

Лекція 10.

Тема Реферування в роботі секретаря-референта

1. Пошук й опрацювання необхідної керівникові інформації.
2. Визначення понять «реферат» і «реферування».
3. Різновиди рефератів.
4. Методика реферування. Етапи процесу реферування.
5. Вимоги до реферату. Структура й стиль тексту.

1. Пошук й опрацювання необхідної керівникові інформації

Як відомо, секретар-референт виконує функції з документального забезпечення управлінської діяльності в організації; виконує різні види робіт з документами. Саме робота з документною інформацією є важливою складовою професійної діяльності секретаря-референта. Правильно організована робота документального забезпечення управлінської діяльності, професійне виконання усіх необхідних робіт з документною інформацією впливає на рівень системи управління

З-поміж різноманітних функцій сучасного секретаря-референта можна умовно виокремити три основні групи:

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

Важливими є *референтські функції* (функції з інформаційного забезпечення діяльності керівника), пов'язані з референтською складовою діяльності секретаря-референта.

Обсяг референтських функцій у різних організаціях досить різний, але грамотно організувати роботу з інформацією (пошук, відбір, аналіз, синтез, складання первинних і вторинних документів) повинен уміти кожен секретар-референт.

Секретар-референт повинен допомагати керівникові орієнтуватися в інформаційних потоках. Тому він повинен уміти знаходити й опрацьовувати необхідну інформацію, для керівника. Керівника можуть цікавити різноманітні публікації на ту чи іншу тематику загалом чи в конкретних виданнях. У такому разі секретар-референт має:

- переглядати статті на теми, якими цікавиться керівник (наприклад, щодо підприємницької діяльності, науково-технічних досягнень);
- знати, у яких засобах масової інформації їх найчастіше висвітлюють, стежити за такими виданнями.

Перед тим як передати керівникові інформаційний матеріал для ознайомлення, найбільш важливі місця потрібно виділити закладками або маркером.

Досвідчені асистенти керівника рекомендують складати список джерел, з якими ознайомлюється керівник, за певною формою: –

Кількість вибраних матеріалів залежить від важливості інформації, яку вони містять, а також від часу, який потрібен керівникові для ознайомлення.

Інформацію можна опрацьовувати різними методами.

Секретар-референт готує добірку матеріалів з книг та статей, інтернет-ресурсів (разом зі списком літератури) на потрібну тему; у вирізках і ксерокопіях маркером чи кольоровими олівцями референт підкреслює найважливіші думки. Референт кладе на стіл керівникові добірку матеріалів в папці на чітко визначене місце для таких матеріалів.

Секретар-референт самостійно оцінює матеріал відповідно до ступеня його важливості, а потім робить загальний огляд. До таких документів можна віднести, наприклад, інформаційно-оглядовий *реферат* та ін оглядові документи.

Таким чином, функції секретаря-референта передбачають формування вмінь з аналітико-синтетичної роботи з первинними документами й навичок їх перетворення у вторинні форми інформації.

Аналітико-синтетичне перероблення інформації (АСП) – це перетворення інформації (даних), що міститься в документах, а також її оцінка, узагальнення і представлення користувачам у вигляді, що відповідає конкретним інформаційним запитам користувачів.

Функціонують первинні і вторинні документи:

– *первинний документ* є результатом наукової, технічної, педагогічної та іншої діяльності, наприклад: науковий звіт, стаття, монографія, підручник;

– *вторинний документ* є результатом аналітико-синтетичного перероблення (згортання) інформації з одного або декількох первинних документів, наприклад: анотація, реферат, огляд, фактографічна довідка тощо.

– *змішані документи* – результат аналізу і синтезу інформації, запозиченої з „чужих” первинних документів і одночасно результат професійної діяльності їхніх авторів – спеціалістів з питань і напрямів науки і практики, аналізованих у оглядових документах (аналітичні та прогностичні огляди).

