

МАТЕРІАЛИ ІІ МІЖНАРОДНОЇ  
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ  
**«ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ  
РОЗВИТКУ ОСВІТИ»**

(25-26 березня 2016 року)

Київ  
2016

Формулюванні задачі або завдання (Питання задачі або завдання).  
В тексті використовуй слова ввічливості, звертання, запиши назву свята, дату, час і місце проведення свята.).

Розглянути вище завдання – компетентнісно-зорієнтовані. Увага вчителя під час створення завдань даного типу акцентується на результатах навчання, в якості яких розглядається не лише сума знань, умінь, навичок, а і здатність учня діяти в нових умовах з метою розв'язання життєво важливих проблем, тобто компетентність.

У сучасному світі саме компетентність стає новою одиницею виміру освіченості людини. Формування особистості, здатної знаходити правильні рішення не лише у конкретних навчальних та професійних, але і в життєвих ситуаціях, стає одним з головних завдань сучасної загальноосвітньої школи.

### Список використаних джерел:

1. Державний стандарт початкової загальної освіти.
2. Хуторской А. В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты // Интернет-журнал «Эйдос». – 2002. – 23 апреля. <http://eidos.ru/journal/2002/0423.htm>
3. Центр развития молодёжи, курс дистанционного обучения «Разработка компетентностно-ориентированных заданий по учебным предметам» [http://www.cerm.ru/method\\_lab\\_temy/](http://www.cerm.ru/method_lab_temy/)

**Лесовець Н.М.**

*кандидат філологічних наук, доцент,*

*Луганський національний університет імені Тараса Шевченка*

## ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ПРОФЕСІЙНА КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ДЗУ

Актуальність наукового дослідження полягає в тому, що під час навчання у ВНЗ необхідно все більшу увагу приділяти вивченню норм та правил ділового етикету, застосовувати такі ситуативні вправи та завдання, які дають змогу розвивати навички ділового спілкування майбутніх фахівців у сфері документального забезпечення управління (далі ДЗУ).

Метою статті є обґрунтування необхідності формування професійної культури спілкування та дотримання ділового етикету майбутніх фахівців-документознавців.

Завдання дослідження – з'ясувати базові етикетні правила, необхідні для подальшої професійної діяльності фахівців у сфері ДЗУ.

Проблему ділового спілкування та дотримання норм та правил етикету вивчали такі вчені, як І. Афанасьєв [1], Ф. Кузін [3], О. Малюк [4], Ю. Палеха [5], Я. Радевич-Винницький [7], Ф. Хміль [9] та багато інших дослідників. Вони визначають діловий етикет та культуру спілкування як специфічну

форму контактів та взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої підприємства/організації [2; 6]. Таке спілкування містить обмін діловою інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як усередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями [8, с. 15].

На нашу думку, головною ознакою ділового спілкування є досягнення узгодженості у сфері виробничої діяльності. Найчастіше подібна взаємодія виникає між особами, які не мають неформальних міжособистісних стосунків (між співробітниками, керівником та підлеглими, діловими партнерами, поживачами й постачальниками тощо); при цьому статус одного з ділових партнерів стосовно до іншого має бути чітко визначений, тобто існують загальновизначені норми поведінки та правила ділового етикету, порушення яких може образити гідність ділового партнера, ускладнити майбутні професійні контакти у виробничій діяльності. До того ж, ефективність ділового спілкування залежить від правильної оцінки виробничої ситуації й поведінки ділових партнерів, психологічних особливостей учасників ділової комунікації, а також від загальної підготовки фахівців у сфері ДЗУ.

Ми вважаємо, що на сучасному етапі розвитку педагогічної думки та вітчизняної освіти важливого значення набуває питання застосування підходів, пошук і впровадження нових наукових ідей до організації навчальної діяльності у середніх спеціальних та вищих навчальних закладах. Особливе місце, на нашу думку, для майбутніх фахівців у сфері ДЗУ повинно приділятися розвиткові культури спілкування та дотримання норм і правил ділового етикету. Незаперечним є і той факт, що інновації в освітній діяльності передбачають формування мовно-мовленнєвої компетенції, оскільки особа, яка грамотна та логічно вміє побудувати своє мовлення, здатна адекватно реагувати на зміни в ситуації спілкування, здійснювати активний вплив на співрозмовника, доводячи правильність своїх думок, переконань, тверджень і, поряд з цим, створювати враження приємного ділового партнера під час спілкування. Отже, лише оволодіння вищезазначеними якостями процесу ділового спілкування стане запорукою успіху в професійній діяльності майбутнього документознавця, передусім фахівця, якого можна з упевненістю вважати по-справжньому освіченою особистістю, здатною досягти найвагоміших вершин у професійній діяльності, мати авторитет серед колег, заручитися підтримкою і повагою керівництва.

Фахівець у сфері ДЗУ для забезпечення ефективного ділового спілкування повинен дотримуватися норм та правил етикету, володіти комунікативними вміннями та навичками, що передбачають знання культури міжособистісного спілкування, зокрема й з іноземними діловими партнерами, уміння досягати взаєморозуміння. Водночас, майбутній документознавець повинен постійно вдосконалювати культуру вербального та невербального ділового спілкування, зокрема вміння вітатися, прощатися, підтримувати ділову бесіду, уважно слухати співрозмовника, спостерігати й інтерпретувати невербальну поведінку ділового партнера тощо.

