Міністерство освіти і науки України

Полтавський національний технічний університет

 імені Юрія Кондратюка

Кафедра українознавства, культури та документознавства

# КОНЦЕПЦІЯ ПРОФЕСІЙНОГО СПРЯМУВАННЯ (ВСТУП ДО ФАХУ)

# *НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК*

**Полтава**

**2017**

Концепція професійного спрямування (Вступ до фаху) : навчальний посібник для студентів гуманітарного факультету, спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», спеціалізації «Документознавство та інформаційна діяльність». – Полтава : ПолтНТУ. – 92 с.

Укладач: О.М.Тур, к.філол.н., доцент

Відповідальна за випуск

Передерій І.Г., завідувач кафедри українознавства, культури та документознавства, д.і.н., професор.

Рецензенти:

Соляник А.А., д.пед.н., професор, завідувач кафедри документознавства та книгознавства Харківської державної академії культури

Гаращенко Л.Б, к.філол.н., доцент кафедри українознавства, культури та документознавства Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка.

Затверджено науково-методичною

радою університету,

протокол № 3 від 05.04.17

**70.20.01. 01**

**ЗМІСТ**

ПЕРЕДМОВА……………………………………………………………………….4

##### *РОЗДІЛ І. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЇ ФАХІВЦЯ З ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.*

##### *АКТУАЛЬНІСТЬ СПЕЦІАЛЬНОСТІ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ*

##### *СУСПІЛЬНОГО РОЗВИТКУ…….........………………………………..……………………*5

* 1. Підготовка фахівців із документознавства та інформаційної

діяльності на сучасному етапі розвитку інформаційного суспільства……..6

* 1. Еволюція документа як об’єкта професійної діяльності

майбутнього фахівця із документознавства

та інформаційної діяльності .……………………………………………….11

1.2.1.  Різновиди запису інформації…………………………………………11

1.2.2. Типи матеріальних носіїв інформації .………………………………13

* 1. Історія виникнення й розвиток професії та спеціальності ………………18

Тестові завдання до розділу І . ………………………………………….34

Література до розділу І .…………………………………………………… 37

###### РОЗДІЛ ІІ. ІНФОРМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ. ДОКУМЕНТ ЯК НОСІЙ ІНФОРМАЦІЇ. …………………….…………………………………………………………39

* 1. Інформація: сутність, особливості, властивості, класифікація…………39
	2. Основи організації інформаційної діяльності.

Сучасна законодавча база в галузі інформаційної діяльності…………….47

2.3. Документ як об’єкт професійної діяльності документознавця……………55

Тестові завдання до розділу ІІ………………………………………………66

Література до розділу ІІ……………………………………………………….67

###### РОЗДІЛ ІІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ТА КУЛЬТУРА ПОВЕДІНКИ

###### ФАХІВЦІВ ІЗ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ…....68

3.1. Умови праці фахівців документно-інформаційної сфери…………………68

3.2. Комунікативна культура як важливий чинник підготовки

 комунікативно компетентних фахівців-документознавців………………..72

3.3. Взаєморозуміння та конфлікти під час професійної взаємодії

 фахівців із документознавства та інформаційної діяльності ……………. 76

Тестові завдання до розділу ІІІ ………………………………………………..87

Література до розділу ІІІ ………………………………………………………..88

Перевір свої знання……. ……………………………………………………….. 90

**ПЕРЕДМОВА**

Хто володіє інформацією – той володіє світом

*Вінстон Черчілль*

Діяльність управлінських структур ґрунтується на виробництві та використанні інформації. Значна частина цієї інформації у будь-якій організації зосереджена в документах.

Сьогодні робота в системі інформаційного забезпечення управління так само вимагає спеціальної кваліфікації співробітників, як і будь-яка інша робота. Розв’язувати проблеми впорядкування діяльності з документами на підприємствах різної форми власності в Україні повинні спеціалісти-документознавці, які професійно володіють методами аналізу документів, методами, що забезпечують звичайний та електронний документообіг, методами створення документів із використанням різних стилів опису та оформлення. Такі фахівці повинні досконало знати чинні стандарти і нормативні матеріали у галузі створення документів, володіти текстовими і графічними редакторами, вміти працювати у комп’ютерних мережах. Сучасні працівники служби документації повинні бути готові до ведення інформаційної боротьби з конкурентами, володіти глибокими знаннями з державної мови та документаційної лінгвістики.

Навчальний посібник надасть загальне уявлення про спеціалізацію «Документознавство та інформаційна діяльність». У першому розділі основна увага звертається на історичні аспекти розвитку професії, а також на актуальність спеціальності в Україні та за її межами. Другий розділ присвячений всебічному розкриттю понять *інформаційна діяльність* та *документ* як об’єкт професійної діяльності працівника служби документації. У третьому розділі розглядається організація робочого місця, умови праці, вимоги до усного спілкування працівників документно-інформаціцної сфери, а також вимоги до особистісних характеристик, значення зовнішнього вигляду у створенні гідного іміджу майбутнього фахівця із документознавства та інформаційної діяльності.

**РОЗДІЛ І**

 **ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЇ ФАХІВЦЯ ІЗ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. АКТУАЛЬНІСТЬ СПЕЦІАЛЬНОСТІ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ СУСПІЛЬНОГО РОЗВИТКУ**

***1.1.  Підготовка фахівців із документознавства та інформаційної діяльності на сучасному етапі розвитку інформаційного суспільства***

Діяльність управлінських структур ґрунтується на створенні й використанні інформації у будь-якій організації і сконцентрована у документах. Завдяки чітко організованій роботі з документами керівник може у будь-який момент отримати вичерпну інформацію про діяльність підприємства або організації. За відсутності встановленого порядку роботи з документами керівництво підприємства не матиме змоги приймати юридично й організаційно виважені рішення й уся подальша діяльність такого підприємства матиме хаотичний характер.

Вирішувати проблеми упорядкування діяльності з документами на підприємствах різної форми власності в Україні покликані фахівці-документознавці, які мають освіту з документознавства та інформаційної діяльності. Популярність підготовки фахівців зі спеціалізації «Документознавство та інформаційна діяльність» в Україні невпинно зростає. Відкриття нової спеціальності стало реакцією на процеси, що відбулися в соціально-комунікативній сфері країни: активний розвиток систем зв’язку, телекомунікацій, створення інформаційного системно-мережевого простору, суттєвим збільшенням обсягів документопотоків. Перспективність цієї спеціальності зумовлена рядом об’єктивних чинників:

1.  Зростання обсягів техніко-економічної, фінансової, технологічної, наукової та іншої документованої інформації.

2.  Посилення значення високоякісного інформаційного забезпечення вищого керівництва всіх рівнів і напрямів соціального управління.

3.  Впровадження новітніх інформаційних технологій, застосування глобальних світових мереж, вдосконалення засобів документування та розповсюдження інформації.

4.  Зростання ролі інформаційних процесів у всіх сферах людської діяльності. Створюються інформаційно-аналітичні підрозділи, інформаційно-рекламні агенції, розширюється коло центрів науково-технічної інформації.

Підготовку фахівців зі спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність» вперше в Україні розпочав у 1995 році факультет бібліотекознавства та інформатики Харківської державної академії культури (ХДАК) на базі створеної у структурі факультету кафедри документознавства та Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. Нині лише в Києві документознавців готують три державних і два приватних ВиШі: Київський національний інститут культури і мистецтв (КНУКМ), Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв (ДАКККіМ), Національний авіаційний університет (НАУ), Міжнародний університет розвитку людини «Україна» та Європейський університет (ЄУ). Підготовку фахівців спеціалізації «Документознавство та інформаційна діяльність» здійснюють також в Луцьку, Тернополі, Миколаєві, Одесі, Полтаві, Рівному, Черкасах та ін.

Ключові результати навчання майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності :

*Фахівець повинен знати:*

* нормативні, науково-методичні матеріали з документаційного забезпечення управління;
* як організувати роботу зі службовими документами в процесі управлінської діяльності;
* як формувати, використовувати та зберігати  документаційні ресурси (бібліотечні, архівні, музейні, інформаційні);
* теоретичні засади розвитку комунікаційної культури як соціокультурного феномену, моделі ділової поведінки;
* стилістичні норми службових документів, особливості лексичних, морфологічних, синтаксичних засобів ділових документів;
* систему організації діловодства на підприємстві, систему організації роботи служби документаційного забезпечення управління;
* основи роботи з комп'ютером, основне і спеціалізоване програмне забезпечення, технічні засоби обробки документів, правила експлуатації комп'ютерної техніки, друкарського та розмножувального обладнання, приймально-переговорних пристроїв;
* порядок планування, проектування та технологію роботи на базі організаційної та обчислювальної техніки служб документаційного забезпечення управління, методи розробки їх оптимальних структур.

*Фахівець повинен вміти:*

* використовувати набуті знання з фундаментальних дисциплін і практичні навички в професійній діяльності;
* здійснювати аналітико-синтетичне опрацювання інформації;
* письмово та усно презентувати науковий та практичний матеріал;
* складати службові документи усіх видів;
* працювати в операційних системах, зокрема Windows, в локальних і глобальних комп'ютерних мережах;
* користуватися прикладним програмним забезпеченням, зокрема текстовими редакторами, електронними таблицями, базами даних, володіти комп'ютерною графікою, зокрема діловою;
* усувати дефекти, проводити профілактику в операційних системах;
* вільно володіти машинописом;
* експлуатувати комп'ютерну техніку, друкарське та розмножувальне обладнання, приймально-переговорні пристрої;
* використовувати у своїй професійній діяльності основні економічні закони та принципи;
* спілкуватися (усно та письмово) українською мовою та двома поширеними європейськими мовами;
* організовувати власну професійну діяльність та ефективно управляти часом;
* працювати у групах, взаємодіяти з іншими людьми, підпорядковуватися вимогам колективу.

Підготовкою фахівців із документознавства та інформаційної діяльності передбачено вивчення курсу «Концепція професійного спрямування (Вступ до фаху)» (далі КПС «Вступ до фаху»). Дисципліна входить до циклу загальнопрофесійних дисциплін і ознайомлює майбутніх документознавців із місцем та роллю їхньої професії у сучасному суспільстві, особливостями обраного ними фаху.

*Мета* курсу – сприяти формуванню у студента цілісного, системного уявлення щодо обраної ним спеціальності.

*Завдання* курсу:

* з’ясувати рівень необхідної підготовки фахівців-документознавців для сучасного суспільства.
* прослідкувати історію становлення та розвитку спеціальності.
* визначити місце спеціальності у системі знань.
* ознайомити із загальними вимогами щодо рівня підготовки спеціаліста, його знань, умінь та навичок.

Студент, прослухавши курс «КПС (Вступ до фаху)», повинен *мати уявлення* про:

* актуальність спеціальності та її місце на ринку праці;
* ступеневість отримання освіти з напряму підготовки «Документознавство та інформаційна діяльність»;
* особливості укладання різних видів документів;
* складові моделі спеціаліста з документознавства та інформаційної діяльності та ін.

Студент повинен *знати*:

* історію становлення та розвитку спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність»;
* сучасну законодавчу базу в галузі документно-інформаційної діяльності;
* основні терміни і поняття, що формують професійну предметну область спеціаліста з документознавства та інформаційної діяльності;
* вимоги до професійних знань, умінь, навичок фахівця-документознавця
* основні види професійної діяльності.

Попередніми дисциплінами, знання яких необхідне для вивчення курсу «КПС (Вступ до фаху)», є дисципліни гуманітарного та природничого циклів, зокрема «Історія України», «Всесвітня історія», «Українська мова», «Українська література», «Культура мовлення», «Інформатика».

Наступними дисциплінами, опануванню яких сприятиме вивчення курсу «КПС (Вступ до фаху)», є дисципліни циклу професійної та практичної підготовки, зокрема «Документознавство», «Документно-інформаційні комунікації», «Управлінське документознавство», «Лінгвістичні основи документознавства», «Документаційне забезпечення діяльності», «Діловодство», «Етика і психологія ділового спілкування».

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ  | 🖋 |

**Запитання для самоконтролю**

* 1. Назвіть чинники, що зумовлюють актуальність спеціалізації «Документознавство та інформаційна діяльність».
	2. Де вперше в Україні розпочато підготовку фахівців з документознавства та інформаційної діяльності?
	3. Назвіть ключові результати навчання за спеціалізацією «Документознавство та інформаційна діяльність».
	4. Сформулюйте основну мету курсу «КПС (Вступ до фаху)».
	5. Визначте мету та основні завдання курсу «КПС (Вступ до фаху)».
	6. Про що повинен мати уявлення студент-документознавець після вивчення курсу «КПС (Вступ до фаху)»?
	7. Що повинен знати студент після вивчення курсу «КПС (Вступ до фаху)»?
	8. Назвіть дисципліни, які пов’язані з курсом «КПС (Вступ до фаху)».

***Завдання 1.***  Дайте розгорнуті відповіді на запитання:

1. Що вплинуло на Ваш вибір стати фахівцем із документознавства та інформаційної діяльності
2. Які Ваші життєві плани щодо навчання за обраною спеціальністю? (*отримати кваліфікацію бакалавра…).*
3. Де б Ви хотіли працювати після завершення навчання?
4. Які риси Вашого характеру сприятимуть подальшому професійному зростанню?
5. Які риси сучасного працівника сфери документознавства та інформаційної діяльності Ви вважаєте за необхідне розвивати в собі, а яких треба позбутися?
6. Яку з посад після завершення навчання Ви б хотіли обійняти?
7. Що сприяло Вашому обранню навчання саме в цьому ВИШі?