1. Пошук й опрацювання необхідної керівникові інформації

Чому робота з інформацією є важливою складовою професійної діяльності? Оскільки секретар-референт допомагає керівникові орієнтуватися в інформаційних потоках, то він повинен уміти знаходити й опрацьовувати необхідну інформацію для керівника. Пошук, відбір, аналіз, синтез інформації, складання первинних і вторинних документів повинен уміти кожен секретар-референт.

Тому референтські функції секретаря-референта утворюють *особливу групу*. Обсяг таких функцій в організаціях досить різний, але грамотно організувати роботу з інформацією (пошук, відбір, аналіз, синтез, складання первинних і вторинних документів) повинен уміти кожен секретар-референт.

Отже. *референтські функції* секретаря-референта:

а) пошук спеціальної літератури та фахових періодичних видань за профілем-напрямком діяльності організації;

– перегляд статей-матеріалів на теми, якими цікавиться керівник (наприклад, щодо підприємницької діяльності, науково-технічних досягнень);

– робота з довідково-інформаційними та інші джерелами, які містять необхідну для повсякденної діяльності керівника інформацію;

-- реферування (конспектування) письмових матеріалів та усних виступів (доповідача, лектора, особи; рецензувати матеріали ділового й наукового характеру в межах своєї компетенції;

- за дорученням керівника збір, опрацьовування необхідної йому інформацію;

- складання аналітичних документів: реферат, звіт, довідку для вищої інстанції або іншої установи, висновок, рекомендації, зведені документи на основі довідок і доповідей (звітів) окремих структурних підрозділів установи або підприємства;

- редагування чужих рукописів або текстів, що готуються до видання або перевидання; коригування верстки, вичитування власного або чужого рукопису;

- консультування керівника з багатьох спеціальних питань.

Інформацію можна опрацьовувати різними методами.

Секретар-референт готує добірку матеріалів з книг та статей, інтернет-ресурсів (разом зі списком літератури) на потрібну тему; у вирізках і ксерокопіях маркером чи кольоровими олівцями референт підкреслює найважливіші аспекти.

Секретар-референт самостійно оцінює матеріал відповідно до ступеня його важливості, а потім робить загальний огляд. До таких документів можна віднести, наприклад, інформаційно-оглядовий *реферат* та ін. оглядові документи.

!!!*Функції секретаря-референта* передбачають формування вмінь і навичок з аналітико-синтетичної роботи з первинними документами. їх перетворення у вторинні форми інформації.

Аналітико-синтетичне перероблення інформації (АСП) – це перетворення інформації (даних) в документах, а також її оцінка, узагальнення і представлення користувачам у вигляді, що відповідає конкретним інформаційним запитам користувачів.

Функціонують первинні і вторинні документи:

– *первинний документ* є результатом наукової, технічної, педагогічної та іншої діяльності, наприклад: науковий звіт, стаття, монографія, підручник;

– *вторинний документ* є результатом аналітико-синтетичного перероблення (згортання) інформації з одного або декількох первинних документів, наприклад: анотація, реферат, огляд, фактографічна довідка тощо.

– *змішані документи* – результат аналізу і синтезу інформації, запозиченої з „чужих” первинних документів і одночасно результат професійної діяльності їхніх авторів – спеціалістів з питань і напрямів науки і практики, аналізованих у оглядових документах (аналітичні та прогностичні огляди).

Отже, пошук й опрацювання необхідної інформації є складовою референтських функцій секретаря-референта

2. Визначення понять «реферат» і «реферування»

Слово «реферат» латинського походження і означає – доповідати, оповіщати.

Реферат – це стислий виклад змісту *первинного* документа з *основними фактичними відомостями та висновками і без інтерпретації чи критики*.

Реферат має повну змістову й частково формальну залежність від первинного документа.

Науковці розглядають реферат як *інтегральну модель документа*, семантичні особливості якого він подає в *максимально устислому* вигляді.

Реферат є документом, в яких інформацію подають в узагальненому вигляді.

