

звертанні до жінки разом з її прізвищем: *Dear Dr Phillips* на позначення того, що вона має статус доктора наук:

*Шановна докторко Філліс,*

*ми маємо честь запросити Вас на прийом 28 вересня 2019 року, який улаштувують на честь проф. Мерілін Гомес, що прийшла працювати на факультет машинобудівництва.*

Як зазначає І. Вольф, у німецькомовних країнах прийнято приєднувати до імені звання та посаду (академічний титул), наприклад *пане (гер) докторе Шольц*. В офіційній обстановці можна пропустити прізвище: *пане начальнику поліції [Хаусманн]*, однак це є небажаним. З двох варіантів *гер (фрау) лікарю (лікарко) Меллер* і *гер (фрау) лікарю (лікарко)*, як правило, обирають перший. В Австрії та Німеччині жінок можуть називати за званням чоловіка, наприклад: *фрау професорко*. Прийнятними також є сполучення *фрау економістко*, *фрау інженерко*. Погляди на звертання *фрау міністерко* розійшлися. Як варіант такого звернення застосовують *федеральна міністерко з питань... фрау Ріто*, що враховує індивідуальні побажання особи.

Отже, шанобливі форми звернення є дуже важливим компонентом текстів заяв, листів, запрошень у кадровій діяльності різних країн світу. Відсутність звертання в кореспонденції взагалі та щодо влаштування на роботу зокрема розцінюється як порушення правил міжнародної ділової комунікації, як зневага до адресата. Водночас правильне вживання таких мовних кліше стилістично внаормовують міжнародне ділове спілкування, сприяють як внутрішній, так і зовнішній кадровій політиці підприємства (установи, фірми).

### *ЕВОЛЮЦІЯ ПРОФЕСІЇ СЕКРЕТАРЯ: ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД*

*Коновченко О. В., канд. філол. наук, доцент*

*Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського*

*«Харківський авіаційний інститут»*

Відповідно до освітньо-професійної програми, випускники спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» можуть працювати секретарями адміністративних органів, помічниками керівника/керівників підприємств, установ та організацій, референтами. Для цього їм потрібно оволодіти знаннями та навичками з організації референтської та офісної діяльності. Неабияке значення для одержання такого програмного результату навчання має ознайомлення з історією становлення і розвитку секретарської професії в Європі та США.

Слово «секретар» походить від латинського терміна *secretarius* «довірена особа» (спільнокореневе слово *secret* «таємниця»).

Інститут секретарства існував уже в Давньому Римі. Спочатку секретарями називали довірених помічників владних і впливових осіб

(монархів, аристократів, військових лідерів, римських пап та ін.), які під диктовку писали офіційні і приватні листи й були радниками у вирішенні питань, що мали делікатний або «секретний» характер.

Починаючи з XV ст., унаслідок розширення торгівлі та становлення купецького класу потреба у секретарях зростає. Крім стенографування, обов'язками секретарів стає листування з приватних та ділових питань, ведення бухгалтерських книг і записів. Секретарями також почали називати очільників найвищих державних органів влади. Наприклад, 1789 р. у США було створено відомство зовнішньої політики – Державний департамент (United States Department of State), яке очолює державний секретар США (United States Secretary of State).

На середину XIX ст. слово «секретар» мало два значення: «1. Особа, яка працює в державному органі, або в компанії, або на приватну особу, складає накази, листи, повідомлення, офіційні або приватні документи, записи тощо. Відповідно, законодавчі органи мають секретарів, які займаються реєстрацією всіх їхніх законів та постанов. У послів є секретарі. 2. Посадова особа, яка керує справами певного департаменту уряду; як державний секретар» (словник Merriam-Webster).

Перші курси з підготовки професійних секретарів з'явилися в Харкові 1868 р., у США – 1879 р., в Англії і Франції – у 1900–1907 рр.

Із моменту появи професія секретаря традиційно була чоловічою. Починаючи з 1880-х рр., на цю роботу компанії почали наймати жінок. Цьому сприяла промислова революція, що багаторазово збільшила кількість документів, і, зокрема, винахід друкарської машинки. Вважали, що жінки з їхніми ніжними, привітними обличчями, внутрішніми організаційними навичками й спритними пальцями краще, ніж чоловіки, підходять для роботи секретаря. До того ж, компанії зрозуміли, що можуть платити жінкам нижчу заробітну плату, ніж чоловікам. До 1930-х рр. жінки склали приблизно 95% усіх секретарів. Секретарями ставали стенографістки з так званих стенопулів (stenographer pool або steno pool), деякі були випускниками секретарських шкіл або бізнес-коледжів. Через брак власних кадрів компанії часто наймали секретарів з-за кордону, наприклад, у США модно було наймати приїжджих молодих британських жінок.