***Завдання 2.***

Сформулюйте і запишіть у зошити основні види професійної діяльності фахівця із документознавства та інформаційної діяльності.

***Завдання 3.***

Запишіть у зошит ті посади, які зможе обіймати спеціаліст із документознавства та інформаційної діяльності після завершення навчання.

***Завдання 4***.

Напишіть міні-твір на тему «Чому я обрав професію, пов’язану із документознавством та інформаційною діяльністю?»

***Завдання 5.***

Зробіть письмово у зошиті порівняльну характеристику підготовки фахівців у сфері керування документаційними процесами в Україні та за кордоном.

***Завдання 6.***

Заповніть нижче наведену таблицю:

*Провідні фахівці у галузі документознавства*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | ПІБ | Основні біографічні відомості | Наукові праці (посібники, підручники тощо) |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| … |  |  |  |

***Завдання 7.*** Допишіть речення:

* 1. Мета курсу«КПС (Вступ до фаху)» передбачає…
	2. Завдання курсу «КПС (Вступ до фаху)» полягає …
	3. Попередніми дисциплінами, знання яких необхідне для вивчення курсу «КПС (Вступ до фаху)», є…
	4. Наступними дисциплінами, опануванню яких сприятиме вивчення курсу «КПС (Вступ до фаху)», є…

**Завдання 8.** Заповніть пропуски:

Дисципліна «Концепція професійного спрямування (Вступ до фаху)» передбачена для…., вона входить до циклу… і ознайомлює із… . Студент повинен знати вимоги до…, основні види … .

**Інтелектуальні виклики**

 **(теми для доповідей, рефератів)**

1. Підготовка фахівця з документознавства та інформаційної діяльності: проблеми й перспективи.
2. Поведінкові норми працівника сфери документознавства та інформаційної діяльності.
3. Професійна компетентність як важливий складник конкурентоспроможності майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності на сучасному ринку праці.
4. Комунікативна компетентність як необхідна умова професійної підготовки майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності.
5. Роль і місце науково-дослідної роботи у підготовці фахівців документно-інформаційної сфери.

***1.2.  Еволюція документа як об’єкта професійної діяльності майбутнього фахівця із документознавства та інформаційної діяльності***

**1.2.1.  Різновиди запису інформації**

Природа документа визначається двома складниками: інформаційним та матеріальним. Інформаційні характеристики документа (форма, обсяг, змістовність) зумовлюють взаємозв’язок між інформацією та споживачами, який, як правило, встановлюється за допомогою засобів документування – запису інформації на матеріальному носії.

Протягом багатовікової історії людство прагнуло у доступний спосіб закріпити та передати інформацію. Засобом такого передавання стало *письмо* – штучно створена система фіксації мовлення, яка дає змогу за допомогою графічних елементів передати мовленнєву інформацію на відстані й закріпити її в часі.

До винаходу письма людство йшло довгим шляхом і тільки кілька тисяч років тому стало застосовувати для запису мови знаки. Вважають, що це відбулося близько шести тисяч років тому, у четвертому тисячолітті до нашої ери (епоха неоліту), на думку інших дослідників – уже з восьмого тисячоліття до нашої ери.

***Предметне «письмо».*** Спочатку люди не володіли ніякою писемністю. Тому було досить важко передавати інформацію на великі відстані. Відома легенда (яку розповів Геродот) про персидського царя Дарія  I свідчить, що одного разу він отримав послання від скіфів. Послання містило наступні чотири предмети: птаха, мишу, жабу і стріли. Гонець, який доставив послання, повідомив, що більше нічого повідомляти йому не веліли, і з тим розпрощався з царем. Постало питання, як же інтерпретувати це послання скіфів. Цар Дарій вирішив, що скіфи віддають себе в його владу і на знак покірності принесли йому землю, воду і небо, бо миша означає землю, жаба – воду, птах – небо, а стріли означають, що скіфи відмовляються від опору. Проте один із мудреців заперечив Дарію. Він тлумачив послання скіфів інакше: «Якщо ви, перси, як птахи, не відлетите в небо, або, як миші, не зариєтеся в землю, або, як жаби, не пострибаєте в болото, то будете уражені цими стрілами». Як виявилося надалі, цей мудрець мав рацію.

Переказана легенда свідчить, що спочатку люди намагалися передавати інформацію за допомогою різних предметів. Предметним письмом були:

* + природні предмети, які використовували для передавання повідомлень. Первісні люди, щоб запам’ятати місце перебування, напрямок руху мисливців, використовували зламані гілки дерев, укладені в певному порядку стріли. Реліктом давнього предметного письма в Україні є звичай дарувати квіти;
	+ упорядкована система певних предметів. Наприклад, ірокези чіпляли на пояс у певній послідовності різнокольорові черепашки, кожна з яких мала певне значення;
	+ зарубки на дереві, які використовували для обліку днів, для складання боргових зобов’язань тощо.

Звичайно, предметне письмо не було найзручнішим засобом передавання інформації і з часом люди придумали більш універсальні інструменти.

***Піктографічне письмо.*** Наступним етапом на шляху формування писемності стало використання зображень (піктограм). Доречно пригадати, що зародження образотворчого мистецтва відбулося ще в часи стародавніх людей раніше появи державності. Суть піктографічного письма полягає в тому, що за допомогою певного знаку виражається деяке поняття. Наприклад, поняття «людина» може бути передане зображенням людини. Піктографічне письмо з’явилося наприкінці кам’яної доби, але й нині є зручним засобом взаєморозуміння між людьми, наприклад, знак долара чи євро, дорожні знаки, комп’ютерна іконка тощо.

***Ідеографічне письмо.*** Поступово спрощуючись, піктограми все більш віддаляються від початкових зображень, починають набувати множинних значень. Проте піктографія не могла виконувати всі потреби письма, що виникали з розвитком понять і абстрактного мислення, і тоді народжується ідеографія («письмо поняттями»). Вона використовується для передавання того, що не володіє наочністю. Наприклад, для позначення поняття «зіркість», яке намалювати неможливо, зображали той орган, через який воно виявляється, тобто – око. Таким чином, малюнок ока як піктограма означає «око», а як ідеограма – «зіркість». Отже, малюнок міг мати пряме і переносне значення. Ми й тепер користуємося ідеограмами, коли пишемо цифри 1, 2, 3 …, позначаємо арифметичні дії =, –, + тощо.

***Звукове письмо.*** Таке письмо має три різновиди:

* складове документування інформації передає цілі склади, де кожен знак позначає склад. Елементи складового письма трапляються й у нас, наприклад у написанні слів *інформаці****я****, документаці****я****, юстиці****я****, об’****є****кт,* ***її***. Кожна з букв *я, ю, ї*, *є* позначає склад й+а, й+у, й+і, й+е;
* консонантне документування інформації передає лише приголосні звуки. Сьогодні – це графічні скорочення, які використовують у документах, на зразок: млн. (мільйон), млрд. (мільярд), грн. (гривня), р-н (район) тощо;
* звуко-буквене, або алфавітне письмо, де графічний знак передає звук.

**1.2.2. Типи матеріальних носіїв інформації**

Тривалий час предметом і знаряддям письма був *камінь*. На кам’яних брилах стародавніх пірамід та храмів археологи знайшли написи з інформацією про те, скільки людей працювало на будівництві цих споруд і у який час. На кам’яній стелі, яка сьогодні знаходиться у Луврі, збереглися тексти законів Хаммурапі, а також Єгипетський земельний кадастр, який слугував для стягнення податків з населення держави. На кам’яних стінах гробниць можна прочитати послання для нащадків і отримати інформацію про перепоховання фараонів. Велика кількість послань, які збереглися у гробницях, містять попередження про покарання грішників.

Найпоширенішим матеріалом для виготовлення документів у давнину була *глина*, яка слугувала основою написання текстів і сама диктувала графіку письма – потовщені знаки вгорі і потоншені донизу. Схематизація письма призвела до утворення *клинів*, тому і вид писемності отримав назву «клинопис». До нас дійшли сотні тисяч клинописних текстів, які повідомляють науковцям про побут, природу, історію, науку та культуру стародавніх народів. Так, серед руїн палацу царя Атурбаніпала в Ніневії археологи відкрили декілька кімнат, де виявили приблизно 30 000 клинописних глиняних табличок. Ця бібліотека зберегла всю історію культури та соціальних стосунків населення Шумеру та Вавилону. Вавилонянам належить і слава першодруків. Один документ розмножувався в певній кількості й розсилався за призначенням. Відомі також клинописні документи з виготовлення синтетичних каменів.

Стародавній Єгипет залишив нам неперевершене відкриття – *папірус*, який слугував чудовим матеріалом для письмового документування інформації. У його основі – трава типу осоки, яка росла на березі Нилу. Довгий час папірус використовували з побутовою метою: із нього будували житло й човни, робили взуття. Сьогодні рослину під назвою «папірус» можна знайти у ботанічному саду Каїра.

Технологія виготовлення папірусу для письма складалася з таких процедур: стебла рослини розділяли на тонкі довгі смужки, розкладали їх вздовж та впоперек, зрошували водою. Потім матеріал ущільнювали, відбивали дерев’яним молотком та вирівнювали спеціальним інструментом зі слонової кістки. Клеєм для склеювання стебел рослин слугував сік трави, який вичавлювали під пресом. Після просушування папіруси згортали у сувої. Деякі сувої досягали у довжину 40 м (папірус Харриса). Папірус можна було використовувати неодноразово. Абзац починали писати червоною фарбою, усе інше – чорною. Найбільший відсоток інформації, задокументованої на папірусі, становлять державне листування, облікові та статистичні дані величезного бюрократичного управлінського апарату – фараонів усіх династій.

 Папірус уже в II столітті до нашої ери почали замінювати *пергаментом*. Походить пергамент від назви міста Пергам, де вперше зі шкіри тварин почали виготовляти пергамент як матеріал для письма. Сирійський цар Євмен Другий вирішив створити у своїй столиці Пергамі велику бібліотеку. З огляду на це він мав намір закупити в Єгипті папірус. Але єгипетський фараон Птоломей, побоюючись, що Пергамська бібліотека затьмарить світову славу Александрійської бібліотеки, заборонив вивозити до Сирії папірус. Тоді в Пергамі стали писати книги на вичиненій шкірі телят і молодих овець. Ця шкіра, що має велику міцністю, і стала називатися пергаментом. У середньовіччі в Європі пергамент був дуже дорогий, тому нерідко писарі-монахи вичищали скребком із пергаменту старий текст і записували на нього новий, а у бібліотеках книги прикріплювали до столів ланцюгами.

У середні віки в Англії та Франції для виробництва пергаменту частіше всього застосовували телячу шкіру або овчину, у той час як в Італії більше використовували козячу шкіру. Також використовувалися шкіри інших тварин, великих, наприклад, коней, або маленьких, наприклад, вивірок або кролів. Шкіру віслюка для виробництва пергаменту не застосовували. В історії друкарства був короткий період, коли пергамент та папір функціонували паралельно: так, більшість копій Біблії Ґутенберґа є паперовими, але деякі копії надруковані на пергаменті.

Поширеним матеріалом для виготовлення документів на Сході були тканини, зокрема шовк. По шовку писали червоною або чорною тушшю. Але зі збільшенням виробництва паперу, шовк було витіснено. Поступово і Європа в ранньому середньовіччі перейшла на папір як основний матеріал для документування інформації.

*Папір* було винайдено на початку нашої ери в Китаї. Китайці тривалий час тримали в таємниці технологію його виготовлення. Сьогодні однією з основних вимог, що пред'являються до офісного паперу, є його сумісність з високотехнологічними видами оргтехніки. Відомо більше сорока параметрів паперу, що характеризують його якість, найбільш важливими з них є такі:

* щільність – це вага 1м² паперу, виражена в грамах. Більшість офісного паперу виготовляється масою 80 г/м²;
* гладкість/шорсткість зазвичай визначається в одиницях виміру «Бендстен». Звичайно оптимальний рівень шорсткості знаходиться між 150 і 250 одиницями Бендстена. Більш гладкий папір легше проходить крізь друковані пристрої та якісніше передає зображення;
* яскравість/білизна забезпечують контраст між зображенням і папером. Яскравість вимірюється в стандарті ISO і виражається у відсотках. Для офісного паперу нормальним рівнем яскравості є 90% і вище. Білизна вимірюється у відсотках у стандарті CIE. Зазвичай білизна офісного паперу коливається в діапазоні від 130% до 160%;
* чистота поверхні і обрізу. На кромках і поверхні паперу не повинно бути пилу і забруднень, які призводять до псування офісної техніки;
* жорсткість – це показник опору паперового листа згинанню при проходженні через копіювальний апарат;
* товщина аркуша паперу вимірюється в мікронах. Показник товщини може впливати на інші характеристики паперу, наприклад, жорсткість або непрозорість;
* електропровідність. Якщо папір для факсу або для принтера має високу електропровідність, то зображення може передаватися неякісно.

Баланс цих параметрів визначає, до якого класу належить даний папір – А, B, С.

А – папір має високу якість, гладкість, білизну і яскравість. Призначений для друку важливих документів та ділових листів. Гарантує відмінну якість друку при використанні на всіх видах офісного обладнання, у тому числі високошвидкісному.

