з означеного питання, слід визнати їх порівняно скромний обсяг і слабку популяризацію. Загальні праці з діловодства, документознавства й документації В. Блощинської [11], Н. Кушнарєнко [56], Ю. Палєхи [73-76] та Н. Слободянюка [91] подають лише загальне уявлення про референтну та секретарську діяльність. Основи організації інформаційної діяльності в сфері управління дещо чіткіше розкриває посібник С. Кульчицького [55]. Стали публікуватися, хоч і порівняно в незначній кількості, також окремі дослідження, приурочені референтній і секретарській практиці [87]. Недостатність інформації на

паперових носіях у нинішніх умовах цілком замінюють Інтернет-ресурси, які, зокрема, містять численні зразки типових посадових інструкцій.

Посади референта керівника підприємства, секретаря-референта та помічника директора з основних питань належать до професійної групи «Фахівці». Призначення на посаду та звільнення з неї для всіх трьох професій здійснюється наказом керівника (директора) підприємства, у нашому випадку освітньої установи з дотриманням вимог чинного законодавства про працю. Підпорядкування відбувається безпосередньо керівнику. Відмінностей істотних у пунктах між трьома професіями не виявлено.

За відсутності референта керівника підприємства його обов'язки виконує особа, призначена в установленому порядку, яка набуває відповідних прав та несе відповідальність за належне виконання покладених на неї обов'язків [76]. На час відсутності помічника директора його обов'язки виконує заступник, призначений у встановленому порядку, на якого покладено повну відповідальність за належне виконання посадових обов'язків [4]. Тимчасового заміщення секретаря-референта у типовій посадовій інструкції не передбачено.

Референт керівника підприємства повинен бути ознайомленим із:

- законодавством України про підприємницьку діяльність;
- основами адміністративного, господарського та трудового права;
- нормативними, методичними та іншими керівними документами в сфері професійної діяльності;
- діловодством;
- положеннями, інструкціями та іншими матеріалами з розроблення управлінської, організаційної, технічної тощо видів документації;
- основами економіки, організації праці, виробництва;
- профілями, спеціалізацією й особливостями управління

підприємством;

- організаційною, виробничою й соціальною структурами підприємства;
- основами технології виробництва; комп'ютерною й офісною технікою;
- технічними засобами реєстрації й оброблення інформації;
- правилами, нормами та етикетом організації проведення ділових заходів, зустрічей, прийомів, нарад тощо;
- основами психології спілкування, соціології та етики професійних відносин;
- основами вітчизняної культури, звичаями, відповідними стилями літературного та ділового мовлення [12].

Референт керівника підприємства також повинен знати одну або більше іноземних мов. Секретар-референт зобов'язаний володіти інформацією та матеріалами з питань:

- перспектив розвитку підприємства, його фінансово-господарської діяльності;
- організації роботи з документами, складання документації;
- організації управлінської праці;
- застосування засобів обчислювальної та організаційної техніки;
- перекладу службової документації на іноземну мову комерційного партнера;
- культури праці та службової етики;
- охорони праці, техніки безпеки і протипожежного захисту [13].

Помічник керівника повинен знати:

- постанови, розпорядження, накази та інші керівні матеріали й нормативні документи, які стосуються діяльності підприємства та організації

діловодства;

- структуру й керівний склад підприємства та його структурних підрозділів;

- організацію діловодства;

- технологію оформлення й обробки документів;

- архівну справу;

- машинопис;

- правила користування приймально-переговорним обладнанням;

- стандарти уніфікованої системи організаційно-розпорядчої документації;

- правила складання та оформлення службових листів з використанням типових форм;

- основи етики та естетики;

- правила ділового спілкування;

- правила експлуатації електронно-обчислювальної техніки;

- основні положення адміністративного права та законодавство про працю України;

- правила внутрішнього трудового розпорядку;

- правила і норми охорони праці [77].

Порівнюючи вимоги кожної з професій, виявляємо суттєві відмінності між ними. Посади референта і помічника керівника (при невраховуванні незначних відмінностей, наприклад, знання правил і норм охорони праці для помічника і відсутність такого пункту у вимогах до референта), є найближчими. Обіймати такі посади повинні спеціалісти доволі широкого профілю. Основне ж завдання секретаря-референта — організаційне та документальне забезпечення управлінської діяльності.

Сформулюємо кваліфікаційні вимоги до референта. Це: вища освіта відповідного напрямку підготовки (спеціаліст, бакалавр або молодший спеціаліст), стаж роботи за професією не менше одного року або вища освіта без вимог до напрямку підготовки (спеціаліст, бакалавр або молодший спеціаліст) та післядипломна освіта — перепідготовка чи підвищення кваліфікації й стаж роботи на підприємстві не менше двох років [78]. На посаду секретаря-референта призначається особа з вищою, середньою спеціальною освітою і стажем роботи не менше одного року, або без стажу (за умови проходження навчання на курсах секретарів-референтів) [10]. На посаду помічника директора з основних питань діяльності призначається особа, котра має вищу професійну освіту освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліст без вимог до стажу роботи або з базовою вищою професійною освітою освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр та досвідом роботи (останній вказується за бажанням працедавця) [77]. Загалом бакалавр з документознавства та інформаційної діяльності може претендувати на кожну з посад.

