

**АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ  
ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА:  
ІСТОРІЯ ТА СЬОГОДЕННЯ**

*Матеріали  
VI Регіональної науково-практичної конференції  
з документознавства*

**Міністерство освіти і науки України  
Державний заклад  
„Луганський національний університет  
імені Тараса Шевченка”**

**АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ  
ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА:  
ІСТОРІЯ ТА СЬОГОДЕННЯ**

*Матеріали VI Регіональної науково-практичної  
конференції з документознавства*

**Луганськ  
ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”  
2013**

**УДК 002(09)(063)**  
**ББК 60.844**  
**А-43**

**Рецензенти:**

**Могильний Г. А.** – кандидат технічних наук, доцент, завідувач кафедри інформаційних технологій та систем ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.

**Міняйло Р. В.** – кандидат філологічних наук, завідувач кафедри української мови та літератури Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.

А-43                      Актуальні питання документознавства: історія та сьогодення : матеріали VI Регіональної наук.-практ. конференції з документознавства. – Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2013. – 325 с.

У збірнику викладено історичні, теоретичні та методичні проблеми документознавства як наукової дисципліни. Значне місце приділяється культурі мовлення та інформаційним технологіям у документознавстві.

Розраховано на студентів, магістрантів, аспірантів та тих, хто цікавиться питаннями документознавства.

**УДК 002(09)(063)**  
**ББК 60.844**

*Рекомендовано до друку Вченою радою  
Луганського національного університету  
імені Тараса Шевченка  
(протокол № 10 від 6 червня 2013 року)*

©Колектив авторів, 2013  
©ДЗ „ЛНУ імені Тараса  
Шевченка”, 2013

## МЕТОДИКА. ПРАКТИКА. ДОСВІД

- 1. Бикова О. В.** Формування інформаційної культури майбутніх фахівців (ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”)..254
- 2. Ведута Л. В.** Професійне самовдосконалення майбутніх фахівців-документознавців (ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”).....263
- 3. Гриднева Я. В.** Принципи організації документообігу в Луганському національному університеті імені Тараса Шевченка (ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”).....269
- 4. Дайнеко Д. М.** Історія запровадження соціальних пільг і гарантій. виникнення терміна „соціальний пакет” (ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”).....275
- 5. Іщенко В. С.** Посада секретаря: учора, сьогодні, завтра (ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”).....280
- 6. Крохмаль І. М.** Мотиваційний компонент професійної готовності майбутнього фахівця з документознавства та інформаційної діяльності (ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”).....292
- 7. Лесовець Н. М.** Культура ділового спілкування як умова успішної діяльності майбутніх фахівців у сфері ДЗУ (ЛНУ імені Тараса Шевченка).....296
- 8. Лісіцина Ю. Ю.** Комунікаційний аспект документно-інформаційної діяльності документознавця (ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”).....300
- 9. Малюк О. Ю.** Вербальні засоби спілкування (ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”).....303
- 10. Чеботарьова О. П.** Вимоги до оформлення документації в школах з інклюзивним навчанням (ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”).....309

Наукове видання

# АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА: ІСТОРІЯ ТА СЬОГОДЕННЯ

*Матеріали VI Регіональної науково-практичної  
конференції  
з документознавства*

Комп'ютерне макетування – Є. Р. Рубан, І. О. Савченко

Коректор – І. М. Акіншина, Н. М. Лесовець

Відповідальні за випуск:  
доц. Малюк О. Ю., доц. Акіншина І. М.

---

Здано до склад. . . 2013 р. Підп. до друку . . 2013 р.  
Формат 60x84 1/16. Папір офсет. Гарнітура Times New Roman.  
Друк ризографічний. Ум. друк. арк. . Наклад 200 прим. Зам. №

---

**Видавець і виготовлювач**  
**Видавництво Державного закладу**  
**„Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”**  
вул. Оборонна, 2, м. Луганськ, 91011. Тел./ факс: (0642) 58-03-20.  
e-mail: [alma-mater@list.ru](mailto:alma-mater@list.ru)  
*Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3459 від 09.04.2009 р.*

**Н. М. Лесовець**  
(ЛНУ імені Тараса Шевченка)  
**КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК**  
**УМОВА УСПІШНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНІХ**  
**ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ДЗУ**

У статті з'ясовуються шляхи формування культури ділового спілкування як умови успішної діяльності майбутніх фахівців у сфері ДЗУ.

*Актуальність* теми дослідження зумовлена сучасними тенденціями, спрямованими на формування культури ділового спілкування студентів у вищому навчальному закладі.

*Мета* статті – з'ясувати особливості формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців у сфері документаційного забезпечення управління (далі ДЗУ).

*Завдання* дослідження – сформулювати шляхи формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців-документознавців.

Сьогодні культурі ділового спілкування присвячено багато наукових праць учених, зокрема таких дослідників, як Ю. І. Палеха [2], М. І. Пентилюк [3], Ф. І. Хміль [4] та ін. Проте значна кількість питань цієї проблеми ще остаточно не вивчена та потребує вирішення.