В – папір має високі показники гладкості і білизни, що дозволяє одержувати якісні документи. Сумісний із більшістю видів принтерів та копірів. Найкращі результати отримують при чорно-білому друці.

С – найбільш економний вид паперу, призначений для повсякденних робіт в офісі та використання у високопродуктивних принтерах і копірах. Має мінімально необхідні показники гладкості і білизни.

Крім цих категорій, є ще класи А + +, А +, В +, С +. Вони показують, що папір має поліпшений один або декілька параметрів серед паперів свого класу.

Із середини ХХ століття папір різної щільності й фактури використовували у вигляді *перфокарт* та *перфострічок*, інформація на яких записувалася і зчитувалася за допомогою пристрою – перфоратора.

На сучасному етапі розвитку суспільства важливі події (наприклад, протокольні частини міжнародних договорів) документуються на *фотоплівці, кіноплівці, магнітофонній стрічці*. Містким і зручним у користуванні матеріалом для виготовлення документів є *флеш-ки, диски*, донедавна – *дискети*.

Майбутнє технологій документування у використанні природних та синтетичних матеріалів – мінералів, у першу чергу кварцу. Входять до практики діловодства й документи-голограми. Назва «голограма» походить від грецьких слів holos – повний і grapho – пишу, що означає повний запис зображення. Голограма створюється за допомогою голографії – методу точного запису, відтворення і перетворення хвильових полів.

Голографія, що є фотографічним процесом у широкому значенні цього слова, принципово відрізняється від звичайної фотографії тим, що у світлочутливому матеріалі відбувається реєстрація не тільки інтенсивності, але й фази світлових хвиль, розсіяних об'єктом і тих, що несуть повну інформацію про його тривимірну структуру.

Голограми володіють унікальною властивістю – відновлювати повноцінне об'ємне зображення реальних предметів. На голограмі зображення предмета настільки натуральне, що спостерігач сприймає його як реальний предмет. Голограма може бути пласкою чи об'ємною. Чим більший обсяг голограми (товщина світлочутливої плівки), тим краще реалізуються всі її властивості.

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ  | 🖋 |

**Запитання для самоконтролю**

* + - 1. Дайте характеристику предметному та піктографічному письму.
			2. Поясніть у чому відмінність піктографічного письма від ідеографічного.
			3. Схарактеризуйте звукове письмо. Які різновиди воно має?
			4. Назвіть стародавні матеріали, на яких документувалася інформація.
			5. Розкажіть про винайдення пергаменту.
			6. Назвіть основні вимоги до офісного паперу.
			7. Поясніть поняття *голограма, голографія.*

**Інтелектуальні виклики**

**(теми для доповідей, рефератів)**

* + 1. Документ як історична пам’ятка розвитку держави.
		2. Виготовлення та застосування папірусу.
		3. Пергамент і його використання для письма.
		4. Винайдення паперу і його розповсюдження.

***Завдання 1.***

Після написання доповіді, дайте відповідь на такі запитання:

* + - 1. Чому Ви обрали для дослідження саме таку доповідь (реферат)?
1. Якою літературою Ви послуговувалися?
2. Скільки Інтернет-джерел вами опрацьовано?
3. Як часто ви користуєтеся Інтернет-джерелами?
4. Скільки друкованих джерел Вами опрацьовано?
5. Чи користувалися недрукованими джерелами для підготовки повідомлення, якщо так, то якими?
6. Які методи дослідження Ви використовували?
7. Скільки часу Ви витратили для підготовки повідомлення?
8. Який був алгоритм вашої діяльності для створення кінцевого продукту (повідомлення-дослідження)?

***Завдання 2.***

Знайдіть і запишіть у зошит декілька висловів про інформацію.

***1.3.  Історія виникнення й розвиток професії та спеціальності***

**Ведення документації часів Княжої України.** Витоки професії документознавця сягають часів стародавнього Єгипту, де зароджується професія писаря – укладача та переписувача документа. Це була одна з найповажніших професій.

Після створення давньоруської держави писемність стала необхідною для письмових зносин із іноземними діячами, укладання угод з іншими країнами. В умовах формування класового суспільства виникла потреба у складанні заповітів, записах боргів, укладанні торговельних купецьких контрактів, у написах на речах про їхнє призначення, приналежність. Важливі документи давньоруські князі зберігали пильніше, ніж коштовності. Відомо, що за князювання Ярослава Мудрого зібрання найдавніших грамот і договорів Русі з іншими країнами розміщувалися у Михайлівському приділі Софіївського собору. Вчені припускають, що саме тут були зосереджені й документи доволодимирівського часу. Одним із найбільш відомих сховищ ділових паперів був також Києво-Печерський монастир.

Через пожежі, княжі усобиці та монголо-татарську навалу більша частина пам’яток давньоруської доби загинула. Збереглися лише окремі з них – найдавніші рукописні книги, твори оригінальної давньоруської літератури. Усі вони сьогодні є не тільки пам’ятками писемності й літератури, а й документами тогочасної епохи.

Для історії княжої України (часи Київської держави Х–ХІІІ ст. та Галицько-Волинської держави ХІІІ–ХІV ст.) найважливішими історичними документами є літописи, що збереглися у вигляді:

* + ***літописних кодексів***. Найдавніший літопис «Повість минулих літ» дійшов до нас не в оригіналі, а у пізніших списках. Відомі також «Іпатіївський кодекс» 1425 р., «Лаврентіївський кодекс» 1377 р.;
	+ ***актів,*** наприклад, міжнародні договори, зокрема з Візантією 911 і 945 років. Цікаво, що в обох договорах згадується практика складання документів: у першому випадку – письмових заповітів, в другому – подорожніх грамот для купецьких кораблів. Ці договори свідчать про те, що вже у Х ст. існувала культура підготовки документів. Однак, оскільки до кінця ХV ст. не існувало державних установ (їхні функції виконували окремі посадові особи чи органи, які здійснювали свою діяльність або взагалі без штату чиновників, або з досить обмеженим штатом), не було необхідності у єдиній системі діловодства. На території західних слов’янських земель (у Чехії та Польщі) актові книги як особлива форма ведення діловодства виникли у ХІІІ столітті. На західноукраїнських землях, як зазначали у своїх працях видатні українські історики О. І. Левицький і В. О. Романовський, актові книги з’явились у 2-й половині ХIV століття. Я. Р. Даткевич вважає, що, вивчаючи проблему генезису цієї форми діловодства, не можна ігнорувати наявність актових книг в італійських, західнонімецьких центрах як можливих шляхах їхнього проникнення в Україну. Величезний масив актових книг відклався в результаті діяльності громадських і земських судів. У кожному повіті функціонували три судові установи: міський, або адміністративний, земський і підкоморський суди. Усе, що відбувалося в судах, було занесено до актових книг. Більшість книг вели за подвійною системою: спочатку акти записували до чернетки – “протоколу” – за скороченою схемою, а потім – до чистовика (індикту);
	+ ***княжих грамот***, наприклад, грамоти галицько-волинських князів ХVІ ст.;
	+ ***правових кодексів***, наприклад, «Руська правда», княжі устави й «уроки», а також церковні устави. Княжі устави було спрямовано на доповнення або зміну внутрішніх державних норм і порядків. Під уроками розуміють постанови князів переважно фінансового характеру: про податки, данину на користь князя, судові виплати. Церковні устави мали на меті впорядкувати правове становище церкви в державі, забезпечити церкву матеріально. Збереглися церковні устави князів Володимира і Ярослава. Перший відомий у копії ХІІІ ст., другий – ХІV століття.

У Київській Русі періоду Х – ХІ ст., у часи правління Володимира, існував навчальний заклад для дітей бояр і старших дружинників. Випускники цієї школи працювали на посадах «печатників» – хранителів князівської печатки, а також на посадах судових секретарів, писарів і дяків при князях та феодалах. Кількість фахівців у галузі створення та оброблення документів поповнювалася також за рахунок церковних дяків та псаломщиків. Вони були найбільш освіченим прошарком населення, оскільки школи знаходилися при церквах. Із ХІV ст. за усіма особами, які вели документацію, закріпився термін «дяк».

Місцем зберігання документів у містах були центральні храми. Часто зберігання документів у храмі надавало йому необхідну юридичну силу. При храмах існували навіть книги записів торговельних операцій. Центрами ведення документації, її зберігання були також монастирі. Це було зумовлено тим, що церква володіла необмеженими юридичними правами. Монастирі були величезними економічними підприємствами, які документували свою судову та господарську діяльність.

Таким чином, у період Давньоруської держави формується професійний цех спеціалістів, які працювали із документами. Хоча єдиної системи ведення документації ще не існує, але поступово накопичується досвід документування, оброблення та зберігання документів.

 **Ведення документації часів Литовської держави.** Протягом XIV ст. усі українські землі поволі входять до складу нового політичного організму – Литовської держави. Усе центральне урядування державою було зосереджено в руках Великого князя Литовського і Ради. Органом виконавчої влади у центрі була канцелярія. Із кінця XV ст. маємо свідоцтва того, що канцелярія князівства організована була досить раціонально – будь-який акт, що виходив від імені князя, мав бути записаний до книг так званої Метрики. Книги Метрики писалися в канцелярії Великого князя. На чолі канцелярії стояв канцлер Великого князівства Литовського, при ньому – віце-канцлер, писарі і дяки. Порядок видавання грамот із канцелярії князя свідчить про обов‘язки її штату: дяк переписував виготовлену грамоту, “відпуск” (тобто копію її) заносив до книги Метрики, а писар скріплював грамоту (тобто підписував, ставив свою “скрепу”). У багатьох випадках “скрепи” писаря було досить, і грамота виходила з канцелярії від імені князя без його підпису.

Канцлер і віце-канцлер зобов’язані були книги Метрики “у своїй охороні зберігати пильно”, і мати при собі для вписування актів у книги одного чи двох писарів, щоб на випадок втрати якогось важливого документа можна було знайти засвідчену королівською печаткою копію. Окрім посади писаря, при канцелярії були секретарі – так звалися писарі, що знали латинську мову, яка на ті часи була офіційною мовою документів.

Писар литовської великокнязівської канцелярії спостерігав за внесенням документів до актової книги цієї канцелярії, якою й була Литовська Метрика.

Із Литовсько-Руської доби дійшли пам’ятки документаційної діяльності державних органів влади. Усі вони за змістом поділяються на:

1) міждержавні й міжнародні договори. Насамперед – це договори Великого князівства Литовського з Пруським і Ливонським орденами, із республіками Новгородською і Псковською та з Московським князівством;

2) привілейні грамоти, що видавалися з кінця ХІV ст. до середини ХVІ ст. Деякий час вони були єдиним джерелом законодавства. Привілеї стосувалися лише окремих осіб або суспільних та етнічних груп. Вони поділялися на:

\* дарчі грамоти (дарували нерухоме майно, землю або десятину церквам, деякі підтверджували акти продажу, заповіту);

\* привілеї у вузькому значенні – «привіта лекс» – приватний закон. Такими грамотами князь надавав різні пільги окремим особам або містам, звільняючи від податків, адміністрації, суду;

\* грамоти охоронного характеру – видавалися на прохання людей про збереження старих прав. Унаслідок скарг на різні порушення Великий князь іноді видавав «охоронну» грамоту, якою заборонялося ламати звичаєве місцеве право;

3) земські устави – це акти для людей із метою встановити їх приналежність до держави й до місцевих органів. До нас дійшло 13 грамот, найстарша – грамота Ягайла 1424 року Луцькій землі;

4) збірники законів. Вони з’являлися внаслідок потреби зуніфікувати чинні закони для використання їх у судах. Це були Судебник Великого князя Казимира 1464 р. та Литовський Статут у трьох редакціях 1523 р., 1568 р., 1589 р.

**Генеральна військова канцелярія.** Становлення національного діловодства в Україні пов'язане з появою козацької й гетьманської державності. Діловими паперами (документами) на Запорізькій Січі відав писар. Військового писаря запорозькі козаки обирали на загальній раді. Він відав усіма письмовими справами Війська Запорізького, приймав усі укази, ордери, листи, які надходили в Січ, листувався з іноземними державами. Зовнішньою відзнакою військового писаря був каламар (чорнильниця) у срібній оправі. Найвідомішим документом, який вийшов з-під пера козацьких писарів, є лист козаків турецькому султанові у відповідь на його пропозиції перейти до нього в підданство. За козацькими зразками були побудовані органи управління Гетьманщини середини XVII – середини XVIII ст.: сотенні, полкові канцелярії, Генеральна військова канцелярія. Їхні службовці склали особливий соціальний прошарок – "військові канцеляристи", хоча його чисельність не перевищувала декількох тисяч чоловік. Для свого часу військові канцеляристи були досить освіченими людьми. Багато з них навчалися в Києво-Могилянській академії за кордоном.

Найбільшим за кількістю документів актів діловодства органів козацької влади є фонд 51 Центрального державного історичного архіву в м. Києві – "Генеральна Військова Канцелярія". Цей архівний фонд нараховує 22584 справи, які охоплюють 1656–1765 pр. За формою документи, зосереджені у фонді 51 (ГВК), можна розділити на такі основні групи: універсали, подорожні листи, рапорти, ігромеморії, ревізії, компути, реєстри, відомості, позови, пошуки, наслідки, повідомлення, чолобитні, скарги, журнали вхідних і вихідних паперів та інші.