У посадовій інструкції секретаря-референта та помічника керівника з основних питань діяльності також зазначаються нормативні акти, яких слід дотримуватися в роботі. У діяльності секретар-референт керується законодавчими актами України, статутом підприємства, положенням про функціональні служби підприємства, наказами (вказівками) керівництва підприємства, нормативно-методичними матеріалами з організації діловодства, посадовою інструкцією [10]. Помічник директора діє відповідно до нормативних документів із питань виконуваної роботи, методичних матеріалів із відповідних питань діяльності, статуту підприємства, правил трудового розпорядку, наказів і розпоряджень директора підприємства (безпосереднього керівника), посадової інструкції [78].

Завдання та обов'язки референта керівника підприємства:

1. Бере участь у впровадженні системи взаємозв'язків, застосовує і підтримує її відповідно до встановлених вимог і порядку, які забезпечують координацію внутрішньої управлінської діяльності між керівником підприємства й керівниками структурних підрозділів та іншими працівниками, а також систему взаємовідносин керівника підприємства з представниками інших підприємств, партнерами, конкурентами, клієнтами;
2. Організовує робочий час керівника підприємства, оперативно вносить зміни та доповнення до програми й розкладу його роботи;
3. Складає щомісячно графік звітів керівників структурних підрозділів про результати господарської діяльності;
4. Доводить до відома всіх зацікавлених служб, сторонніх організацій та окремих осіб зміст протоколів і прийнятих рішень, здійснює контроль за їх виконанням;
5. Складає замовлення на необхідне обладнання, матеріали та послуги;
6. Бере участь у розгляді управлінських і організаційних справ;
7. Веде встановлену документацію;
8. За дорученням керівника підприємства готує аналітичні огляди з актуальних соціальних, економічних і фінансових питань в умовах ринкових відносин;
9. Здійснює відбір та опрацювання інформації для керівника;
10. Готує згідно з затвердженою номенклатурою проекти розпорядчої документації, адміністративної, комерційної, технічної та іншої кореспонденції — запити, звернення, відповіді на листи, повідомлення тощо;
11. Виконує протокольні записи, контролює готовність стенографічних
12. звітів про важливі та значні події і виступи на зустрічах, засіданнях, нарадах тощо;
13. Бере участь у підготовці доповідей, довідок та інших матеріалів

для виступів керівника підприємства;

14. Організовує своєчасне й адресне направлення доручень, розпоряджень і наказів керівника підприємства, службової кореспонденції і спеціальної документації керівникам підрозділів та іншим виконавцям;

15. Простежує процес одержання встановленої інформації, контролює повноту її надходження;

16. Реєструє звернення і заяви працівників, організовує їх прийом (зустріч) із керівником підприємства;

17. Допомагає керівникові підприємства у застосуванні відповідних норм етикету та протоколу під час прийому службових осіб, відвідувачів та гостей;

18. Регулює протягом робочого дня поїздки керівника підприємства;

19. Супроводжує керівника підприємства під час його візитів, відряджень та поїздок, виконуючи постійні завдання й обов'язки, а також роботи, що впливають із конкретних обставин [77].

Завдання та обов'язки секретаря-референта полягають у:

- здійсненні підготовки необхідних документів, забезпеченні фінансово-господарської діяльності підприємства;

- забезпеченні прийому, обліку, реєстрації, контролю виконання документів, інформаційно-довідкового обслуговування й зберігання документної інформації;

- контролі за якістю підготовки, правильністю складання, узгодження, затвердження документів, що подаються на підпис керівництву підприємства;

- контролі за виконанням документів і доручень керівництва, вжитті оперативних заходів, спрямованих на своєчасне й якісне їх виконання;

- здійсненні організації підготовки, ухваленні рішень і доведенні їх до безпосередніх виконавців; аналіз довідок і доповідей, що надаються керівни-

цтву, надання стосовно них компетентних висновків;

- здійсненні оперативного зв'язку зі сторонніми організаціями (як комерційними, так і державними) та окремими громадянами з питань поточної діяльності підприємства (телефон, факс тощо);

- веденні прийому відвідувачів;

- виконанні роботи з документаційного забезпечення кадрової діяльності підприємства;

- виконанні машинописних і копіювально-розмножувальних робіт;

- використанні ПЕОМ як засобу автоматизації документаційного забезпечення підприємства;

- проведенні щорічного відбору документів на архівне зберігання або знищення;

- виконанні окремих доручень керівництва за профілем фінансово-господарської діяльності підприємства [10].

Помічник керівника з питань основної діяльності виконує функції: здійснення комплексу робіт із організаційно-технічного забезпечення адміністративно-розпорядчої діяльності керівника підприємства; організації діловодства, обліку доручень, які вимагають контролю за їх виконанням; організації прийому відвідувачів. Для виконання покладених на нього функцій помічник директора підприємства зобов'язаний:

- здійснювати роботу з організаційно-технічного забезпечення адміністративно-розпорядчої діяльності керівника підприємства;

- приймати вхідну кореспонденцію, що надходить для розгляду керівника, передавати її згідно з прийнятими рішеннями в структурні підрозділи чи конкретним виконавцям для використання в процесі роботи або підготовки відповідей;

- організовувати діловодство, виконувати різні технологічні операції з застосуванням комп'ютерної техніки, призначеної для збору, обробки та по-

дання інформації для підготовки і прийняття рішень;

- приймати документи на підпис керівникові підприємства;
- готувати документи і матеріали, необхідні для роботи керівникові;
- стежити за своєчасним розглядом і поданням структурними підрозділами й конкретними виконавцями документів, які перебувають на виконанні, перевіряти правильність оформлення підготовлених проектів документів, які передаються керівникові на підпис, забезпечувати їх якісне редагування;