Властивості реферату:

1) це – документ вторинний, утворений від первинного;
2) він містить скорочений виклад інформації, утвореної в процесі згортання первинної інформації;

3) його зміст залежний від змісту вихідного документа (зміст реферату – це основні фактичні відомості й висновки з реферованого документа);

4) його призначення – оперативно ознайомлювати з масивом первинних документів, тобто виконувати різноманітні інформаційні функції для користувача.

Процесом аналітико-синтетичного перероблення інформації є реферування.

Чим відрізняється поняття «реферування» від «реферату»?

Реферування – це процес складання реферату.

Реферування передбачає скорочення фізичного обсягу первинного документа із збереженням його основного змісту.

Реферуванням документа є метод мікроаналітичного згортання інформації з первинного документа. При реферуванні здійснюється мікроаналітичне згортання інформації, і тому реферат більш повно розкриває зміст першоджерела, ніж інші продукти аналітико-синтетичної переробки інформації.

Реферативна інформація виконує завдання пошуку, оцінки, систематизації, узагальнення й рекомендації фактографічної інформації, вміщеної в первинних документах.

Головною метою звернення користувача до реферативної інформації є пошук нових знань та ідей, узагальнень і практичних завдань, виявлення нових напрямів і тенденцій розвитку питання (теми) для розроблення теорій, створення нових методів дослідження.

Інформацію в процесі реферування ущільнюють або згортають у процесі наукового оброблення документа, що пов'язано з його аналізом і відбором найважливіших змістових відомостей: основних положень, фактичних даних, результатів, висновків. Ущільнення інформації, представленої в первинному документі, є інтелектуальним процесом і певним різновидом інтерпретації тексту.

Правильне тлумачення первинного документа є неодмінною умовою для референта. Вміння реферувати передбачає також спеціальну професійну підготовку, причому здебільшого не лише інформаційно-аналітичну, а й у тій галузі, до якої належать реферовані документи.

Отже, аналіз змісту реферованого документа, оцінка референтом новизни й актуальності інформації неможливі без глибоких спеціальних знань референта.

Референт має чітко уявляти кінцеву мету реферування. Кінцевою метою цього процесу є відображення і передбачення інформаційних потреб споживачів.

Референтові слід знати вимоги, яким має відповідати реферат як вторинний документ. Чим більше знань референта про нормативно-методичні матеріали, чим багатшою є його практика реферування, тим кращим буде реферат з огляду на його повноту й точне представлення змісту інформації, виявленої в первинному документі.

Таким чином, здійснюючи аналітико-синтетичне перероблення інформації, референт використовує такі складові своїх знань, як: обізнаність у конкретній предметній галузі, знання інформаційних потреб користувачів, для яких створюється реферативна інформація; знання вимог до реферату й практичні вміння проводити інформаційний аналіз і синтез.

3. Різновиди рефератів

Реферати класифікують за ознаками:

– за належністю до різних галузей знання (наприклад, реферати із суспільних, гуманітарних, природничих, точних, технічних і прикладних наук, економічних галузей);

– за способом характеристики первинного документа:

✓ *загальні та спеціалізовані реферати* (загальні або реферати-конспекти послідовно й узагальнено викладають зміст усього первинного документа. Вони містять інформацію, яку можуть використовувати широкі кола користувачів. Такі реферати створюють у відповідь не на конкретний запит, а на потреби спеціалістів усієї галузі).

✓ *спеціалізовані, або проблемно-орієнтовані* реферати складають для задоволення визначених чітко окреслених інформаційних потреб, акцентуючи увагу користувача на окремих темах або проблемах, висвітлених у первинних документах.

У зарубіжній літературі є ще поняття „*критичний реферат*”, де реферування передбачає оцінку інформації, спрямовану на виявлення нового, найбільш цінного у вихідному документі. Але реферат не повинен мати критичну оцінку, властиву рецензіям.