Усі документи цієї епохи мають певну структуру. Вони містять адресата, назву документа, дату та місце його складання, певну послідовність у викладі змісту. Підписували їх козацька старшина й урядники з органів місцевого самоуправління, а засвідчували підписами і печатками писарі. Найбільш поширеними з кінця XVI ст. до середини XVIII ст. були печатки із зображенням козака з мушкетом на плечі. Це зображення є на проекті Великого Державного герба, законопроект про який у 2009 році було подано до Верховної Ради України.

У Генеральній військовій канцелярії зосереджувалися військове, адміністративне, судове, фінансове управління, вирішувалися суперечки з приводу належності до козацтва, складалися універсали, розглядалися повідомлення полкової та сотенної старшини, справи міст тощо.

У Генеральній військовій 1657 р. працювало 12 канцеляристів, які, знаючи мови, виконували й обов'язки перекладачів.

Указом Петра I від 28.09.1720 р. Генеральна військова канцелярія була позбавлена фінансових і судових справ, а в травні 1722 р. була підпорядкована Малоросійській колегії.

У 1727 р. гетьманом став Миргородський полковник Д. Апостол, але його влада була дуже обмежена присутністю при ньому царського резидента. Для керування справами окремих полків (їх було 16) Генеральна військова канцелярія була поділена на «повиття» – департаменти. Перше повиття відало загальними питаннями (звідси й його назва «Загальне»). Інші повиття називалися іменем того полку, справи якого розглядали (гадяцьке, лубенське, миргородське, полтавське, прилуцьке та ін.).

Найвпливовішим членом Генеральної старшини був Генеральний писар, який встановлював порядок денний засідань Ради, складав основні урядові тексти та здійснював постійний нагляд за зовнішніми зносинами. Безпосередньо керував Генеральною військовою канцелярією старший канцелярист (або Регент Канцелярії), який підпорядковувався Генеральному писарю і керував цілим штатом підлеглих йому канцеляристів: повитчиків, протоколістів, реєстраторів, копіїстів, толмачів тощо.

У 1734 р. царат створив тимчасове Малоросійське правління (канцелярію) Міністерського правління з 6 осіб (3 українці і 3 росіянина), якому підпорядкував усі установи, у т. ч. Генеральну військову канцелярію. У 1750 р. гетьманом було обрано К. Розумовського, якому з цього часу й стала підкорятися Генеральна військова канцелярія. Вона, як і резиденція гетьмана, перебувала в різні часи в Чигирині, Гадячі, Батурині, Глухові. Остаточно Генеральна військова канцелярія ліквідована 21.11.1764 р.

**Наказове (приказне або актове) діловодство.** Наприкінці XV ст. князі московські посідають провідне місце серед російських князів і з часом свою першість перетворюють на владу, підкоривши собі князівства Ростовське, Новгородське, Тверське.

На кінець XV – початок XVI ст. у Російській державі виникає система органів державного управління: а) центральні органи державного управління; б) місцеві органи – «приказні ізби».

Прикази (як державні установи) виникли з особистих доручень Великого князя своїм довіреним особам – боярам. Ці доручення (прикази) стосувалися вирішення окремих питань державного управління. Поступово ці доручення для належного виконання стали вимагати утворення спеціального апарату, особливих установ, що й отримали назву «приказів». Усього приказів було близько 80.

У цей період у системі державного управління не простежується принцип галузевого управління, тому частина приказів була органами територіального управління, наприклад, Казанський приказ, Сибірський приказ. Частина приказів відповідала за окремі галузі, наприклад, Посольський приказ відповідав за ведення іноземних справ, Помісний – за забезпечення й облік помісних дворянських земель, Розрядний – за комплектування і формування війська.

Діяльність цих органів вимагала постійного документування й обміну інформацією. У середині приказів відбувається розподіл функцій, формується спеціальний штат «приказних людей», головним завданням яких стає ведення документації. Штат приказу міг складатися від 50 до кількох сотень осіб. Утворюється службова бюрократія [з фр. буквально *панування канцелярії*, від *бюро* (канцелярія) + *кратос* (влада). У класово антагоністичних країнах привілейована й відірвана від народу каста вищих урядовців, що служить пануючому класу].

До штату приказів входили:

1) приказний суддя з Боярської Думи, який очолював приказ і часто не мав досвіду роботи у сфері діловодства. У його розпорядженні були дяки (від 1 до 3, а у XVIII ст. – від 6 до 10 чоловік);

2) дяки – підпорядковувалися приказному судді:

* думні дяки – брали участь у засіданнях Боярської Думи, доповідали про справи приказів, формували й записували царські укази та розпорядження Думи, ставили приписи (підписи) на документах;
* приказні дяки – керували поточною роботою приказу, усім діловодством. Писали на вхідних документах помітки з вказівкою, що треба зробити, зберігали справи, контролювали роботу піддячих;

3) піддячі – підпорядковувалися дякам, були нижчими чинами у приказах і розподілялися на три групи:

* старші піддячі – укладали документи, які дяк міг виправляти, засвідчували своїм підписом чистовий варіант документа, завідували «столами» – структурними підрозділами приказів;
* середні піддячі – писали чернетки документів за вказівкою старших піддячих, займалися довідковою роботою;
* молодші піддячі – переписували документи, готували їх до підпису, склеювали документи (для приказного діловодства характерною була стовпчикова форма документів, тому писали на вузеньких [15–17 см] смужках паперу, які за необхідності склеювали, а зворотній бік залишали чистим), виконували різні розпорядження. Молодші піддячі не користувалися довірою, за допущені помилки їх могли карати батогами або не виплачувати жалування.

На місцях під впливом приказів утворювалися «приказні ізби», якими керували воєводи. Приказна ізба об’єднувала столи: грошовий (зберігалася казна, прибутково-видаткові журнали); судовий (здійснювалося діловодство в судових справах); помісний (зберігали царські грамоти). Прикази й приказні ізби були одночасно і канцелярією, і архівом.

Характерною особливістю приказного діловодства було те, що воно в основному регулювалося не законодавчим порядком, а ґрунтувалося на традиціях, звичаях, які переносилися від покоління до покоління службовців.

Однак із часом у приказах утворюється система діловодства центральних і місцевих закладів. Незважаючи на те, що єдиної системи державного діловодства не існує, саме у період приказного діловодства відбувається виокремлення діловодства як особливої сфери діяльності у державних закладах і виникає спеціальний прошарок службовців, для яких документ є предметом професійної діяльності.

**Система колегіального діловодства.** За часів панування Петра І відбулася реформа приказного діловодства. Оскільки на початку ХVІІІ ст. у Росії склався новий тип держави – абсолютна монархія, то і суть реформи державного управління зводилася до її централізації. Реформа державного апарату привела до створення системи нових установ: Сенат, Синод, колегії, місцеві канцелярії.

У 1720 році Петро І затвердив «Генеральний регламент» – новий тип організаційного документа, який визначав завдання, функції, структуру й порядок роботи колегій – основної ланки вищих органів державного управління.

Замість приказів було створено 12 колегій, кожна з яких відала певною галуззю чи сферою управління і підпорядковувалася Сенату: Колегія іноземних справ, Військова колегія, Адміралтейська колегія, Камер-колегія, Штатс-контр-колегія, Ревізіон-колегія, Берг-колегія, Мануфактур-колегія, Комерц-колегія, Юстиц-колегія, Вотчина колегія, Головний магістрат. Згодом 13-тою колегією став Синод, що відав церковними справами.

У колегіях, на відміну від приказів, колегіально обговорювали і вирішували справи. Ці органи мали однотипний внутрішній устрій, а також чітку диференціацію компетенцій. Порівняно з приказами, колегіальне діловодство було законодавчо регламентованою системою. «Генеральний регламент» детально визначав порядок роботи колегій і вирішення справ, у ньому була закріплена система норм із документування діяльності колегій.

 Очолював колегію президент, який мав особистого секретаря, що керував канцелярією (окремим підрозділом колегії). У 28-му розділі “Генерального регламенту” детально було визначено склад канцелярії, до штату якої входили: секретар, нотаріус, реєстратор, актуаріус, канцеляристи, копіїсти, перекладачі, толмачі, вахмістри. Кожній посаді присвячена спеціальна глава, де були чітко розписані обов'язки:

 “Генеральний регламент” містив не тільки опис функцій канцелярських працівників, але й методику їхньої роботи (як укладати протокол нотаріусу, як реєструвати документи в журналах реєстратору тощо) тобто розкривав технологію управління, механізм роботи організації. Від «Генерального регламенту» фактично починає формуватися професія майбутнього фахівця із документознавства та інформаційної діяльності.

 Характерною особливістю тогочасного правління було залучення іноземних фахівців для роботи на канцелярських посадах. При Сенаті (найвищій судово-адміністративній установі у царській Росії) організовується особлива посада *екзекутора* (з лат. *виконавець*) для запису всіх указів до особливих книг і контролю за відсиланням указів та отриманням рапорту – відповіді про виконання указу.

24.01.1722 р. було видано законодавчий акт «Табель о рангах всех чинов…», за яким державна служба була поділена на: штатську, військову, придворну, кожна з яких об’єднувала 14 класів.

Працівники канцелярії мали високі чини. Наприклад, протоколісти сенатів, перекладачі та секретарі колегій отримували той самий чин, що й професор академії. Щоб отримати вищий чин, треба було пройти всі службові сходи від колегіального реєстратора.

Губернська реформа Катерини ІІ, яка була спрямована на реорганізацію місцевого апарату управління, мало змінила створений Петром І порядок діловодства.

Закон 1775 р. «Учреждения для управления губернией Всероссийской империи» встановлював ієрархію не лише установ, але й їх документації. Ця ієрархія відображалася у видах документів та порядку обміну ними між установами різного рівня. Вищі інстанції «указували», нижчі – «доносили» про виконання указів, рівноправні інстанції обмінювалися між собою пропозиціями.

У ХVІІІ ст. виникають посади особистих секретарів імператора, знатних вельмож (статс-секретарів; *статс*  у перекладі *держава*). З-поміж статс-секретарів Катерини ІІ був відомий російський поет Г. Державін. Імператриця сама сформулювала обов’язки своїх секретарів. Кожен статс-секретар мав власну робочу канцелярію, де працювали канцеляристи, копіїсти, перекладачі тощо.

Канцелярських працівників готували у спеціальних школах. У 1721 році за указом Петра І створені школи для навчання піддячих роботі з документами. Навчання відбувалося за формулярами (зразками документів). Із ХVІІІ ст. укладаються збірки документів, які називалися *формулярниками, письмовниками, канцелярськими самовчителями* тощо. У ХVIII ст. почали створюватися окремі служби, які займалися питаннями підбору кадрів, а також веденням документації з набору осіб на чиновницькі посади й організацією роботи з ними.

Із середини ХVІІІ ст. за документом, що містив вичерпну інформацію про службу певної особи (чиновника), закріплюється назва *формулярний список*.

Перший зразок формулярного списку з’явився у 1764 році. Він містив докладну інформацію про чиновника (починаючи від дати народження, сімейного стану, попередніх заслуг або прорахунків на службі та закінчуючи його майновим становищем і віросповіданням). Із другої половини ХVІІІ ст. формулярний список починає уніфікуватися шляхом надання тексту табличної форми з визначеною кількістю граф.

У цілому реформи державного апарату ХVІІІ ст. встановили однотипну систему діловодства на основі бюрократичного централізму. З’явився термін «діловодство». Була посилена законодавча регламентація усієї діяльності канцелярії. Ішов подальший розвиток професіоналізації кадрів у сфері діловодства.

**Система міністерського (виконавчого) діловодства.** Наступний етап реформування державного управління й сфери документно-інформаційної діяльності відбувся на початку ХІХ ст. при Олександрові І. У 1802 році були створені перші міністерства, а 25 червня 1811 р. було затверджено законодавчий акт «Общее учреждение министерств», у якому визначена вся система міністерського устрою, у тому числі діловодства. Відповідно до цього акту збільшилася кількість міністерств і відбулися деякі зміни в перерозподілі справ між ними.

Імператор призначав міністрів, які звітувалися особисто йому. Відповідно до глави ІІІ «Общего учреждения министерств» до структури міністерств входили департаменти. Департаменти очолювали директори і звітувалися безпосередньо міністрові. Канцеляріями департаментів керували правителі канцелярій і мали штат чиновників: журналіста, екзекутора, скарбника, переписувачів тощо, їхній посадовий і кількісний склад залежав від обсягу й змісту справ.

Канцелярія міністра діяла на правах департаменту. Директор канцелярії міністра у чині був рівним директору будь-якого іншого функціонального департаменту.

Найбільша глава «Общего учреждения министерств» детально описує порядок і технології ведення документації в міністерстві. Як додаток до «Общего учреждения министерств» наведені форми документів, наприклад, форма доповідної записки від департаменту міністру, форма розпорядження чи рішення тощо.

Особливе значення в Державній канцелярії, що діяла при Державній Раді з 1810 р., мали секретарі: державний секретар, статс-секретар (статс у перекладі *держава*), обер-секретар (обер у перекладі *вищий, старший*), які опікувалися справами департаментів. Вони готували доповіді, відповідали за точність відомостей, ясність їх викладу, за ведення журналів та складання звітів.