- організувати проведення телефонних переговорів керівника, записувати за його відсутності одержану інформацію і доводити до його відома відомості про її зміст, передавати й приймати інформацію з допомогою приймально-передавальних пристроїв (телефаксу, телексу, телефону тощо), своєчасно доводити до відома інформацію, одержану каналами зв'язку;

- за дорученням керівника складати листи, запити, інші документи, готувати відповіді авторам листів;

- виконувати роботу з підготовки засідань і нарад, які проводить керівник (збір необхідних матеріалів, інформування учасників про час і місце проведення, порядок денний, їх реєстрування), вести й оформляти протоколи засідань і нарад;

- здійснювати контроль за виконанням працівниками підприємства виданих наказів і розпоряджень, а також за дотриманням строків виконання вказівок і доручень керівника підприємства, взятих на контроль;

- вести контрольно-реєстраційну картотеку;
- забезпечувати робоче місце керівника необхідними засобами організаційної техніки, канцелярським приладдям, створювати умови, які сприяють ефективній роботі;

- друкувати за вказівкою керівника службові матеріали, необхідні для його роботи, або поповнювати банк даних поточною інформацією;

- організувати прийом відвідувачів, сприяти оперативності розгляду

прохань і пропозицій працівників;

- формувати справи відповідно до затвердженої номенклатури справ, забезпечувати їх схоронність і в установлені строки передавати на архівне зберігання;

- копіювати документи на персональному ксероксі [78].

Саме в розділі завдань і обов'язків фіксуємо найбільші відмінності ознак — тут визначається специфіка кожної з професій. Орієнтуючись на завдання, випускник повинен особисто визначити, які роботи він спроможний якісно виконувати і яка з професій надасть можливість досягти бажаного результату. Сприятимуть цьому і знання прав працівника на конкретній посаді. Так, референт керівника підприємства має право:

- ознайомлюватися з проектами рішень керівництва підприємства, що стосуються його діяльності;

- вносити на розгляд керівника підприємства пропозиції з вдосконалення роботи, пов'язаної з обов'язками, що передбачені інструкцією;

- у межах своєї компетенції повідомляти керівнику підприємства про всі виявлені недоліки в діяльності підприємства та вносити пропозиції щодо їх усунення;

- вимагати та отримувати особисто чи за дорученням керівника підприємства у керівників структурних підрозділів та фахівців інформацію й документи, необхідні для виконання посадових обов'язків;

- залучати фахівців усіх структурних підрозділів до виконання покладених на нього завдань;

- вимагати від керівника підприємства сприяння у виконанні своїх посадових обов'язків [9].

Секретар-референт має право:

- Запитувати від функціональних служб необхідні матеріали, а

також пояснення про причини затримки виконання завдань і доручень керівництва;

- Розглядати документи і направляти їх на виконання керівникам і спеціалістам підприємства;
- Вимагати від виконавців доопрацювання документів, підготовлених з порушенням установлених правил їх складання та оформлення, міжнародних правил оформлення документів (180);
- Візувати документи управлінської діяльності в рамках своєї компетенції;
- Вносити на розгляд керівництва пропозиції щодо поліпшення документаційного забезпечення діяльності підприємства, удосконалення форм і методів управлінської праці на основі застосування електронної техніки;
- Вимагати від керівництва створення нормальних умов для виконання службових обов'язків і збереження всіх документів, утворених при діяльності підприємства;
- Працювати з документами, що мають гриф «ДСК» або «Конфіденційно»;
- Приймати рішення в межах своєї компетенції;
- Взаємодіяти з усіма службами (співробітниками) підприємства з питань перевірки виконання документів і представлення необхідної інформації керівництву [78].

Помічник керівника має право: ознайомитися з проектами рішень керівництва підприємства, які стосуються його діяльності; подавати на розгляд керівництва пропозиції щодо удосконалення роботи, пов'язаної з обов'язками, які передбачені інструкцією; одержувати від керівників структурних підрозділів, спеціалістів інформацію і документи, необхідні для

виконання посадових обов'язків; вимагати від керівництва підприємства сприяння у виконанні своїх посадових обов'язків і прав [11].

У межах означених прав констатуємо генетичну близькість професій референта й помічника керівника, а також суттєву відмінність від них посади секретаря-референта. Не менш важливим є завершальний розділ типової посадової інструкції, приурочений відповідальності посадової особи. Референт керівника підприємства несе відповідальність:

- за неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, що передбачені посадовою інструкцією, — в межах, визначених чинним законодавством України про працю;
- за правопорушення, скоєні в процесі здійснення своєї діяльності, в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України;
- за завдання матеріальної шкоди в межах, визначених чинним цивільним законодавством та законодавством про працю України [13].

Секретар-референт, відповідно, несе відповідальність за:

- якість документів, що надаються на підпис керівництву підприємства;
- недбале, халатне ставлення до реєстрації та ведення документів;
- збереження документації, розголошення відомостей, що мають гриф «Конфіденційно» або «КТ»;
- неналежне виконання чи невиконання своїх посадових обов'язків, помилкові дії чи бездіяльність, неприйняття рішень, що входять у сферу компетенції, а також за невикористання чи неповне використання своїх функціональних прав, що передбачені посадовою інструкцією та правилами внутрішнього трудового розпорядку, — в межах, визначених чинним законодавством України про працю та кримінальним законодавством України;

- правопорушення, скоєні в процесі здійснення своєї діяльності, — в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України;
- завдання матеріальної шкоди — в межах, визначених чинним цивільним законодавством та законодавством про працю України [78].