Комплекс питань, які доводиться вирішувати в ході ділового спілкування фахівцю-документознавцю, висуває певні вимоги до рівня його

підготовленості, знання норм та правил ділового етикету, навичок культури спілкування, уміння швидко орієнтуватися у різних типових виробничих ситуаціях. Тому під час проведення навчальних занять для студентів спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність» з курсів «Професійна комунікація», «Протокол та етикет ділового спілкування», «Організація сучасної ділової комунікації» необхідно постійно вдосконалювати комунікативні здібності майбутніх фахівців у сфері ДЗУ. Зокрема, нами застосовуються такі методи активного навчання, як ділова гра та тренінг, за допомогою яких студенти вчать спілкуватися у різних виробничих ситуаціях.

Ділове спілкування у навчальній діяльності здійснюється в різних формах: стислі телефонні діалоги, обмін діловими листами; ситуативні завдання, що моделюють проведення переговорів з окремими представниками й делегаціями, організацію конференцій, нарад, виставок тощо. Важливою складовою у навчальній діяльності є мотивація дотримання ділового етикету, формування професійної культури спілкування.

Ми вважаємо, що для формування професійної культури майбутнього фахівця-документознавця потрібне й безперервне самонавчання і самовиховання, щоб виробити навички ефективної ділової комунікації.

Проблема сформованості культури професійного спілкування та дотримання ділового етикету в майбутнього фахівця у сфері ДЗУ сьогодні є однією з найважливіших. Досить типовою є ситуація, коли документознавці набули гарних навичок організації роботи з документами в організації, проте зіштовхуються з проблемою усного ділового спілкування, не завжди дотримуються норм ділового етикету під час телефонних розмов, виступів на зборах, нарадах, конференціях тощо. Є випадки, коли молодий фахівець-документознавець, добре володіючи теоретичними відомостями, не може застосувати їх під час проходження навчальної та виробничої практики.

Досвід вітчизняних та зарубіжних дослідників, що вивчали питання ділового етикету та культури професійного спілкування свідчить про те, що в будь-якій галузі діяльності необхідно дотримуватися ділового етикету та норм поведінки під час спілкування, толерантно ставитися до ділового партнера, колег, бути ввічливим, тактовним, витриманим, мати належний зовнішній вигляд, уміти вислухати співрозмовника. Усі вищезазначені вимоги ми можемо висунути до фахівця у сфері ДЗУ.

Отже, формування професійної культури спілкування майбутніх фахівців у сфері ДЗУ зумовлюється такими чинниками:

- знання норм і правил ділового спілкування;
- високий рівень мовленнєвого розвитку особистості;
- розуміння невербальних засобів ділової комунікації;
- уміле застосування технічних засобів ділового спілкування;
- уміння налагоджувати контакт із людьми, ураховуючи їхні гендерні, вікові, соціально-культурні характеристики;
- уміння поводитися відповідно 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.

Таким чином, складовою професійної культури майбутнього фахівця у сфері ДЗУ є культура ділового спілкування та дотримання ділового етикету, оскільки майбутній фахівець-документознавець повинен уміти практично застосовувати знання, правила та вимоги щодо спілкування, поведінки, зовнішнього вигляду під час ділового спілкування у різних виробничих ситуаціях.

### Список використаних джерел:

1. Афанасьев І. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / І. Афанасьев. – К.: Альтерпрес, 2003. – 368 с.
2. Етика ділового спілкування: курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Оссчинська – 2-ге вид., стереотип. – К.: МАУП, 2003. – 208 с.
3. Кузин Ф. А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика / Ф. А. Кузин. – М.: Ось-89, 2002. – 512 с.
4. Малюк О. Ю. Роль та місце вербальних та невербальних видів комунікації у роботі фахівця служби ДЗУ / О. Ю. Малюк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Vlush/Ped/2011\\_13\\_2/36.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vlush/Ped/2011_13_2/36.pdf)
5. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посібник / Ю. І. Палеха. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
6. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам / А. Пиз. – Нижний Новгород: Изд-во «Ай Кью», 1992. – 262 с.
7. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. – Л.: СПОЛОМ, 2001. – 224 с.
8. Харченко Л. П. Етика ділового спілкування соціального педагога / Л. П. Харченко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Sptp/2010\\_3/15.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Sptp/2010_3/15.pdf)
9. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів. – К.: Академвидав, 2004. – 280 с.

**Майорський В.В.**

*здобувач,*

*Національний педагогічний університет  
імені М.П. Драгоманова*

## **ПИТАННЯ ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ІЗ ПРАВОЗНАВСТВА УЧНІВ КЛАСІВ ЮРИДИЧНОГО ПРОФІЛЮ**

Уже більше десяти років старша школа в Україні функціонує як профільна. До основних напрямів профільного навчання належить суспільно-гуманітарний напрям, що реалізується в кількох профілях, серед яких і правовий. Основним предметом названого профілю є «Правознавство» (профільний рівень), що викладається в 10-11 профільних класах в обсязі 3

*Наукове видання*

**ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ОСВІТИ**

**МАТЕРІАЛИ ІІ МІЖНАРОДНОЇ  
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

*Матеріали друкуються в авторській редакції*

Дизайн обкладинки: А. Юдашкіна  
Верстка: Н. Кузнєцова

Контактна інформація організаційного комітету:  
73005, Україна, м. Херсон, а/с 20,  
Науковий журнал «Молодий вчений»  
Телефон: +38 (0552) 399 530  
E-mail: [info@molodyvcheny.in.ua](mailto:info@molodyvcheny.in.ua)  
[www.molodyvcheny.in.ua](http://www.molodyvcheny.in.ua)

Підписано до друку 05.04.2016. Формат 60x84/16.  
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman. Цифровий друк.  
Ум.-друк. арк. 10,23. Тираж 100. Замовлення № 0316-234.  
Віддруковано з готового оригінал-макета.

Видавничий дім «Гельветика»  
E-mail: [mailbox@helvetica.com.ua](mailto:mailbox@helvetica.com.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи  
ДК № 4392 від 20.08.2012 р.