Із другої половини ХІХ ст. активно розвиваються нові структури управління (у банках, синдикатах, комісіях, комітетах, радах). Вони вимагали значного числа секретарів та інших канцелярських працівників для ведення справ і документів. Підготовка канцелярських працівників на початку ХІХ ст. відбувалася в самих міністерствах. У середині ХІХ ст. з’являються школи стенографістів. У 1868 році в Харкові відкрито спецкурси секретарів, наприкінці століття відкриваються курси машинопису.

 На відміну від попередніх років, коли посади секретаря могли обіймати особи дворянського походження, у ХІХ ст. ця професія стає більш демократичною, відкритою для простих людей. Винайдення телеграфного і телефонного зв’язку відкрило цю професію для жінок. У 1905 році жінкам дозволили працювати в канцелярії Державної Думи.

Найпоширенішими документами ХІХ ст. були *циркуляри, приписи* та *циркулярні приписи*. Створення зазначених документів було покладено на чиновників вищого рівня державного управління, які мали достатньо знань для правильного їх оформлення. Ці три види документів подібні до виконуваних ними функцій. Словники дають їм схожі визначення:

Циркуляр – відомчий правовий акт, що містить певні настанови підпорядкованим установам; лист вищого органу, виданий у доповнення та роз’яснення окремо визначеному колу установ.

Припис («предписание») – документ, що містить розпорядження посадової особи чи організації своїм підлеглим або підвідомчим організаціям щодо виконання викладених у ньому вимог.

Щодо визначення циркулярного припису, то згадана назва не зустрічається в словникових статтях. Натомість вона зустрічається лише в тих циркулярах, які були створені за ініціативи самого імператора чи Сенату.

У першій половині ХІХ ст. використовувалися 2 види бланків: із поздовжнім розташуванням реквізитів (характерний для колегіальної форми діловодства) та кутовим розташуванням реквізитів (нова форма бланків).

**Радянське діловодство.** У XX ст. кількість документів, як рукописних, так і друкованих, безмірно зростає. Відбувається процес подальшої диференціації та спеціалізації життя, документи доводиться класифікувати. Після більшовицького перевороту на колишній території царської імперії утворилося 13 країн, п’ять із яких (прибалтійські країни, Польща і Фінляндія) стали незалежними. В інших країнах, у тому числі й Україні, сформувалася й утвердилася радянська форма державності.

02.03.1918 р. Раднарком ухвалила постанову «Про форму бланків державних установ», якою встановила новий єдиний формуляр ділового документа.

У вересні 1922 р. 1-а Московська ініціативна конференція з нормалізації техніки управління розглянула питання про стандартизацію документів.

З установленням радянської влади виникають і нові форми документації. Перші трудові книжки з’явилися через рік після революції. Царські паспорти було відмінено, і замість посвідчення особи було введено трудові книжки. Декрет про трудові паспорти від 5 жовтня 1918 року називався красномовно – №1 «Про трудові книжки для непрацюючих».

Колишні поміщики, торговці, особи, які жили на нетрудові доходи для отримання трудової книжки мусили за вказівкою місцевих рад виходити на громадські роботи. Без трудової книжки не можна було ні пересуватися країною, ні отримувати продовольчі картки.

У 1923 році трудові книжки замінили на посвідчення особи, а у вересні 1926 на їх зміну з’явилися трудові списки, де фіксували загальні відомості й відомості про проходження служби з початку трудової діяльності особи. Трудовий список був праобразом особової справи службовців.

Протягом 1969 – 1971 рр. було розроблено й затверджено серію загальносоюзних стандартів управлінської документації.

Із 1972 року в СРСР почали діяти єдині правила підготовки та оформлення організаційно-розпорядчих документів і єдині правила роботи з документами. Постановою від 04.09.1973 р. Держкомітет СРСР із науки й техніки ввів у дію основні положення Єдиної державної системи документування. 1975 р. прийнято ГОСТ 6.15.1–75 «Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Основные положения». Згідно з ними визначалися вимоги до уніфікованих форм організаційно-розпорядчих документів. Загальне науково-методичне керівництво уніфікацією та стандартизацією документів, розроблення відповідних уніфікованих систем документації (УСД) і уніфікованих форм документів покладалося на Держстандарт. 1984 рік – розроблено й затверджено 16 уніфікованих систем документації загальносоюзного значення, 27 державних стандартів на УСД та 26 загальносоюзних класифікаторів техніко-економічної інформації. Усього було уніфіковано понад 4,5 тис. форм документів. 1984–1986 рр. сформувалася цілісна система документаційного забезпечення управління, що відповідала тодішнім вимогам ділового російського мовлення й офіційно-ділового стилю.

Незважаючи на позитивні чинники: створення системи в роботі з документами, прискорення ділового процесу, раціоналізація документообігу, уведення єдиної державної системи діловодства для установ організацій та підприємств тощо, у СРСР залишилося ще багато паперової та бюрократичної тяганини, що охоплювала весь партійно-державний апарат.

**Особливлсті розвитку діловодства в Україні.** Лютнева буржуазно-демократична революція викликала пожвавлення національно-політичних рухів у різних національних регіонах Російської імперії, у тому числі й в Україні. 17 березня 1917 р. утворена громадська представницька організація – Центральна Рада на чолі з М. Грушевським. Центральна Рада та її уряд – Генеральний секретаріат – залишили значну документальну спадщину, яка налічує 49 фондів Центрального державного архіву вищих органів влади та управління України.

У березні 1918 р. Рада народних комісарів ухвалила постанову «Про форму бланків державних установ», якою встановила єдиний формуляр ділового документа.

У 20–30-х роках у нашій державі було зроблено спробу створення стандартів на окремі види документів. Однак вони більше стосувалися форми документів і не впливали суттєво на техніку діловодства. 1933 р. відновлюється практика русифікації. Система радянського діловодства на багато років поширилася на всій території України. У 1969–1970 роках було розроблено і затверджено серію загальних союзних стандартів управлінської документації. Із 1972 року в СРСР почали діяти єдині правила підготовки та форм документів і єдині правила роботи з документами. У 1984–1986 роках сформувалася цілісна система документаційного забезпечення, що відповідала тодішнім вимогам ділового російського мовлення і стилю складання офіційних документів.

16.07.1990 р. прийнято Декларацію про Державний суверенітет України.24.08.1991 р. проголошено незалежність України.За роки незалежності України відбувся радикальний переворот у діловодстві:1) сформована нова система державних органів влади й місцевого самоврядування; 2) Конституцією України державною мовою була проголошена українська; 3) ухвалено низку законів діловодного характеру й затверджено типові інструкції з діловодства в органах влади й місцевого самоврядування (наприклад, Примірна інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, яку було затверджено Постановою КМУ № 1153 від 17 жовтня 1997 p.). 2007 р: Постанова Кабміну про порядок документального забезпечення електронного документообігу; уведено в дію нові діловодні стандарти, зазначені вище. При цьому напрями розвитку документознавства залишаються невизначеними. Частина нормативних документів, наприклад, бібліографія, зорієнтована на російські аналоги, ще менш відповідає міжнародним нормам. Із прийняттям незалежності України були введені в дію державні стандарти з оформлення документів. Зокрема уведено новий стандарт – ДСТУ 4163–2003 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації», за яким нині створюється документація управлінської діяльності.

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ  | 🖋 |

**Питання для самоконтролю**

* + 1. Розкажіть про ведення документації часів Княжої України.
		2. Назвіть місця зберігання документів періоду Давньоруської держави.
		3. Назвіть пам’ятки документаційної діяльності державних органів влади Литовсько-Руської доби.
		4. Розкажіть про устрій генеральної військової канцелярії.
		5. Назвіть посади, що входили до штату приказів часів приказного діловодства.
		6. Охарактеризуйте систему колегіального діловодства.
		7. Ким і коли було затверджено «Генеральний регламент»?
		8. Які основні положення містив «Генеральний регламент»?
		9. Розкажіть про етап реформування державного управління й діловодства, який розпочав Олександр І на початку ХІХ століття.
		10. Схарактеризуйте радянське діловодство.
		11. Розкрийте особливості українського діловодства у ХХ ст.

***Завдання 1.***

Знайдіть і запишіть у зошит на вибір декілька висловів про: а) важливість володіння інформацією для життєдіяльності держави і окремої людини; б)  про вплив науково-технічного прогресу на розвиток суспільства; в) про роль і значення комунікації (усної письмової) в професійній діяльності. Висловіть своє ставлення до знайденої інформації.

***Завдання 2.***

Пригадайте і запишіть у зошити назви літописів, які були створені за часів Княжої України. Дайте їм коротку характеристику за зразком:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Час ство-рення | Назва документа | Автор | Струк-тура | Характеристика |
| 1 | ХІ ст. | «Слово про закон і благо-дать» | Митро-полит Ілларіон |  три частини | 1ч. «Старий і Новий заповіт» (Закон і Благодать)2 ч. Значення християнства для Київської Русі.3 ч. похвала Володимиру і Ярославу Мудрому. |
| 2 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

***Завдання 3.***

Поміркуйте, які цінності проголошувались у зазначених документах і наскільки вони актуальні на сучасному етапі розвитку спеціаліста документно-інформаційної сфери.

***Завдання 4.***

Зробіть у зошиті порівняльну характеристику наказового та колегіального діловодства.

***Завдання 5.***

Дайте письмово визначення таким посадам колегіального діловодства: *секретар, нотаріус, реєстратор, актуаріус, канцелярист, копіїст, перекладач, толмач, вахмістр, екзекутор*.

***Завдання 6.***

За тлумачним словником знайдіть і запишіть сучасне тлумачення вищенаведених понять. Порівняйте ці поняття.

***Завдання 7.***

Зробіть у зошиті порівняльну характеристику міністерського та радянського діловодства. Усно схарактеризуйте схожі і відмінні ознаки.

***Завдання 8.***

Випишіть у зошит назви державних стандартів, якими користувалися під час роботи з документами за часів існування СРСР.

***Завдання 9***.

Розгадайте кросворд:

|  |
| --- |
| 1 |
|  | 2 | 3 |  | 5 |  | 7 |  |
|  |  |  | 4 |  | 6 |  |
|  |  |  |  |  |  |  | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |

*По вертикалі*:

1. Система діловодства ХІХ – початку ХХ ст.

2. Особлива посада при Сенаті для запису всіх вихідних указів і контролю за їх виконанням.

3. Місто, у якому в 1868 році відкрито спеціальні курси підготовки секретарів, а згодом – курси машинопису.

4. Назва збірників із зразками документів ХУІІІ ст.

5. Основна ланка вищих органів державного управління після реформи Петра І.

6. Мова, яка за часів Литовської держави була офіційною мовою документів.

7. Центр ведення документації та її зберігання за часів Київської Русі.

8. Діловодство, що регулювалося не законодавчим порядком, а було засноване на нормах звичайного права, на традиціях, звичаях, які передавалися від покоління до покоління.

Ключ: якщо кросворд розгадано правильно, то у виділеному рядку має бути назва посади, яку обіймає особа, що відповідає за діловодство установи, організації, окремої людини.

***Завдання 10***.

Подумайте і складіть перелік головних професійних та особистісних якостей секретаря, поясніть свій вибір. Яких якостей із перерахованих вами не вистачає саме вам і чому?

***Завдання 11.***

 Допишіть речення:

1. Витоки професії документознавця сягають часів…

2. У Київській Русі періоду Х–ХІ ст., у часи правління Володимира, існував навчальний заклад…

3. Найбільшим за кількістю документів актів діловодства органів козацької влади є фонд….

4. Генеральною військовою канцелярією безпосередньо керував...

5. За часів Петра І відбулася така реформа приказного діловодства: …

6. Найпоширенішими документами ХІХ ст. були…

**Інтелектуальні виклики**

**(теми для доповідей, рефератів)**

1. Основні напрямки реформування діловодства за часів Петра І.
2. Вплив науково-технічного прогресу на систему ведення документації (ХІХ – ХХ ст.)
3. Механізація професійної діяльності працівників служби документації ХХ ст.