Помічник директора несе відповідальність за невиконання (неналежне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією, — в межах, визначених адміністративним, карним і громадянським законодавством України; за завдання матеріального збитку — в межах, визначених трудовим, карним та громадянським законодавством України [13].

Хоч пункти відповідальності для кожної з посадових інструкцій подібні, проте очевидна додаткова відповідальність секретаря-референта у сфері документування.

Підбиваючи підсумки, слід визнати, що попри зовнішню подібність професій референта, секретаря та помічника керівника з основних питань кожна з них має певну сферу обов'язків, прав і відповідальності. При цьому найближчими виявилися не референт і секретар-референт, як можна було передбачити, а референт і помічник керівника з основних питань, між якими насправді спостерігається генетичний зв'язок у сфері інформаційної діяльності. Професія ж секретаря-референта відноситься до інформаційної та документознавчої сфер з чітким акцентом на останню. Отож, на нашу думку, на неї може претендувати випускник спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність», який має добрі та високі оцінки з документознавчих дисциплін. Якщо ж сфера інтересів випускника міститься в інформаційній галузі, слід зосередити увагу на двох інших професіях.

Висновок до розділу 3

Інформатизація суспільства – це глобальний соціальний процес, особливість якого полягає в тому, що домінуючим видом діяльності в сфері суспільного виробництва є збирання, нагромадження, продукування, оброблення, зберігання, передавання та використання інформації. Ці процеси здійснюються на основі сучасних засобів процесорної та обчислювальної техніки, а також на базі різноманітних засобів інформаційного обміну. Інформатизація суспільства пов'язана, насамперед, з розвитком комп'ютерної техніки, різноманітного програмного забезпечення, глобальних мереж (Інтернет), мультимедійних технологій. Виникнення та розвиток інформаційного суспільства припускає широке застосування інформаційно-комунікаційних технологій в освіті, що визначається багатьма чинниками.

На нашу думку, телекомунікаційні мережі, бази й банки даних і знань, системи інформаційно-аналітичних центрів різного рівня, науково-дослідні установи й система підготовки висококваліфікованих фахівців є складовими національної освітньої інформаційної інфраструктури й основними чинниками, здатними забезпечити економічний розвиток суспільства. Інформатизація науки освіти й культури – один з основних напрямів інформатизації суспільства і головна умова, що визначає розвиток цих областей.

Для забезпечення оптимальної роботи секретаря-референта, окрім його професійних характеристик, потрібно як уміння швидко вслухатись в суть подій чи явищ, товариський характер і контактність, розумна обережність у прийнятті рішень, артистизм — якість, що допоможе секретарю перебороти особисті емоції заради справи, провести на гарному рівні прийом відвідувачів і т.п., почуття гумору, здатність до самостійного

навчання, розширення кругозору. Крім того, щоб відповідати сучасним вимогам, секретар повинен володіти наступними якостями:

- мати професійний імідж;
- добре володіти мовою й письмом;
- володіти гарною пам'яттю;
- добре орієнтуватися у часі;

- тримати в порядку документацію, швидко знаходити необхідні папери;

- уміти красиво оформляти звіти, вести ділове листування керівника;
- швидко освоювати розробки новітніх комп'ютерних програм для офісу;

- бути енергійним, проявляти ініціативу;
- швидко знаходити взаєморозуміння з колегами й клієнтами;
- підтримувати ефективну роботу офісу у відсутності шефа;
- контролювати фінанси офісу;
- бути обачним у конфіденційних, делікатних питаннях фірми.

ВИСНОВОК

Отже, на основі здійсненого дослідження зроблені такі висновки:

1. В сучасних умовах динамічного розвитку інформаційної управлінської діяльності, зростання обсягів інформації, розвитку інформаційних технологій та інформаційних системи, зростають вимоги до якості інформаційно-документаційного забезпечення діяльності організацій всіх рівнів, зокрема освітніх установ. Разом з тим, удосконаленням управлінської праці, її розподілом, спеціалізацією, автоматизацією інформаційно-документаційне забезпечення та організація роботи діяльності секретаря-референта стає важливою сферою управлінської діяльності.

Обґрунтовано необхідність правильно організувати систему інформаційного управління в освітньому закладі. Будь-який процес управління – це інформаційний процес, який передбачає виконання функцій збору, передачі, обробки, аналізу інформації та прийняття відповідних рішень. Забезпечення якісного інформаційного обслуговування користувачів шляхом видачі вірогідної, своєчасної та достатньої для прийняття управлінських рішень інформації у формі, яка є зручною для використання, є основним призначенням інформаційного забезпечення.

Виявлено, що безпосереднє функціонування і ефективний розвиток навчального закладу в умовах формування сучасного інформаційного суспільства залежить від використання новітніх інструментів та методів управління ДВНЗ, а також, рівня інформаційного забезпечення його діяльності та використання інформаційних ресурсів.

2. Визначено специфіку роботи інформаційно-документаційного забезпечення в освітній установі I-II рівня акредитації. Документаційне забезпечення управління вимагає створення багатьох видів управлінських документів, без яких неможливо вирішувати завдання планування,

фінансування, оперативного управління, кадрового забезпечення діяльності установи.