1942 р. у США було створено Національну асоціацію секретарів (National Secretaries Association), яка розробила перший стандартизований тест для офісних працівників «Сертифікована експертиза професійних секретарів» (Certified Professional Secretaries Examination – CPS). Цей тест уперше було введено 1951 р.

Для визнання важкої праці офісних працівників у червні 1952 р. Національна асоціація секретарів США за підтримки американського

бізнесмена Гаррі Клемфусса заснувала свято Національний день секретаря (National Secretaries Day), яке з 1955 р. і до сьогодні святкують у середу останнього повного тижня квітня.

На середину ХХ ст. професія секретаря стала найпопулярнішою серед жінок, однак жінки працювали за нижчу заробітну плату, ніж їхні колеги-чоловіки, до того ж вони не мали можливості просуватися по службі. Завдяки феміністському руху назва професії «секретар» на початку 1970-х рр. втратила популярність. Щоб уникнути розуміння назви «секретар» як професії жінок або некваліфікованих працівників, компанії почали перейменовувати цю посаду в «адміністративного помічника» (administrative assistant) або «офісного фахівця» (office professional). 1998 р. Національна асоціація секретарів США змінила свою назву на Міжнародну асоціацію адміністративних фахівців (International Association of Administrative Professionals – IAAP). Того ж року День секретаря було перейменовано на День адміністративного професіонала (Administrative Professionals Day). Попри це слово «секретар» повернулося в ужиток в 2011 р. Міжнародна асоціація адміністративних фахівців пояснює це популярністю телесеріалу «Божевільні» (Mad Men, 2007–2015) і ностальгією за 1960-ми рр.

Сьогодні секретарі не лише складають кореспонденцію, а й планують зустрічі, організовують дані за допомогою програмного забезпечення для управління електронними таблицями та базами даних, взаємодіють із клієнтами, постачальниками та широкою громадськістю, контролюють офісних та інших працівників, здійснюють закупівлю та навіть навчають інших працівників. Для цього вони використовують комп'ютери, Інтернет та інші передові офісні технології для виконання життєво важливих функцій управління інформацією в сучасному офісі.

Закордонний ринок праці, зокрема США, пропонує такі професії працівників офісу: клерк, ресепсіоніст, особистий помічник, секретар/адміністративний помічник.

**Клерки** (clerks) виконують різноманітні канцелярські функції, зокрема відповідають на телефонні дзвінки, набирають документи, реєструють матеріали, відстежують інформацію про продукт.

**Ресепсіоністи** (receptionists) приймають відвідувачів, відповідають на телефонні дзвінки, надають інформацію про компанію.

**Особисті помічники** (personal assistant) працюють безпосередньо на керівника чи виконавчого директора компанії, звільняючи його від виконання організаційних та адміністративних завдань.

**Секретарі/адміністративні помічники** (Secretaries/Administrative Assistants) виконують різноманітні канцелярські та адміністративні функції, необхідні для ефективного управління компанією. Їхні конкретні посадові обов'язки варіюються залежно від досвіду, посади і

галузі, де працює секретар/адміністративний помічник. Розрізняють такі типи секретарів/адміністративних помічників:

1) *секретарі/адміністративні помічники* (Secretaries/Administrative Assistants) – базовий шабель і найбільша категорія секретарів/адміністративних помічників, що виконують стандартні канцелярські та адміністративні функції майже в усіх секторах економіки, включаючи школи, уряд і приватні корпорації. Вони складають кореспонденцію; відповідають на телефонні дзвінки; планують зустрічі, приймають відвідувачів; збирають і уводять інформацію в бази даних; контролюють офісне обладнання й організують його ремонт;

2) *виконавчі секретарі/виконавчі адміністративні помічники* (Executive Secretaries/Executive Administrative Assistants) – вищий шабель секретарів/адміністративних помічників, які забезпечують адміністративну підтримку офісу і вищих керівників організації. Вони мають більш складні обов'язки, зокрема обробляють інформаційні запити, проводять дослідження, готують рахунки, статистичні й фінансові звіти та інші документи, використовуючи текстовий редактор, електронні таблиці, бази даних або презентаційне програмне забезпечення; готують кореспонденцію, відповідають за діловодство; складають розклад керівника; організують поїздки керівника; планують зустрічі; приймають відвідувачів; відповідають на телефонні дзвінки і приймають повідомлення, організують конференц-зв'язок; координують офісні потреби (фінанси, кадрові питання, господарське забезпечення); можуть навчати й контролювати офісних працівників нижчого рівня;