. **ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДО РОЗДІЛУ І**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Завдання** | **Варіанти відповідей** |
| **1** | Витоки професії документознавця сягають: | а) часів Стародавнього Єгипту;б) часів стародавньої Греції;в) часів стародавнього Риму. |
| **2** | За князювання Ярослава Мудрого документи зберігалися у: | а) Михайлівському соборі;б) Софіївському соборі; в) Володимирівському соборі. |
| **3** | Одним із найбільш відомих сховищ у Київській Русі був: | а) Києво-Печерський монастир;б) Свято-Троїцький монастир;в) Свято-Покровський монастир |
| **4** | Найважливішими історичними документами Княжої України були: | а) грамоти;б) послання;в) літописи.  |
| **5** | Літописи періоду Княжої України зберігали у вигляді: | а) літописних кодексів, актів, княжих грамот, правових кодексів;б) актів, княжих грамот, правових кодексів, статутів; в) княжих грамот, правових кодексів, статутів, метрик. |
| **6** | Органом виконавчої влади часів Литовської держави були: | а) канцелярія;б) Синод;в) Сенат. |
| **7** | Документи, які видавалися у Литовській державі для людей із метою встановлення відношення їх до держави і до місцевих органів, мали назву: | а) збірники законів;б) земські устави; в) привілейні грамоти. |
| **8** | Різні пільги, що надавалися у Литовській державі окремим особам або містам, звільняючи їх від податків, адміністрації, суду, мали назву: | а) привілеї;б) дарчі грамоти;в) земські устави. |
| **9** | У період приказного діловодства «прикази» були: | а) органами територіального управління;б) органами, які відповідали за ведення справ у певних галузях суспільної діяльності;в) одночасно органами територіального управління й органами, які відповідали за ведення справ у певних галузях суспільної діяльності. |
| **10** | Службова бюрократія утворюється у період: | а) приказного діловодства;б) колегіального діловодства;в) міністерського діловодства. |
| **11** | До штату приказів входили: | а) приказний суддя з Боярської Думи, дяки, піддячі;б) думні дяки, приказні дяки, піддячі;в) князь, думні дяки, приказні дяки, піддячі. |
| **12** | Переписування документів, склеювання документів, виконання розпоряджень у приказному діловодстві було обов’язком: | а) старших піддячих;б) середніх піддячих;в) молодших піддячих. |
| **13** | Характерною особливістю приказного діловодства було те, що воно: | а) Регулювалося законодавчим порядком;б) ґрунтувалося на традиціях, звичаях;в) поєднувало законодавчий порядок із традиціями та звичаями. |
| **14** | За часів Петра І відбулася реформа: | а) приказного діловодства;б) колегіального діловодства;в) виконавчого діловодства. |
| **15** | «Генеральний регламент» – новий тип організаційного документа, який визначав задачі, функції, структуру і порядок роботи | а) приказів;б) колегій; в) міністерств. |
| **16** | Колегії підпорядковувалися | а) Сенату;б) Синоду;в) Головному магістрату. |
| **17** | Характерною особливістю колегіального діловодства було те, що воно: | а) регулювалося законодавчим порядком;б) ґрунтувалося на традиціях, звичаях;в) поєднувало законодавчий порядок із традиціями та звичаями. |
| **18** | Центральною фігурою канцелярії, яка організовувала діловодство колегії, готувала справи до слухання, доповідала на засіданнях колегії, контролювала виконання рішень, зберігала печатку колегії був: | а) екзекутор;б) секретар;в) нотаріус. |
| **19** | Документ, за яким державна служба колегіального діловодства була поділена на цивільну, військову, придворну, кожна з яких об’єднувала 14 класів, мав назву: | а) «Судебник Великого князя Казимира»;б)«Учреждения для управления губернией Всероссийской империи»;в) «Табель о рангах всех чинов…».  |
| **20** | Документ, що встановлював ієрархію не лише установ, але й їх документації у колегіальному діловодстві, мав назву: | а) «Табель о рангах всех чинов…»;б)«Учреждения для управления губернией Всероссийской империи»;в) «Судебник Великого князя Казимира». |
| **21** | Збірники документів під назвою формулярники, письмовники, канцелярські самовчителі, укладалися для навчання: | а) у 17 ст.;б) у 18 ст.;в) у 19 ст. |
| **22** | Постанова, прийнята Раднаркомом 02.03.1918 р, якою встановлювався новий єдиний формуляр ділового документа, мала назву: | а) «Про форму бланків державних установ»;б) «Табель о рангах всех чинов…»;в) «Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Основные положения».  |
| **23** | Нині в Україні документація управлінської діяльності створюється на основі стандарту: | а) ДСТУ 4184–2001 «Уніфікована система документації»;б) ДСТУ 4269–2002 «Організаційно-розпорядча документація»;в) ДСТУ 4163–2003 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації». |

 **Література до розділу І**

1. Абдеев Р.Ф. Философия информационной цивилизации / Р. Ф. Абдеев. – М. : Владос, 1994. – 336 с.
2. Астахова Л. В. Введение в специальность „Документоведение и документационное обеспечение управления” : учебное пособие / Л. В. Астахова. – Челябинск : ЮУрГУ, 2006. – 124 с.
3. Додонова М. И. Развитие способов документирования и разгадка тайны египетского письма / М. И. Додонова // Делопроизводство. ***–*** 2012. – № 2. – С. 5–9.
4. Конькова А. Ю. Статус канцелярских служащих в пореформенной России XIX века / А. Ю. Конькова // Секретарское дело. – 1997. – № 2. – С. 128.
5. Кузнецова Т. В. История профессии документоведа в XIX – XX вв. / Т. В. Кузнецова // Делопроизводство. – 2003. – № 1. – С. 74–77.
6. Кузнецова Т. В. История профессии документоведа в советский и постсоветский периоды / Т. В. Кузнецова // Делопроизводство. – 2003. – № 2. – С. 59–66.
7. Кузнецова Т. В. Подготовка кадров высшей квалификации для сферы документационного обеспечения управления / Т. В.  Кузнецова // Делопроизводство. – 2008. – № 3. – С. 7–10.
8. Кузнецова Т. В. С древнейших времен до XIX века / Т. В. Кузнецова // Секретарское дело. – 2003. – № 1. – С. 61–66.
9. Кулешов С. Г. Загадки документа / С. Г. Кулешов // Секретарь-референт. – 2006. – №9. – С. 4–8.
10. Кушнаренко Н. М. Складові змісту спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність»: питання методології / Н. М. Кушнаренко // Документознавство. Книгознавство. Інформологія. – К., 2006. – С.15–20.
11. Кушнаренко Н. Н. Документознавство : учебник. / Н. Н. Кушнаренко. – К. : Т- во «Знання», 2000. – 460 с.
12. Мосеев Р. Н. Египет: тайна Розетского камня / Р. Н. Моисеев // Секретарское дело. – 2002. – № 2. – С. 14–17.
13. Палеха Ю. І. Підготовка документознавців / Ю. І. Палеха // Секретар-референт. – 2005. – №11 (листопад). – С. 42–46.
14. Панченко П. П. Вступ до фаху : навчальний посібник / П. П. Панченко, І. В.Захарова, Т. В. Клименко. – Черкаси : СУЕМ, 2007. – 88 с.
15. Плешкевич Е. А. Становление и развитие протодокументных коммуникаций / Е. А. Плешкевич // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2006. – № 2. – С. 65–71
16. Санкина Л. В. Статс-Секретари Екатерины II /Л. В. Санкина // Секретарское дело. – 1996. – № 2 (4). – С. 115–121.
17. Ткачук О. З історії розвитку графіки / О. Ткачук // Дивослово. – 2000. – № 7. – С. 11–14.
18. Фионова Л. Р. Роль и место специалистов-документоведов в органах управления периферийного города / Л. Р. Фионова, В. Г. Пащенко // Делопроизводство. – 2003. – № 1. – С.78–80.
19. Ющук І. П. Виникнення і розвиток письма / І. П. Ющук // Українська мова : підручник. – К. : Либідь, 2004. – С. 85–88.

**РОЗДІЛ ІІ**

**ІНФОРМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ.**

**ДОКУМЕНТ ЯК НОСІЙ ІНФОРМАЦІЇ**

***2.1. Інформація: сутність, особливості, властивості, класифікація***

Слово "інформація" походить від латинського слова *informare* і складається з префікса in- (в-, на-, при-) і дієслова form (надаю форму, створюю), пов'язаного з іменником forma – форма. У 1387 р. слово «information» вперше з'явилося в англійській мові. В українську мову слово «інформація» прийшло з Польщі у XVII ст.

Історично склалося так, що поняття «інформація» асоціювалося зі змістом якогось сигналу, повідомлення, що, у свою чергу, слугував стимулом для певних дій тих чи інших суб’єктів.

Поняття «інформація» стало загальнонауковим із середини ХХ століття, але й досі у науковій сфері воно залишається вкрай дискусійним. Iснують два пiдходи до природи iнформацiї – атрибутивний i функцiональний.

Прихильники першого розглядають iнформацiю як об'єктивну властивiсть усiх матерiальних об'єктiв (iнформацiя — атрибут матерiї); прихильники другого стверджують, що iнформацiя є умовою i результатом спрямованої активностi й тому вона виникає тiльки на соцiально-свiдомому рiвнi.

Сьогодні загальноприйнятого визначення інформації не існує, і тому воно використовується головним чином на інтуїтивному рівні. Наведемо кілька визначень:

1. Інформація – це документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, які відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому середовищі (Закон України «Про інформацію»).
2. Інформація – це перетворена форма знань, яка забезпечує їх поширення та соціальне функціонування (Дж. Лафта).
3. Інформація – це обмін повідомленнями між людьми, людиною й автоматом, автоматом і автоматом, а також обмін сигналами у тваринному та рослинному світі (С. Абрамов).
4. Інформація *–* це позначення змісту, який надходить із зовнішнього світу в процесі нашого пристосування до нього і пристосування до нього наших почуттів (Н. Вінер).
5. Інформація – це результат інтелектуальної (аналітико-синтетичної чи евристичної) діяльності певної людини щодо подання відомостей, повідомлень, сигналів, кодів, образів тощо (В. Цимбалюк).
6. Інформація – це універсальна субстанція, що пронизує всі сфери діяльності суспільства, слугує провідником знань та думок, інструментом спілкування, взаєморозуміння та співробітництва, утвердження стереотипів мислення та поведінки (ЮНЕСКО).
7. Інформація (з лат. informatio – роз’яснення) – це відомості про навколишній світ, процеси, які в ньому відбуваються, про події, ситуації, чиюсь діяльність, що їх сприймають людина і живі організми, машини та інші системи (Сучасний тлумачний словник української мови).

Основна функція інформації полягає в повідомленні суб’єкта про стан середовища, у якому проходить його життєдіяльність, у зниженні ступеня невизначеності тієї чи іншої ситуації.

Інформація – атрибут матеріального світу, без якого неможлива життєдіяльність будь-якої живої істоти, а не лише людини. Інформації "взагалі" не існує. Її наявність пов'язують з одержувачем (споживачем), у тому числі потенційним.

Характерні особливості інформації:

1) інформація – нематеріальна субстанція, але передається вона за допомогою матеріальних носіїв (знаків і сигналів) або за допомогою фізичних процесів, які змінюються з перебігом часу;

2) інформація залежить не тільки від самих знаків та сигналів, але від їх взаємного розташування, наприклад: сир — рис;

3) якщо з однієї точки простору інформація передасться до іншої, то в початковій точці вона не зникає. Читаючи документ, ми отримуємо інформацію, але при цьому вона залишається на папері;

4) інформація є зрозумілою лише для того, хто здатний її розпізнати.

Інформація існує у вигляді повідомлень. Повідомлення можуть передаватися: від людини до людини; від людини до пристрою; від пристрою до людини; між пристроями.

Між людьми повідомлення звичайно передаються в усній чи письмовій формі, а між пристроями – за допомогою сигналів.

Важко переоцінити ту роль, яку відіграє інформація у розвитку сучасного суспільства. Вона стає основою генерування знань, основою комунікацій, виробництва тощо. Практично ні в кого не викликає сумніву щодо характеристики сучасного суспільства як суспільства інформаційного, у якому інформація стає домінуючою цінністю, перетворюючись на головний стратегічний ресурс.

Загальновизнаним на сьогодні є факт, що будь-яка інформація – природна або штучна, правдива або підроблена, офіційна або повсякденна, економічна, виробнича, екологічна та ін. – виявляється головним джерелом руху суспільства, розвитку людини. Інформація лежить в основі прийняття рішень, формування світогляду, побудови стосунків у суспільстві тощо. Однак ступінь засвоєння інформації залежить від багатьох факторів: ґендерних, професійних, вікових, соціокультурних тощо.

Чим зумовлена настільки значна роль інформації в розвитку суспільства? Ймовірно, насамперед тим, що однією з інтегративних потреб людини виступає потреба в інформації, інформаційна потреба, що включається в усі види людської діяльності.

Змістом права на інформацію є можливість кожного вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або іншим способом. Основу правового регулювання права на інформацію в Україні становить Конституція України. Конституційні гарантії права на інформацію закріплені у ст. 32, 34, 40 та 50. Це право, як і більшість прав людини, не є абсолютним, тобто у деяких випадках його реалізація може бути обмежена. Перелік цих випадків наводиться у ст. 34 Конституції України.

Найважливішими, з практичної точки зору, властивостями інформації є цінність, достовірність та актуальність.

1. Цінність інформації визначається її корисністю та здатністю забезпечити суб'єкта необхідними умовами для досягнення ним поставленої мети.

2. Достовірність – здатність інформації об'єктивно відображати процеси та явища, що відбуваються в навколишньому світі. Як правило, достовірною вважається насамперед інформація, яка несе у собі безпомилкові та істинні дані. Під безпомилковістю слід розуміти дані, які не мають прихованих або випадкових помилок. Випадкові помилки в даних обумовлені, як правило, неумисними спотвореннями людиною змісту або збоями технічних засобів при переробленні даних в інформаційній системі. Істинними слід вважати дані, зміст яких неможливо оскаржити або заперечити.

3. Актуальність – здатність інформації відповідати вимогам сьогодення (поточного часу або певного часового періоду).

До інших властивостей інформації належать:

1. Суспільна природа – джерелом інформації є пізнавальна діяльність людей, суспільства.

2. Мовна природа – інформація виражається за допомогою мови – знакової системи будь-якої природи, яка служить засобом спілкування, мислення, висловлювання думки. Мова може бути природною, що використовується у повсякденному житті та служить формою висловлення думок і засобом спілкування між людьми, а також штучною, створеною людьми з певною метою (наприклад, мова математичної символіки, інформаційно-пошукова, алгоритмічна та ін. мови).

3. Невідривність від мови-носія.

4. Дискретність – одиницями інформації як засобами висловлювання є слова, речення, уривки тексту, а у плані змісту – поняття, висловлювання, описання фактів, гіпотези, теорії, закони тощо.