Розкрито особливості роботи секретаря-референта в навчальному закладі на прикладі ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі». З'ясовано, що основні завдання та обов'язки секретаря-референта полягають у:

- знанні правових основ управлінської, інформаційної та господарської діяльності;

- оволодінні знаннями й навиками ефективної роботи з різними видами та джерелами інформації, технологіями пошуку, обробки й використання інформації;

- засвоєнні методики складання оглядових та аналітичних документів;

- застосуванні на практиці сучасних комп'ютерних технологій;

- використанні інформаційних ресурсів, навичок скорочитання, вміння запам'ятовувати та використовувати прочитане;

- складанні проектів доповідей, виступів, промов керівника згідно з класичними вимогами, які висувають до такого виду документів;

- організації протокольних заходів, ділових зустрічей, нарад, засідань і презентацій, ведення переговорів;

- оволодінні основами планування часу (тайм-менеджменту), забезпечення ефективної роботи й самого референта, і його керівника;

- умінні працювати з офісною та комп'ютерною технікою, застосовувати сучасне програмне забезпечення в процесі організації документообігу, формувати бази даних, здійснювати інформаційний супровід управлінської діяльності;

- знанні основ психології спілкування, риторики, етики професійних відносин, іміджології та різноманітних PR-технологій.

3. Запропоновано шляхи вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності секретаря-референта, а також пропозиції щодо використання сучасних інформаційних технологій, оновлення програмного забезпечення, що забезпечить ефективність роботи, прискорить документообіг та здійснення інших функцій секретаріату.

Інформаційно-документаційне обслуговування виступає головною забезпечувальною функцією управління, виконання якої потребує спеціальних професійних знань. Від того, як поставлена робота, залежить організація роботи інформаційної діяльності вищого навчального закладу професійно-технічної освіти.

Досліджуючи організацію роботи інформаційної діяльності Державного вищого навчального закладу «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі», визначили, ефективність інформаційного забезпечення діяльності центру безпосередньо залежить від організації його інформаційної взаємодії з різними суб'єктами на ринку інформаційних продуктів і послуг, державної інформаційної підтримки розвитку центру, а також формування його інформаційного простору.

Відповідно інформаційно-документаційне забезпечення, як функція виконання завдань інформаційної діяльності навчального закладу здійснює – секретар-референт, помічник керівника, як фахівець, що безпосередньо пов'язаний з процесами отримання, перетворення, накопичення і передачі інформації у центрі. Наголошуємо, що важливу роль у роботі секретаря відіграє професійна базова підготовка, що включає як високий рівень загальної освіти, так і специфічні знання, які можуть бути визначені відповідно до основних функцій секретаря. Для вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності секретар повинен володіти:

- знаннями, необхідними 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);

- знаннями, пов'язаними з основними напрямками діяльності фірми, її внутрішньою структурою і зовнішніми зв'язками; знаннями нормативно-законодавчої бази, яка регламентує роботу фірми та її співробітників;

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

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анодина Н.Н. Документооборот в организации / Н.Н. Анодина. – М.: Омега. – Л., 2011. – 172 с.
2. Антоненко І. Є. Проект концепції впровадження в Україні норм міжнародного стандарту ISO 15489 “Інформація та документація. – Управління документацією” / І. Є. Антоненко // Студії з архівної справи та документознавства. – 2004. – Т. 11. – С. 172–177.
3. Антонова С. Г. Издания в структуре образовательного процесса вуза. Некоторые направления совершенствования / С. Г. Антонова // Научные и технические библиотеки. – 2007. – № 11. – С. 26–34.
4. Баласян В.Э. От традиционного делопроизводства к электронному документообороту // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2010. – № 4. – С. 14–18
5. Баловсяк Н. В. Інформаційна компетентність фахівця : [текст] / Н. В. Баловсяк // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2004. – № 5. – С. 21-28.
6. Басаков М.И. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления) / М.И. Басаков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К., 2003.– 336 с.
7. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рілейшнз : монографія / В. М. Бебик. – К. : МАУП, 2005. – 440 с.
8. Бездрабко В. В. Документознавство в Україні: інституціоналізація та сучасний розвиток : монографія / В. В. Бездрабко ; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. – К. : Четверта хвиля, 2009. – 720 с.
9. Березина Н.М. Современное делопроизводство / Нора Березина, Елена Воронцова, Лидия Лысенко. – СПб.: Питер, 2008. – 256 с.

10. Беспяньська Г.В. Організація роботи з документами: Навчальний посібник для дистанційного навчання / Г.В. Беспяньська; Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна». – К.: Ун-т «Україна», 2011. – С. 40-59.
11. Блощинська В. А. Сучасне діловодство : навч. посіб. В. А. Блощинська. – Івано-Франківськ : Ін-т менеджменту та економіки, 2000. – 270 с.
12. Варенко В. М. Референтна справа. Навчальний посібник / В. М. Варенко, О. В. Горбунова. – К. : Видаництво «Центр учбової літератури», 2016. – 196 с.
13. Вербіцька Т. С. Секретарська справа та сучасне справочинство / Т. С. Вербіцька, В. П. Чишикова. – Львів : Оріяна - Нова, 2001. — 392 с.
14. Видання. Основні види. Терміни та визначення : ДСТУ 3017–95. – [Чинний від 1996-01-01]. – К. : Держстандарт України, 1996. – 34 с. – (Національний стандарт України)
15. Власова Г. В. Інформаційний менеджмент та його місце в процесах та системах управління / Г. В. Власова // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційне діяльність: проблеми науки, освіти, практики : матеріали V міжнар. наук.-практ. конф., (Київ, 20–22 травня 2008 р.). – К. : ДАКККіМ, 2008. – С. 117–120.
16. Внутри фирменная газета (web-сайт) как коммуникационный канал работы с персоналом [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.hrm21.ru/rus/actual/?action=show&id=431>. – Загл. с экрана.
17. Господарський кодекс України. –К., 2013р.
18. Гордієнко К. Д. Діловодство в роботі секретаря : практич. посіб. / К. Д. Гордієнко. — К. : КНТ, 2006. — 280 с.