– за кількістю джерел реферування (*монографічні*, тобто складені на один первинний документ; *фрагментарні*, складені на окрему частину первинного документа (главу, розділ, параграф); *оглядові, або зведені (групові)* реферати);

– за формою викладу матеріалу з першоджерела: *текстові, анкетні, табличні, ілюстративні або змішані* реферати;

– за обсягом і глибиною згортання інформації: *короткі й розширені*.

Відповідно до вимог стандарту ГОСТ 7.9-77 „Реферат и аннотация” обсяг реферату має відповідати таким нормам:

✓ для заміток і коротких повідомлень – 500 друкованих знаків;

✓ для більшості статей, патентів – 1000;

✓ для документів великого обсягу – 2500 друкованих знаків.

У міждержавному стандарті ГОСТ 7.9-95 (ИСО 214-76) „Реферат и аннотация” - 850 друкованих знаків. Зазначимо, що обсяг тексту, вміщеного на одній сторінці формату А-4 через 1,5 інтервали комп'ютера дорівнюється 1800–1950 знакам.

Обсяг розширених рефератів не лімітується державним стандартом і може становити до 10–15 % від обсягу первинного документа залежно від його цінності, новизни й доступності;

– за рівнем глибини розкриття змісту документа реферати поділяють на *інформативні, індикативні, критичні та оглядові*.

✓ *інформативний* реферат максимально розкриває зміст первинного документа.

✓ *індикативний* (рекоменований) *реферат* має на меті допомогти користувачеві прийняти рішення про доцільність чи недоцільність звернення до певного документа. Але й тут основна мета – у мінімальному обсязі реферату подати максимум корисної інформації, а саме: основні аспекти змісту первинного документа без їх деталізації, без переліку практичних і теоретичних результатів і висновків.

✓ *критичний реферат* – це реферат, у якому ставлять завдання з відображення у ньому змісту першоджерела, а також висловлення ставлення до змісту першоджерела.

✓ *оглядовий* – це реферат, який складають на певну множинність документів-першоджерел і який виступає зведеною характеристикою певного змісту документа.

– за укладачем рефератів: *авторські* – їх складають самі автори первинних документів; *неавторські* – їх складають працівники інформаційних установ;

– за ступенем формалізації реферування: *інтуїтивні* – їх складає людина на основі свого уявлення про значущість змістової інформації, вміщеної в першоджерелі; *формалізовані* – їх складають, використовуючи формалізовані методики, працюючи в ручному або автоматизованому режимі (анкетні, аспектні реферати або реферати-екстракти);

– за методом викладу матеріалу: *реферати-екстракти* (складені з речень першоджерела) і *перефразовані* (написані шляхом перефразування);

– за способом підготовки – *інтелектуальні (ручні) та автоматичні*.

Об'єктами реферування є наукові статті та монографії (теоретичні, експериментальні, методичні, описові тощо), розділи окремих неперіодичних видань, патентні документи.

Рефератів не складають на стандарти, технічні умови, інструкції, прейскуранти, каталоги обладнання, довідкові видання (енциклопедії, словники, довідники), інформаційні й бібліографічні матеріали, тезауруси, класифікаційні схеми тощо. На такі видання можна дати анотації.

4. Методика реферування. Етапи процесу реферування

Процес реферування документів складається з трьох етапів.

Перший етап (підготовчий) пов'язаний із загальним аналізом первинного документа та визначенням його інформативності. Перед референтом постає завдання: визначити тематичну спрямованість тексту, зрозуміти та обдумати документ загалом.

Другий етап – аналітична робота з текстом. За складеним заздалегідь планом текст першоджерела поділяють на фрагменти; у ньому опускають неінформативні відомості та визначають спосіб згортання відповідно до цільового призначення майбутнього вторинного документа.

Третій етап – синтез згорнутої інформації та оформлення тексту реферату.

Реферування починається з читання тексту первинного документа. Практика засвідчує, що референт має володіти трьома видами читання – *ознайомлювальним, вивчальним і реферативним*.