5. Незалежність від творців.

6. Старіння – головною причиною старіння інформації є не сам час, а поява нової інформації, з надходженням якої попередня інформація виявляється недостовірною, перестає адекватно передавати явища та закономірності матеріального світу, людського спілкування та мислення.

7. Розсіювання – існування у багатьох джерелах.

Існують різні класифікації інформації. Вирізняють а) елементарну – інформацію, що циркулює у неживій природі; б) біологічну – інформацію, що циркулює у живій природі; в) соціальну – інформацію, усвідомлену людською спільнотою.

Функція елементарної інформації полягає у передаванні енергії шляхом структурної взаємодії матеріальних об’єктів. Функція біологічної інформації полягає у кодуванні генетичної інформації, керуванні складними психічними процесами на основі передавання енергії. Соціальна інформація утворюється і використовується суспільством.

Соціальна інформація – це спосіб (форма) передавання знань, емоцій та вольових дій у суспільстві, відомості (знання), які призначені для обміну в соціумі. Саме така інформація є об’єктом вивчення наук документно-комунікативного циклу.

Соціальну інформацію розмежовують на види за різними принципами поділу. Першим принципом поділу є соціальне призначення. Відповідно до цього виокремлюють:

а) м а с о в у – призначену для всіх членів суспільства, що містить тривіальні відомості, зрозуміла будь-якій людині. Така інформація поділяється на публіцистичну, естетичну, побутову;

б) с п е ц і а л ь н у, яка призначена для окремих соціальних груп, зокрема фахівців. Така інформація поділяється на наукову, технічну, планово-економічну, комерційну тощо.

в) о с о б и с т у – набір відомостей про яку-небудь особистість, що визначає соціальний стан і типи соціальних взаємодій всередині популяції.

Другий принцип поділу ґрунтується на способі відображення інформації людською свідомістю. Сприймаючи інформацію різними аналізаторами, людина розкодовує її головним мозком, який функціонально асиметричний. Ліва півкуля здійснює логічну діяльність, права – образно-асоціативну. Відповідно до цього виокремлюють:

а) л о г і ч н у інформацію як результат пізнання і логічного осмислення законів природи. Така інформація диференціюється за приналежністю до пізнавальної чи практичної діяльності людини. У пізнавальній діяльності людини беруть участь такі види інформації, як науково-допоміжна, науково-просвітницька, художньо-пізнавальна. Практична діяльність передбачає функціонування таких видів інформації, як технологічна, організаційно-виробнича, управлінська;

б) е с т е т и ч н у інформацію як результат образно-асоціативного, переважно художньо-естетичного відображення дійсності. Естетична інформація поширюється такими видами мистецтва, як живопис, графіка, архітектура, скульптура, музика, театр, хореографія, кіно тощо. Логічна та естетична інформації тісно взаємопов’язані.

Третій принцип поділу базується на фізіологічних особливостях сприйняття інформації людиною. Відповідно до цього вирізняють такі види інформації:

а) в і з у а л ь н а – сприймається органами зору (ми бачимо все довкола);

б) а у д і а л ь н а – сприймається органами слуху (ми чуємо звуки довкола нас);

в) т а к т и л ь н а – сприймається тактильними рецепторами;

г) н ю х о в а – сприймається нюховими рецепторами (ми відчуваємо аромати довкола);

д) с м а к о в а – сприймається смаковими рецепторами (ми відчуваємо смак).

Соціальна інформація розрізняється і за іншими ознаками:

1. За формою подання інформації:

*текстова* – інформація, що передається у вигляді символів, призначених позначати лексеми мови;

*числова* – інформація у вигляді цифр і знаків;

*графічна* – інформація у вигляді зображень, подій, предметів, графіків;

*звукова* – усна або у вигляді запису передавання лексем мови аудіальним шляхом;

*комбінована* або мультимедійна – інформація, що утворюється як комбінація об'єктів попередніх видів.

2. За способом поширення: *опублікована, неопублікована*;

3. За ступенем перероблення:

*первинна* *–* містить безпосередні результати науково-дослідницької роботи;

*вторинна –* результат перероблення первинної інформації.

4. За сферами отримання і використання інформації у різних галузях соціальної діяльності: *наукова, естетична, спортивна, політична, побутова, педагогічна, управлінська* тощо.

У державних органах влади, в організаціях та на підприємствах обов’язково виникає управлінська інформація, яка використовується з метою управління певним об’єктом чи структурою. Будь-яке управлінське рішення завжди базується на інформації з обговорюваного питання. Інформація у такому разі тотожна поняттям «дані», «відомості», «показники».

До управлінської інформації висувається ряд вимог, зокрема: повнота, своєчасність, оперативність, достовірність, точність, адресність, доступність для сприйняття.

У Законі України “Про інформацію” виокремлено такі види інформації:

Статистична інформація — це офіційна документована державна інформація, що дає кількісну характеристику масовим явищам і процесам, які відбуваються в економічній, соціальній, культурній та інших сферах життя.

Адміністративна інформація (дані) — це офіційні документовані дані, що дають кількісну характеристику явищам і процесам, які відбуваються в економічній, соціальній, культурній, інших сферах життя, і збираються, використовуються, поширюються та зберігаються органами державної влади (за винятком органів державної статистики), органами місцевого самоврядування, юридичними особами згідно із законодавством із метою виконання адміністративних обов’язків і завдань, які належать до їх компетенції.

Масова інформація — це публічно поширювана друкована та аудіовізуальна інформація.

Інформація державних органів та органів місцевого і регіонального самоврядування — це офіційна документована інформація, яка створюється в процесі поточної діяльності законодавчої, виконавчої та судової влади, органів місцевого та регіонального самоврядування.

Правова інформація — це сукупність документованих або публічно оголошених відомостей про право, його систему, джерела, реалізацію, юридичні факти, правовідносини, правопорядок, правопорушення і боротьбу з ними та їх профілактику тощо.

Інформація про особу — це сукупність документованих або публічно оголошених відомостей про особу.

Інформація довідково-енциклопедичного характеру – це систематизовані, документовані або публічно оголошені відомості про суспільне, державне життя та довкілля.

Соціологічна інформація — це документовані або публічно оголошені відомості про ставлення окремих громадян і соціальних груп до суспільних подій та явищ, процесів, фактів.

Певною мірою ця класифікація досить суперечлива, а її складові іноді дублюються. Наприклад, одночасно до категорії інформації державних органів та органів місцевого і регіонального самоврядування (ст. 21) і до категорії правової інформації (ст. 22) зараховано законодавчі акти. Поряд із тим, що в Законі виділена довідково-енциклопедична інформація, в ньому зовсім не згадується спеціальна інформація, що міститься у виданнях неенциклопедичного характеру. Водночас у ст. 30 (“Інформація з обмеженим доступом”) згадується професійна, ділова, виробнича, банківська, комерційна та інформація іншого характеру. Існують і деякі інші суперечності. Однак, оскільки Закон України “Про інформацію” є важливим документом у системі регулювання правових відносин в інформаційній сфері, знання наведеної класифікації інформації необхідне фахівцям відповідного профілю.

За даними вітчизняних дослідників, обсяги інформації на сучасному етапі подвоюються кожні три роки. Суспільство переживає інформаційний бум. Будь-яка організація може існувати тільки завдяки обміну інформацією.

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ  | 🖋 |

**Запитання для самоконтролю**

1. Дайте визначення поняттю «інформація».

2. Назвіть характерні особливості інформації.

3. За допомогою чого передається інформація?

4. Яка роль інформації у сучасному суспільстві?

5. Які найважливіші властивості інформації з практичної точки зору?

6. Які функції виконує елементарна, біологічна та соціальна інформація?

7. Назвіть види соціальної інформації.

8. Якою буває інформацію за ступенем перероблення? Схарактеризуйте ці групи.

9. Які вимоги висуваються до управлінської інформації?

***Завдання 1.***

Запишіть у зошит усі знайдені вами визначення поняття «інформація». Порівняйте їх та знайдіть, на ваш погляд, найбільш оптимальне. Поясніть свій вибір.

***Завдання 2.***

Використовуючи усі можливі джерела інформації висвітліть усно одну із нижче наведених тем:

* *Становлення та розвиток інформаційного суспільства: проблеми та перспективи*.
* *Україна в світовому інформаційному просторі: проблема вибору*.
* *Інформаційні технології формування іміджу організації*

***Завдання 3.***

Розгадайте кросворд.

*По вертикалі*: 1. Найдавніша організаційна форма інформаційного посередництва. 2. Якісна характеристика інформації. 3. Сукупність реквізитів офіційного письмового документа, розташованих у певній послідовності. 4. Конфіденційна інформація про яку-небудь особу чи організацію, що містить відомості про дії, несумісні із прийнятими в даному суспільстві законами права та (чи) нормами моралі. 5. Тип інформації за режимом доступу. 6. Вид інформації, наведений у Законі України «Про інформацію». 7. Суб’єкт інформаційних відносин (за Законом України «Про інформацію»). 8. Документ, що надається власником патенту іншій юридичній чи фізичній особі та засвідчує її право на виготовлення та (чи) використання запатентованого вибору технології протягом обмеженого часу або на обмеженій території. 9. Електронне джерело інформації. 10 Суб’єкти інформаційних відносин – фізичні особи.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |
|  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 1 |  |  |  | 5 |  | 7 |  |  |  |
|  | 2 |  |  |  |  |  |  | 9 |  |
|  |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 3 |  |  | 6 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Ключ:

Якщо кросворд розгадано правильно, то у виділеному рядку буде термін, який позначає відомості про навколишній світ, процеси, які в ньому відбуваються, про події, ситуації, чиюсь діяльність, що їх сприймають люди і живі організми, машини та інші системи.

***2.2. Основи організації інформаційної діяльності. Сучасна законодавча база в галузі інформаційної діяльності***

Інформаційна діяльність – це сукупність дій, спрямованих на задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави (ст.12 Закону України «Про інформацію»). З метою задоволення цих потреб органи державної влади, місцевого й регіонального самоврядування створюють інформаційні служби, системи, мережі, бази й банки даних. Порядок їх формування, структура, права і обов'язки визначаються Кабінетом Міністрів України або іншими органами державної влади, а також органами місцевого й регіонального самоврядування.

Ефективне проведення інформаційної діяльності передбачає розуміння кінцевого результату діяльності (мети діяльності), наявність суб'єкта — того, хто її виконує (суб'єкта інформаційної діяльності), об'єкта — того на кого спрямоване виконання завдання (об'єкта інформаційної діяльності); наявність джерел, форм, методів виконання завдання (процесів інформаційної діяльності) та результатів інформаційної діяльності (інформаційних продуктів).

Розрізняють інформаційну діяльність, яка є частиною розумової праці і включає операції із сприйняття, перероблення і видавання інформації, що невіддільна від розумової праці фахівців науки і техніки, та інформаційне обслуговування (сервіс), котре є галуззю професійної діяльності, основні складові якої — процеси створення, оформлення, збирання, аналітико-синтетичного перероблення, пошуку, поширення, зберігання й організації використання інформації. Ці процеси виконують професіонали — інформаційні працівники — з метою підвищення ефективності праці фахівців різних галузей людської діяльності.

У редакції Закону Україні «Про інформацію» від 13 січня 2011 року було визначено, що основними видами інформаційної діяльності є: створення інформації. збирання інформації (її накопичення протягом певного часу), одержання інформації (придбання відповідно до чинного законодавства України документованої або публічно оголошуваної інформації громадянами, юридичними особами або державою), зберігання інформації (це забезпечення належного стану інформації, її матеріальних носіїв), використання інформації (задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави), поширення інформації (це розповсюдження, обнародування, реалізація у встановленому законом порядку документованої або публічно оголошуваної інформації), охорона і захист інформації*.*

Виділяють також певні види науково-інформаційної діяльності, а саме: інформаційне моделювання; інформаційна експертиза; інформаційне забезпечення.

*Інформаційне моделювання* полягає у розробленні конструктивних, параметричних, методологічних моделей можливого вирішення проблем на основі інформаційних даних, прогнозування науково-технічної ситуації, формування еталонного уявлення про об'єкти, які розробляються, тощо.

 *Інформаційна експертиза* – це перевірка достовірності інформації, зокрема шляхом зіставлення отриманих результатів (на всіх стадіях розроблення) з інформаційними даними.

*Інформаційне забезпечення* – це система одержання, оцінювання, зберігання та перероблення даних, створена з метою вироблення управлінських рішень. Це стосується різних видів діяльності, наприклад виробничої і збутової, сервісного обслуговування, включаючи підвищення технологічності виробництва, якості вироблюваної продукції, зниження її собівартості, рекламу, інформацію про асортимент продукції, ціни, форми організації сервісу тощо.

Основними напрямами інформаційної діяльності є: *політичний, економічний, соціальний, духовний, екологічний, науково-технічний, міжнародний* тощо. Держава зобов'язана постійно дбати про своєчасне створення, належне функціонування і розвиток інформаційних систем, мереж, банків і баз даних у всіх напрямах інформаційної діяльності. Держава гарантує свободу інформаційної діяльності в цих напрямах всім громадянам та юрособам у межах їх прав і свобод, функцій і повноважень.

Виділяють такі складові інформаційної діяльності: наукове (аналітико-синтетичне) оброблення документів; технічне опрацювання архівних справ; комп’ютерне оброблення документів.