На думку дослідників, формування культури ділового спілкування містить:

- знання норм і правил спілкування (зокрема ділового);
- високий рівень мовленнєвого розвитку, який дозволяє людині у процесі спілкування вільно передавати та сприймати інформацію;

- розуміння невербальних засобів комунікації;
- уміння налагоджувати контакт із людьми, урахувавши їхні гендерні, вікові, соціально-культурні, статусні характеристики;
- уміння поводитися адекватно до ситуації і використовувати її специфіку для досягнення власних комунікативних цілей;
- уміння впливати на співрозмовника так, щоб схилити його на свій бік, переконати в силі своїх аргументів;
- здатність правильно оцінити співрозмовника як особистість, як потенційного конкурента чи партнера й обрати власну комунікативну стратегію залежно від цієї оцінки;
- здатність викликати у співрозмовника позитивне сприйняття власної особистості [1, с. 59].

Діяльність фахівців у сфері ДЗУ має свої специфічні особливості, серед яких провідну роль відіграє вміння спілкуватися та налагоджувати ділові стосунки. Майбутніх фахівців у сфері ДЗУ під час вивчення фахових дисциплін необхідно навчати ділового спілкування, зокрема взаємодіяти з різними комунікативними партнерами, уміти застосовувати у процесі спілкування як вербальні, так і невербальні засоби. Адже, як доводять науковці, лише 7 % інформації передається вербально, решта (93 %) – невербальними засобами.

Викладачеві важливо переконати майбутніх фахівців у сфері ДЗУ, що багато невдач людини – від невміння спілкуватися, небажання слухати й чути співрозмовника, незнання того, як будувати стосунки з іншими людьми. Тобто йдеться про низьку культуру ділового спілкування майбутніх фахівців. Професійні риси документознавця передбачають наявність у нього спеціальної освіти, широкої ерудиції, постійного

підвищення науково-професійної підготовки. Застосовуючи такий підхід до майбутнього фахівця у сфері ДЗУ, можна стверджувати, що він повинен бути не лише носієм статусу посадової особи, наділеної певними повноваженнями, але й мати необхідну ерудицію, володіти широким колом професійних знань, умінь і навичок, до яких обов'язково належить уміння спілкуватися з людьми у різних виробничих ситуаціях.

На нашу думку, причиною багатьох виробничих проблем в організаціях може бути не низький рівень професійних знань, а недостатній рівень культури ділового спілкування, через що досить часто і виникають конфлікти на міжособистісному, груповому й соціальному рівні. Уміння вільно спілкуватися під час ділових бесід і переговорів, установлення контактів з діловими партнерами, зокрема й представниками іноземних делегацій – запорука успіху та кар'єрного зростання майбутніх фахівців у сфері ДЗУ.

Свідоме опанування принципами ділового спілкування та правильне їх використання у навчальній діяльності майбутніх фахівців у сфері ДЗУ підвищує ефективність ділових контактів, а отже, й ефективність роботи підприємства чи установи, куди після закінчення ВНЗ прийде працювати документознавець.

Сьогодні науковцями обґрунтовано багато рекомендацій, що допомагають сформувати культуру ділового спілкування, навчити розуміти психологію іншої людини і свою власну, справляти гарне враження у ділових колах. На наш погляд, цей досвід важливо теоретично переосмислити під час викладання курсу „Протокол та етикет ділового спілкування”. Формування культури ділового спілкування передбачає створення на практичних заняттях майбутніх виробничих ситуацій, зокрема проведення дискусії на одну з поданих тем, створення



шляхів виходу з конфліктної ситуації на підприємстві тощо.

Застосування технічних засобів фахівцями у сфері ДЗУ передбачає не лише швидкість передавання інформації, але й дотримання культури телефонного діалогу, культури спілкування за допомогою електронної пошти та ін. Тому серед ситуативних завдань ми пропонуємо продемонструвати на занятті телефонний діалог між фахівцем у галузі ДЗУ та представником іншої організації, відвідувачем тощо. Мета проведення активних форм навчання – формування таких професійних навичок, як налагодження ділових стосунків, робота в команді, слухання і розуміння співрозмовника, розвиток навичок ораторського мистецтва, уміння доводити свою точку зору під час ведення дискусій, розв'язання проблем, вирішення конфліктних ситуацій тощо.

Таким чином, сьогодні все більшого значення набуває завдання удосконалення процесу формування культури ділового спілкування, що є невід'ємним компонентом повноцінної професійної підготовки та передумовою продуктивної діяльності майбутніх фахівців у сфері ДЗУ.

### **Література**

1. Основы теории коммуникации : учебник / под ред. М. А. Василика. – М. : Гардарики, 2003. – 615 с.
2. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Ю. І. Палеха. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
3. Пентилюк М. І. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посібник / М. І. Пентилюк, І. І. Маруніч, І. В. Гайдаєнко. – К. : Центр навчальної л-ри, 2010. – 224 с.
4. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с.