Ознайомлювальне (пошукове) читання – спрямоване на загальне знайомство зі змістом документа без спеціальної установки на його подальше сприйняття.

Вивчальне читання передбачає вдумливе, інтенсивне читання, в процесі якого відбувається запам'ятовування змістової інформації тексту та тих мовних засобів, якими вона представлена.

Реферативне читання полягає у вмінні узагальнювати і на цій основі вилучати найбільш суттєву інформацію.

Процес реферування документів можна подати в виді моделі (рис.1)

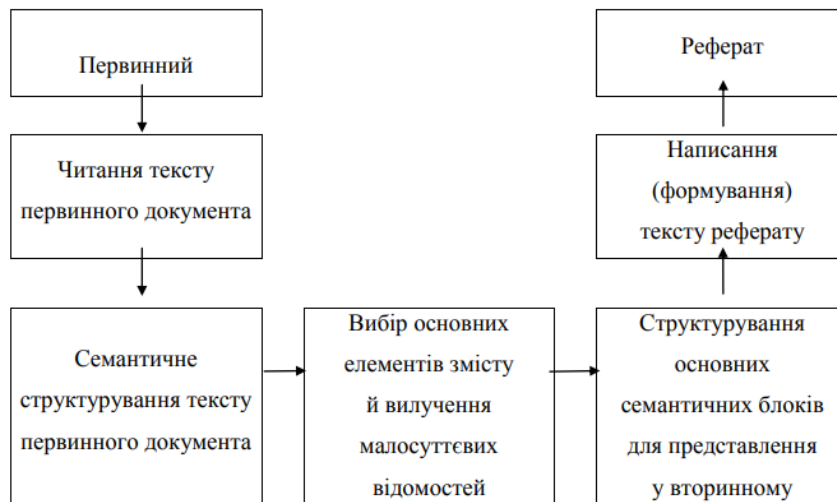


Рисунок. Модель процесу реферування [1.с.23]

Методика перетворення інформації в процесі реферування

Завдання референта – створити реферат, відповідний первинному документу

1. *Метод конспектування* – референт на свій погляд відбирає інформацію для реферату з первинного документа і викладає її в рефераті у скороченій формі.

2. *Поаспектний метод* – відбір окремих аспектів змісту для підвищення якості змісту реферату, полегшеного сприйняття тексту користувачами.

Аспекти змісту – відносно самостійні частини тексту, що мають змістову єдність – виділяють у процесі аналізу первинного документа.

У роботі референтів поширеним є використання схем змістових аспектів. Наведемо одну з них:

- 1) проблема, предмет або тема дослідження;
- 2) наукова (технічна) галузь, у якій проведено дослідження;
- 3) мета дослідження;
- 4) матеріал, на основі якого проведено дослідження;
- 5) погляд на предмет або ракурс, під яким цр розглядається;
- 6) призначення об'єкта дослідження (розробки);
- 7) вид дослідження;
- 8) метод дослідження;
- 9) використане обладнання;
- 10) умови, в яких проводили дослідження;
- 11) конкретні результати;
- 12) технічна ефективність об'єкта, запропонованого внаслідок дослідження;
- 13) економічна ефективність, ціна обґрунтованого (розробленого) об'єкта.

Не в кожному тексті можна знайти всі зазначені аспекти, але більшість з них властиві майже всім науковим документам.

3. *Метод вибіркового реферування* полягає у виявленні аспектів змісту первинного документа за заздалегідь складеною схемою.

Процес вибіркового реферування складається з наступних етапів:

- 1) визначення типу і жанру документа,
- 2) вибір аспектів змісту документа залежно від його жанру.

У побудові реферату застосовують методи *цитування, перефразування, змішані форми та фактографічна інтерпретація*.

Цитування – це дослівне відтворення фрагментів, речень, абзаців первинного документа. До цитування належить метод екстрагування, сутність якого полягає в тому, що з тексту вилучають за певним критерієм найбільш значущі речення, які потім переносять до вторинного документа.