19. Глущик С. В. Сучасні ділові папери / С. В. Глущик, О. В. Дияк, С. В. Шевчук. – 4-те вид., переробл. і допов. – К. : Видавництво А. С. К., 2003. – 400 с.
20. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах: навчальний посібник / В. М. Гужва. – К.: КНЕУ, 2010. – 400 с.
21. Гуревич Р.С. Управління навчальною діяльністю учнів і студентів засобами сучасних інформаційних технологій / Р.С.Гуревич, М.Ю.Кадемія // Проблеми інженерно- педагогічної освіти. Збірник наукових праць. Випуск 12. – Харків: УПА, 2006. – 270 с.
22. ДК 003:2005 Державний класифікатор професій. – Наказ N 375 від 26.12.2005. Чинний від 01.04.2006 р.
23. ДСТУ 4163-2003 Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. – Чинний від 2003-09-01. – К.: Держстандарт України, 2003. – 22 с.
24. Дубас О. П. Інформаційний розвиток сучасної України у світовому контексті: [моногр.] / О. П. Дубас. – К. : Генеза, 2004. – 208 с.
25. Дубровіна Л. А. “Документ” у бібліотеці та архіві: трансформація понять і рукописні фонди бібліотек у ХХІ столітті // Документознавство, Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти, практики : матеріали II міжнар. наук.–практ. конф., (Київ, 17–18 травня 2005 р.). – К., 2005. – Ч. 1. – С. 3–5.
26. Єльнікова Г. В. Наукові основи адаптивного управління закладами та установами загальної середньої освіти: Дис. д-ра пед. наук: 13.00.01 / Центральний ін-т післядипломної педагогічної освіти АПН України – К., 2012. – 453 арк.

27. Єльнікова Г. В. Управлінська компетентність : [текст] / Галина Василівна Єльнікова. – К. : Ред. Загальнопед. Газ., 2005. – 128 с. – (Б-ка «Шк. світу»).

28. Забродська Л. М. Інформатизація закладу освіти: управлінський аспект : [метод. посіб.] / Л. М. Забродська . – Х. : Вид. група “Основа”, 2003. – 240 с.

29. Забродська Л.М. Інформатизація управління навчально-виховним процесом у загальноосвітньому навчальному закладі: Дис. канд. пед. наук: 13.00.01 / Інститут педагогіки АПН України. – К., 2012. – 210 с.

30. Задорожний Э. М. Работа секретаря-референта в иностранных и совместных фирмах : практ. пособ. [секретарю, предпринимателю, менеджеру] / Э. М. Задорожний, С. Э. Задорожний. – К., 1994. – 176 с.

31. Закон України «Про вищу освіту» від 17 січня 2002 р. № 2984-III // ВВР України. – 2009. – № 27. – Ст. 352.

32. Закон України “Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 - 2015 роки” // ВВР України. – 2007. № – 12. Ст. 102.

33. Закон України «Про професійно-технічну освіту» <http://zakon4.rada.gov.ua/>

34. Закон України «Про національну програму інформатизації» <http://zakon4.rada.gov.ua/>

35. Закон України «Про концепцію Національної програми інформатизації» / Відом. Верховної Ради України. – К., 1998. – № 27-28. – 182 с.

36. Інформаційно-комунікаційні технології як засіб єдиного інформаційного простору системи професійно-технічної освіти // Методичний вісник. – 2012. – №1. – С. 68-76.

37. Інформаційні технології як фактор суспільних перетворень в Україні: зб. аналіт. доп. / М. А. Ожеван, С. Л. Гнатюк, Т. О. Ісакова; за заг. ред. Д. В. Дубова. – К. : НІСД, 2011. – 96 с. Електронна версія: <http://www.niss.gov.ua>

38. Інформаційний менеджмент [Електронний ресурс]. - Електрон. дан. - Режим доступу: WorldWideWeb. - URL: <http://ru.osvita.ua/vnz/reports/management/13966> (дата звернення: 22.04.15).

39. Інформаційний менеджмент [Електронний ресурс]. — Електрон. дан. — Режим доступу : WorldWideWeb. — URL: <http://stringer.in.ua/?p=308> (дата звернення: 22.04.15).

40. Інформаційні системи менеджменту [Електронний ресурс]. — Електрон. дан. — Режим доступу: WorldWideWeb. — URL:<http://www.ukrreferat.com/index.php?referat=42504&pg=2> (дата звернення: 22.04.15).

41. Кабак Л. В. Моделі та методи класифікації текстових документів в спеціалізованих інформаційно-пошукових системах : автореф. дис. канд. техн. наук : спец. 05.13.06 “Автоматизовані системи управління та прогресивні інформаційні технології” / Л. В. Кабак; Харк. нац. ун-т радіоелектроніки. – Х., 2006. – 19 с.

42. Калініна Л. М. Генезис інформаційного менеджменту як галузі наукового знання / Л. М. Калініна // Стратегічні пріоритети. – 2012. – №4 (13). – с.71 - 76.