3) *юридичні секретарі* (Legal Secretaries) – спеціалізовані секретарі, робота яких вимагає знання юридичної термінології, процедур і документів. Вони готують і коригують юридичні документи (позови, до суду, скарги, апеляції, клопотання або попередні угоди) під наглядом адвоката або помічника юриста; переглядають юридичні журнали й допомагають з юридичними дослідженнями, наприклад, перевіряючи цитати в юридичних зведеннях; працюють з поштою, факсом або організують доставку юридичної кореспонденції клієнтам, свідкам і судовим чиновникам; приймають і здійснюють телефонні дзвінки; складають розклад і призначають зустрічі; організують і ведуть юридичні бібліотеки, документи та матеріали справ;

4) *медичні секретарі* (Medical Secretaries) – спеціалізовані секретарі, для роботи яких потрібні спеціальні знання медичної термінології і кодів, лікарняних, клінічних та лабораторних процедур. Вони складають і оформлюють медичні карти, звіти та кореспонденцію, ведуть прості історії хвороб пацієнтів; планують і підтверджують

діагнози пацієнта, операції або медичні консультації, організують госпіталізацію пацієнтів; виставляють рахунки пацієнтам, обробляють страхові платежі; відповідають на телефонні дзвінки й телефонують відповідним співробітникам; приймають відвідувачів, з'ясовують мету візиту й скеровують їх до відповідного персоналу; використовують офісне обладнання (голосова пошта) і текстові редактори, електронні таблиці або інші програмні додатки для підготовки звітів, рахунків-фактур, фінансових звітів, листів, історій хвороби або медичних карт.

Для того щоб стати секретарем/адміністративним помічником, достатньо диплома старшої школи і курсів з оброблення тексту та офісних процедур при професійних школах і коледжах, а також стажування на робочому місці протягом кількох тижнів. Юридичні і медичні секретарі мають додатково пройти курси з галузевої термінології та практики, їхнє стажування на робочому місці триває кілька місяців. Виконавчим секретарям/виконавчим адміністративним помічникам потрібні курси коледжу і ступінь бакалавра, а також кілька років відповідного досвіду роботи на посаді секретаря або клерка.

Середня заробітна плата секретаря/адміністративного помічника і медичного секретаря становить приблизно 36 тис. доларів США за рік; середня заробітна плата виконавчого секретаря/адміністративного помічника – приблизно 60 тис. доларів США за рік; середня заробітна плата юридичного секретаря – приблизно 47 тис. доларів США за рік.

У сучасних умовах багато закордонних компаній прагнуть знижувати витрати, оптимізуючи бізнес-процеси та передаючи непрофільні функції на аутсорсинг. Відповідно вони часто використовують такий сервіс, як **«Віртуальний секретар»** (Virtual assistants), що дає можливість заощаджувати кошти на наймі співробітника, технічному обладнанні тощо. Віртуальні секретарі – це секретарі, що працюють з домашнього офісу, використовуючи Інтернет, електронну пошту і факс для зв'язку з клієнтами. Їхніми обов'язками є відповідати на всі дзвінки, переключати дзвінки всередині компанії; приймати вхідну кореспонденцію, зокрема електронною поштою, факсом, у чаті та на сайті; створювати клієнтську базу за вхідною кореспонденцією; обробляти звернення клієнтів. Перевагами такого сервісу є те, що він працює цілодобово, приймає вхідні дзвінки та електронну кореспонденцію від клієнтів в різних часових режимах і різної геолокації.

Отже, професія секретаря еволюціонувала з довіреної особи і друкарки для керівника в адміністративного професіонала – «особу, яка володіє офісними навичками, демонструє здатність брати на себе відповідальність без прямого нагляду, проявляє ініціативу, а також приймає рішення в межах покладених повноважень». Знання цього

## СЕКЦІЯ І

### «СОЦІАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ. ІНФОРМАЦІЙНА СПРАВА»

---

допоможе фахівцям з інформаційної справи зробити свідомий вибір майбутньої професії.