Перефразування (переказ) передбачає перебудову всієї композиційної та синтаксичної структури первинного документа.

Змішана форма (цитування та перефразування) є більш розповсюдженою.

Фактографічна інтерпретація (переосмислення) передбачає виклад першоджерела на принципово новому, відмінному від оригіналу рівні. Референт, аналізуючи текст, групує його, виходячи зі свого задуму. Тут відбувається і вибіркоче згортання інформації першоджерела, і коментування, і переосмислення.

Як основний метод при побудові реферату застосовують *екстрагування*.

Екстрагування – це виявлення у процесі аналізу первинного документа речень та їх перенесення в реферат повністю або із незначними змінами. Така методика базується на виявленні в тексті первинного документа спеціальних словесних кліше – це:

маркери – характеристичні слова або словосполучення, що однозначно визначають той чи інший аспект змісту.

індикатори – стійкі мовні звороти, що характеризують послідовність викладу змісту і акцентують увагу читача на окремих фрагментах тексту.

Види *індикаторів*:

– індикатори, що формулюють тему документа, характеризують послідовність викладу того, про що йтиме мова в документі.

Наприклад, «*стаття присвячена...*», «*нижче описується (характеризується, наводиться)...*», «*далі буде розглянуто питання про...*», «*розглянемо...*»;

– індикатори, що мають підсумковий характер. Наприклад, «*таким чином...*», «*безумовно...*», «*відповідно...*»;

– індикатори, що акцентують увагу читача на найбільш важливих твердженнях, положеннях тексту. Наприклад, «*суттєвим є...*», «*важливо зазначити, що...*»;

конектори – призначені для виділення речень, пов'язаних з маркованим аспектом: вказівні або власні займенники – «цей», «ці», «такі», «він», або сполучні і вставні слова «при цьому», «наприклад», «зокрема»).

5. Вимоги до реферату. Структура й стиль тексту

Незалежно від виду реферат має три основні частини:

✓ *заголовну* (БО документа відповідно до державного стандарту);
✓ *власне реферативну* (головний структурний елемент реферату, що передає основну інформацію про зміст документа);

✓ *довідковий апарат* (відомості, які додатково характеризують первинний документ і реферат – класифікаційні індекси; шифр (номер) реферату; довідки про кількість ілюстрацій і таблиць, про наявність пристатейних та прикнижкових бібліографічних списків, посилань; примітки референта або редактора; прізвище референта або назва установи, де складено реферат).

Структура тексту реферату.

- 1) предмет дослідження,
- 2) мета роботи,
- 3) умови,
- 4) основні результати дослідження,
- 5) пропозиції автора щодо застосування результатів дослідження,
- 6) основні характеристики процесів чи виробів тощо.

Особливості тексту реферату:

1) текст не повинен містити інтерпретацію змісту документа, критичні зауваження й погляду автора реферату, а також інформацію, якої немає у вихідному документі;

2) специфічний стиль викладу незалежно від галузі науки і різниці між жанрами (монографія, наукова стаття, доповідь тощо) має спільні риси:

- логічна послідовність викладу;
- об'єктивність викладу;
- змістова точність (однозначність, термінологічність); - абстрагованість і узагальненість (образність);
- беземоційність (або прихована емоційність).

3) чітка структурованість текстів:

- вступ;
- основна частина;
- висновки.

4) слід уникати вживання малорозповсюджених термінів; скорочення й умовні позначки застосовують у виняткових випадках чи подають їхнє визначення при першому вживанні, власні імена (прізвища, назви організацій, виробів тощо) наводять мовою першоджерела;

5) тексти характеризуються набором мовних кліше.

Отже, реферування є одним із процесів аналітико-синтетичного перероблення інформації, який спрямовано на оперативне забезпечення фахівців найсуттєвішою фактографічною інформацією з вітчизняних і зарубіжних наукових документів.