43. Калініна Л. В. Урок 8. Інформаційна компетентність керівника загальноосвітнього навчального закладу : [електронний ресурс] / Л. В. Калініна // Урок інформатики та програмування – 2011. – Режим доступу: <http://pklessons.net.ua/?p=40>. – Назва з екрана. – 2013. – 28 верес.

44. Карпенко О. О. Аналітико-синтетична обробка документної інформації [Текст] / О. О. Карпенко. – Харків, 2010. – 139 с.

45. Кодекс законів про працю України // Закони про працю. – К., 2012. – С. 3-83.
46. Комова М.В. Діловодство: Навчальний посібник /М.В. Комова; Національний ун-т «Львівська політехніка». – Львів: Тріада плюс, 2012. – 217 с.
47. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи : [текст] // Бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О. В. Овчарук. – К. : «К.І.С.», 2004. – 112 с.
48. Концепція розвитку професійно-технічної (професійної) освіти в Україні // Педагогічна газета. – 2013. – N 3. – С. 5-7.
49. Кравцова О. А. Архівний портал ЮНЕСКО: засада створення, структура, інформаційний ресурс : автореф. дис. канд. іст. наук : спец. 27.00.02 “Документознавство, архівознавство” / О. А. Кравцова ; Держ. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. – К., 2009. – 19 с.
50. Красавин А.С. Секретарь и документооборот. // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2010. – № 4. – С. 8–13.
51. Кулешов С. Г. Управлінське документознавство: навчальний посібник / С. Г. Кулешов. – К.: ДАКККіМ. – 2011. – 57 с.
52. Кулешов С. Г. Документознавство: історія. Теоретичні основи / С. Г. Кулешов. – К. : ДАКККіМ, 2000. – 163 с.
53. Кулешов С. Г. Проект концепції розвитку документознавства в Україні (матеріал для обговорення) / С. Г. Кулешов // Архівознавство. Археографія. Джерелознавство : міжвідомч. збірн. наук. праць. – К., 2009. – Вип. № 9. – С. 82–91.
54. Кузнецова Т.В. Делопроизводство // Секретарское дело. СПб.: Питер, – 2009. – № 1. – 232 с.

55. Кульчицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління : навч. посіб. / С. П. Кульчицький. – К. : МАУП, 2002. — 224 с.
56. Кушнарєнко Н.Н. Документоведение : учеб. / Н.Н. Кушнарєнко. – К. : Знання, 2003. – 459 с.
57. Кушнерук С. П. Теория современного документного текста : автореф. д-ра филол. наук : спец. 10.02.19 “Теория языка” / С. П. Кушнерук. – Волгоград, 2008. – 25 с.
58. Ларьков Н. С. Общие функции документа / Н. С. Ларьков // Документоведение. Библиотечное знание. Информационная деятельность: проблемы науки, освіти, практики : материалы VI між нар. наук.–практ. конф., (Київ, 19–21 травня 2009 р.). – К. : ДАКККіМ, 2009. – С. 11–15.
59. Лысенко А. Е. Взгляд на развитие информационного общества, основанного на равных возможностях / А. Е. Лысенко // Информационное общество. – 2010. – № 1. – С. 32–40.
60. Лысенко Н. А. Документирование управленческой деятельности на предприятии: делопроизводство и корреспонденция / Н. А. Лысенко, Б. Ю. Сербиновский, С. Н. Цветкова. – Ростов н/Д : МарТ, 2002. – 272 с.
61. Малицька І. Історико-педагогічні передумови розвитку освітніх мереж у контексті створення інформаційного середовища / Інформаційне забезпечення навчально-виховного процесу: інноваційні засоби і технології: Колективна монографія. – К.: Атіка, 2010. – С. 10.
62. Матвієнко О. В. Основи інформаційного менеджменту: навчальний посібник / О. В. Матвієнко. – К.: Центр навчальної літератури, 2010. – 128 с.
63. Матвієнко О.В., Цивін М.Н. Інформаційний менеджмент: опорний конспект лекцій у схемах і таблицях. – К.: Слово, 2007. – 200 с.

64. Мельник В. В. Формування концепції інформаційного менеджменту: сутність, задачі, основні напрями розвитку / В. В. Мельник // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії. – 2012. – Вип. 49. – С. 122-135 с.
65. Молдаванов М.І., Сидорова Г.М. Сучасний діловий документ. – К.: Техніка, 2012. – 316 с.
66. Моніторинг розвитку професійно-технічної освіти: метод. реком. / Н.О. Величко, І.М. Савченко, В.В. Ягупов / За ред. Т.В. Волкової. – К.: Інститут ПТО НАПНУ, 2011. – 7,5 д.а.
67. Морзе Н. В. Інформатична компетентність учнів може бути вищою від компетентності тих, хто їх навчає : [текст] / Н. В. Морзе, О. В. Барна, В. П. Вембер // Комп'ютер у школі та сім'ї. – 2010. – №8. – С. 3-8.
68. Назарчук А. В. Сетевое общество и его философское осмысление / А. В. Назарчук // Вопр. философии. – 2008. – № 7. – С. 61–75.
69. Новий курс: реформи в Україні. 2010-2015. Національна доповідь / за заг. ред. В.М. Гейця [та ін.]. - К.: НВЦ НБУВ. – 2010. – 232 с.
70. Павлюк Л.В. Справочник по деловодству, архівному делу і основам роботи на комп'ютере. – М.: ИТД, 1999. – 303 с.
71. Павлов В. Інтегровані рішення для керування паперовим та електронним документообігом підприємства. // Конференція “Інформаційні системи – стратегічний фактор розвитку підприємства”. Київ, 21-24 березня 2000р.
72. Палеха Ю.І. Управлінське документування навч. посіб. у 2 ч.- К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2003. – 383 с.
73. Палеха Ю.І. Документаційне забезпечення управління: Підручник. Ю.І. / Палеха. – К.: МАУП, 1997. – 344 с.
74. Палеха Ю. І. Загальне документознавство / Ю. І. Палеха, Н. О. Леміш. – К. : Ліра-К, 2009. – 395 с.

75. Палеха Ю. І. Основні чинники впливу на вузівську підготовку документознавців/ Ю. І. Палеха // Студії з архівної справи та документознавства. – 2004. – Т. 11. – С. 168-172.

76. Палеха Ю. І. Культура діловодства / Ю. І. Палеха. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2006. – 193 с.

77. Посадова інструкція референта керівника підприємства [Електронний ресурс]. — послуги для роботодавців і шукачів. — Режим доступу : http://www.jobs.ua/ukr/job_description/view/1150/

78. Посадова інструкція секретаря-референта [Електронний ресурс]. — Jobs/ua : послуги для роботодавців і шукачів. — Режим доступу : http://www.jobs.ua/ukr/job_description/view/1805/

79. Постанова КМУ від 7 грудня 2005 р. № 1153 “Про затвердження Державної програми “Інформаційні та комунікаційні технології в освіті і науці” на 2006 - 2010 роки” [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.

80. Потреба [Текст] // Новий тлумачний словник української мови/ [уклад. : В. Яременко, О. Сліпущко]. - 2-т. – К. : Аконт, 2003. – 926 с.

81. Положення Міністерства освіти і науки України "Про порядок здійснення інноваційної освітньої діяльності" / уклад. : Л. Даниленко, В. Довбищенко, Ю. Мальований, В. Шамелашвілі, О. Ночвінова та ін. ; Наказ МОН України від 07.11.2000, N 522 // Освіта України. – 2001. – N 6. – С. 17–18.

82. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Державної цільової програми розвитку професійно-технічної освіти на 2011-2015 роки»

83. Постанова «Про Державну національну програму "Освіта"» <http://zakon4.rada.gov.ua/>

84. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Поцепцов. – М. : Рефл-бук ; К. : Ваклер. – 2001. – 656 с.

85. Про затвердження Положення про формування та виконання національної програми інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 31 серпня 1998 р. № 1352 / Офіційний вісник України. – 1999. – № 35.

86. Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів) : закони України // Закони України . Т.15. – К.,1999. – С.332-243.

87. Професійно-кваліфікаційні вимоги до професії помічника керівника: організаційно-практичні аспекти [Електронний ресурс]. — ИЯ Лига : сообщество кадровиков и специалистов по управлению персоналом. — [16.01.2008]. — Режим доступу : <http://hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=804>

88. Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления (Делопроизводство): учебное пособие / А. В. Пшенко. – М.: Форум; Инфра-М. – 2009. – 256 с.

89. Рогожин М.Ю. Справочник по делопроизводству / М. Рогожин. – СПб.: Питер, 2010. – 192 с.

90. Сельченкова С. Документооборот: принципы организации и анализ // Секретарь-референт. – 2012. – № 11. – С. 23-26.

91. Слободянюк Н. Ю. Діловодство та управлінська документація : навч. посіб. / Н. Ю. Слободянюк. – Вінниця : ВНТУ, 2004. – 80 с.

92. Спивак В.А. Делопроизводство / В.А. Спивак. – СПб.: Питер, 2009. – 208 с.

93. Сидоренко В.К. Підвищення якості навчання учнів ПТНЗ засобами інформаційно-телекомунікаційних технологій / В.К.Сидоренко, Н.Т.Тверезовська // Проблеми інженерно-педагогічної освіти. Збірник наукових праць. Випуск 13. – Харків: УПА, 2006. – 300 с.

94. Стенюков М. Б. Секретарское дело / М. Б. Стенюков. – М. : Приор, 1996. – 192 с.
95. Тараненко І. Розвиток життєвої компетентності та соціальної інтеграції : досвід від європейських країн : [текст] / І. Тараненко; ред. Єрмакова І. Г. // Кроки до компетентності та інтеграції в суспільстві. – К. : «Контекст» – 2000. – С. 37-40.
96. Типові правила внутрішнього трудового розпорядку для працівників навчально-виховних закладів системи Міністерства освіти України.- наказ N 455 від 20.12.93 Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 2 червня 1994 р. за N 121/330
97. Фіцула М.М. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. / М.М. Фіцула. – К. : «Академвидав», 2010. – 352 с.
98. Хентце Й. Содержание и задачи информационного менеджмента на предприятии / Й. Хентце, А. Хайнеке // Проблемы теории и практики управления. – 1995. – № 4. – С. 48–44.
99. Химич Ю.В. Документооборот в территориально-распределённой компании // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2010. – № 9. – С. 24–33.
100. Указ Президента України "Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні" [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
101. Управление по результатам : [текст] / Т. Санталайнен, Э. Воутилайнен, П. Поренне, Й Ниссинен. – М. : Издательская группа «Прогресс», 1993. – 320 с.
102. Шанченко Н. И. Информационный менеджмент: учебное пособие для студентов специальности «Прикладная информатика (в экономике)» / Шанченко Н. И. – Ульяновск : УлГТУ, 2006. – 95 с.