До сфери *наукового оброблення* документів входить систематичне визначення кола питань, що виникають у процесі базової (професійної) діяльності споживача. Завданням референтів-аналітиків є виявлення, відбір, аналітико-синтетичне оброблення документної інформації та підготовлення на цій основі інформаційних документів. Основна відмінність процесу наукового оброблення документів полягає в тому, що її результат — не просто аналіз і згортання первинної інформації, а перетворення її на інформаційний засіб базової діяльності споживача інформації. Обов'язковими складовими наукового оброблення документів є аналітичний відбір та критична оцінка документної інформації відповідно до потреб споживача, організація її у формі завершеного вторинного документа, а в разі необхідності — його анотування, індексування (визначення індексів УДК і ББК). Наукове оброблення документів як один з основних видів інформаційної діяльності потребує значних інтелектуальних зусиль і належить до розряду наукової діяльності. Значення наукового оброблення документів настільки вагоме, що воно є одним з основних критеріїв оцінювання рівня наукової зрілості здобувачів наукового ступеня доктора і кандидата наук, діяльності науково-дослідних інститутів, одним із основних засобів ухвалення науково виважених управлінських рішень і т. ін. Визначальною умовою якості наукового оброблення документів є досягнення відповідності змісту вихідних документів інформаційній потребі споживача. Наукове оброблення документів найчастіше виконують бібліотеки або інформаційні служби на конкретне (індивідуальне чи колективне) замовлення користувачів. Таким чином, процеси збирання (виявлення, пошуку), наукового перетворення (аналітико-синтетичного оброблення) документованої інформації є етапами загальнішого процесу — інформаційної діяльності.

*Технічне* опрацювання справ є одним із найважливіших етапів, необхідних для правильного зберігання документів та ефективного їх використання. Технічне оброблення є комплексом робіт із впорядкування документів, що включає проведення експертизи цінності документів, формування архівних документів в одиниці зберігання (справи), підшивання справ, нумерацію аркушів справ, оформлення обкладинок, складання внутрішніх описів і засвідчувальних аркушів, складання описів справ, історичних довідок, передмов тощо.

*Комп’ютерне оброблення* документів передбачає використання можливостей комп’ютерної техніки.

Інформаційна діяльність у суспільстві здійснюється суб’єктами, які мають певні інтереси і прагнуть їх реалізувати, ставлячи перед собою відповідну мету. Їхня взаємодія з іншими суб’єктами (клієнтами, партнерами та ін.) обумовлює механізми і форми організації інформаційної діяльності в суспільстві. Закон України “Про інформацію” визначає, що суб’єктами інформаційних відносин є громадяни України, юридичні особи та держава. Суб’єктами інформаційних відносин, згідно із цим Законом, можуть бути також інші держави, їхні громадяни та юридичні особи, міжнародні організації та особи без громадянства.

Крім того, із метою аналізу механізмів і форм організації інформаційної діяльності можна розглядати учасників інформаційних відносин відповідно до їхньої ролі у процесі життєдіяльності суспільства, використовуючи як аналог поділ, до якого вдаються економісти. Критерієм поділу тут виступатиме однотипність функцій учасників інформаційних відносин. За таких умов означені суб’єкти поділятимуться на такі категорії: населення (або домогосподарства), куди входять громадяни України та інших держав, а також особи без громадянства; комерційні організації, що є юридичними особами України та інших держав, включаючи приватних підприємців; некомерційні організації — юридичні особи України та інших держав; органи державної (центральної) влади та відповідного галузевого управління; органи місцевої влади, самоврядування та відповідного галузевого управління.

Звичайно, за необхідності цей поділ може бути поглиблений, наприклад, за галузевими чи іншими ознаками залежно від конкретних потреб.

Слід звернути увагу, що на практиці поряд із терміном “суб’єкт інформаційних відносин” вживається термін “суб’єкт інформаційної діяльності”. Другий термін, хоч і поступається першому за рівнем узагальнення, однак наголошує саме на активній ролі таких суб’єктів, які намагаються певним чином впливати на своє інформаційне середовище.

**Нормативні документи, що регулюють інформаційну діяльність в Україні.** *Закон України „Про інформацію”* набув чинності 2 жовтня 1992 року. Дія цього Закону поширюється на інформаційні відносини, які виникають у всіх сферах життя і діяльності суспільства та держави при одержанні, використанні, поширенні та зберіганні інформації. Закон установлює загальні правові основи одержання, використання, поширення та зберігання інформації, закріплює право особи на інформацію у всіх сферах суспільного і державного життя України, а також систему інформації, її джерела, визначає статус учасників інформаційних відносин, регулює доступ до інформації та забезпечує її охорону, захищає особу і суспільство від неправдивої інформації.

Згідно із Законом, інформаційна діяльність розглядається як сукупність дій, спрямованих на задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави. Важливе місце в Законі належить описові механізму функціонування інформаційних потоків у суспільстві. Закон встановлює права та обов’язки учасникiв iнформацiйних відносин, їхню вiдповiдальнiсть за порушення законодавства про інформацiю, визначає порядок спiвробiтництва української сторони з іншими державами, зарубіжними і міжнародними організаціями в галузі інформації.

Положення Закону України „Про інформацію” конкретизуються в інших законах про інформаційну діяльність та охорону прав інтелектуальної власності, які мають більш конкретний характер, а також у низці інших законодавчих і нормативних актів.

*Закон України „Про науково-технічну інформацію”* визначає основи державної політики в галузі науково-технічної інформації, порядок її формування і реалізації в інтересах науково-технічного, економічного і соціального прогресу України. Законом регулюються правові і економічні відносини громадян, юридичних осіб, держави, що виникають при створенні, одержанні, використанні та поширенні науково-технічної інформації, а також визначаються правові форми міжнародного співробітництва у цій галузі.

 Законодавство України про інформаційну діяльність в цілому викладено у низці законів і підзаконних актів, зокрема:

*Закон України „Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні”* поширюється на друковані засоби масової інформації, засновані в Україні, а також на друковані засоби масової інформації інших держав, які розповсюджуються в Україні.

 У цьому Законі під друкованими засобами масової інформації (пресою) в Україні розуміють періодичні й такі, що продовжуються видання, які виходять під постійною назвою, з періодичністю один і більше номерів (випусків) протягом року на підставі свідоцтва про державну реєстрацію. Додатки до друкованих засобів масової інформації у вигляді видань газетного та журнального типу є окремими періодичними і такими, що продовжуються, друкованими виданнями і підлягають реєстрації на загальних підставах.

 У Законі подається порядок організації діяльності друкованих ЗМІ: визначаються суб′єкти, що мають право на заснування друкованого ЗМІ, та відносини між співзасновниками; порядок державної реєстрації, підстави для відмови у реєстрації друкованого ЗМІ та порядок оскарження такої відмови. Законом регулюються відносини між редакціями друкованих ЗМІ і громадянами та організаціями, міжнародна діяльність друкованих ЗМІ та відповідальність за порушення свободи діяльності друкованих ЗМІ.

*Закон України „Про інформаційні агентства”* закріплює правові основи діяльності в Україні інформаційних агентств та їх міжнародного співробітництва. Інформаційними агентами, згідно з цим Законом, є зареєстровані як юридичні особи суб′єкти інформаційної діяльності, що діють із метою надання інформаційних послуг. Під представництвом інформаційного агентства в Україні розуміють зареєстровану в Україні відповідно до чинного законодавства як суб′єкт інформаційної діяльності будь-яку установу (бюро, представництво, корпункт тощо), що представляє в Україні державне або недержавне інформаційне агентство, зареєстроване як юридична особа згідно з чинним законодавством відповідної країни, і яке здійснює свою діяльність у сфері інформації згідно із Законом України „Про інформацію” та цим Законом.

У Законi подається перелiк суб’єктiв дiяльностi iнформацiйних агентств, якими є засновник (спiвзасновники) iнформацiйного агентства, його керiвник (директор, генеральний директор, президент та iн.), трудовий колектив, творчий колектив, журналiст iнформацiйного агентства, спецiалiст у галузi засобiв комунiкацiй, автор або власник iнформацiї, видавець (виробник) продукцiї iнформацiйного агентства, розповсюджувач продукцiї iнформацiйного агентства, споживач продукцiї iнформацiйного агентства, а також визначається їхнiй статус i статус самого iнформацiйного агентства. Закон встановлює порядок заснування, державної ресстрацiї та припинення дiяльностi iнформацiйних агентств, розповсюдження їхньої продукцiї, мiжнародної дiяльностi, а також вiдповідальнiсть за порушення законодавства про iнформацiйнi агентства.

*Закон України “Про державну таємницю”* регулює суспiльнi вiдносини, пов’язанi з вiднесенням iнформацiї до державної таємницi, засекречуванням, розсекречуванням її матерiальних носiїв та охороною державної таємницi з метою національної безпеки України.

Державна таємниця — вид таємної інформації, що охоплює вiдомостi у сферi оборони, економiки, науки i технiки, зовнiшнiх вiдносин, державної безпеки та охорони правопорядку, розголошення яких може завдати шкоди нацiональнiй безпецi України та якi визнанi у порядку, встановленому цим Законом, державною таємницею i пiдлягають охоронi державою. Ступiнь секретностi (“особливої важливостi”, “цiлком таємно”, “таємно”) - категорiя, яка характеризує важливiсть секретної iнформації, ступiнь обмеження доступу до неї та рiвень охорони державою. Забороняється вiднесення до державноi таємницi будь-яких вiдомостей, якщо цим будуть порушуватися конституцiйнi права людини i громадянина, завдаватиметься шкода здоров’ю i безпецi населення.

*Закон України „Про захист інформації в автоматизованих системах”* має на меті встановлення основ регулювання правових відносин щодо захисту інформації в автоматизованих системах за умови дотримання права власності громадян України і юридичних осіб на інформацію та права доступу до неї, права власника інформації на її захист, а також встановленого чинним законодавством обмеження на доступ до інформації. Дія Закону поширюється на будь-яку інформацію, що обробляється в автоматизованих системах.

Дія *Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг»* поширюється на відносини, що виникають у процесі створення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, оброблення, використання та знищення електронних документів. Закон встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів.

Електронним документом Закон визначає документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною.

Із метою сприяння розвитку національного складника глобальної інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі громадян та юридичних осіб усіх форм власності в Україні, належне представлення в ній національних інформаційних ресурсів, що є одним із пріоритетних напрямів державної політики в сфері інформатизації, задоволення конституційних прав громадян на інформацію, побудови відкритого демократичного суспільства, розвитку підприємництва Президентом України було прийнято Указ *«Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні»* *.*

Прийнятий у 1999 році *Закон України “Про Основи державної інформаційної політики”*головною метою державної інформаційної політики визначає забезпечення (шляхом здійснення комплексу взаємозв'язаних дій та проведення різноманітних заходів) цілеспрямованого формування в Україні інформаційної сфери, становлення системи інформаційної діяльності, правове регулювання національного інформаційного ринку і розвиток інформаційного простору держави в інтересах особистості та суспільства.

Державна інформаційна політика як важлива складова частина внутрішньої та зовнішньої політики України охоплює всі сфери життєдіяльності і покликана забезпечити планомірний перехід до демократичного інформаційного суспільства та повноцінне входження України у світовий інформаційний простір.

Основними напрямами і способами проведення державної інформаційної політики є: забезпечення доступу громадян до інформації; створення національних систем і мереж інформації; зміцнення матеріально-технічних, фінансових, організаційних, правових і наукових основ інформаційної діяльності; забезпечення ефективного використання інформації; сприяння постійному оновленню, збагаченню та зберіганню національних інформаційних ресурсів; створення загальної системи захисту інформації; сприяння міжнародному співробітництву у сфері інформації та гарантування інформаційного суверенітету України.

Крiм зазначених документів, iнформаційна дiяльнiсть в Україні тiєю чи іншою мiрою регулюється низкою iнших законодавчих (Закони “Про авторське право і суміжні права”, “Про обов‘язковий примірник документів”, “Про видавничу справу”, “Про рекламу” “Про Нацiональну раду України з питань телебачення i радiомовлення” , “Про охорону прав на зазначення походження товарів”, “Про стандартизацію і сертифікацію”, „Про аудиторську діяльність”, „Про власність”, „Про підприємства в Україні”, „Про банки і банківську діяльність”, Укази Президента „Про вдосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення Президента України та органів державної влади”, „Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні” тощо) та підзаконних актів.

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ  | 🖋 |

**Питання для самоконтролю**

1. Дайте визначення інформаційній діяльності.
2. Які основні види інформаційної діяльності існують?
3. Назвіть основні напрями інформаційної діяльності.
4. Назвіть основні складові інформаційної діяльності.
5. Що входить до сфери наукового оброблення документів?
6. Назвіть форми організації інформаційної діяльності.
7. На які категорії поділяються суб’єкти інформаційних відносин?
8. Охарактеризуйте нормативні документи, які регулюють інформаційну діяльність в Україні:

***Завдання 1.***

Із Закону України «Про національну програму інформатизації» випишіть тлумачення термінів: *інформатизація, засоби інформатизації, інформаційна послуга, інформаційна технологія, інформаційний продукт, інформаційний ресурс, інформаційний суверенітет держави*.

***Завдання 2.***

Проаналізуйте закони України: «Про інформацію», «Про науково-технічну інформацію», «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про державну таємницю» та ін. Заповніть таблицю:

Законодавча база України в галузі інформаційної діяльності

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Назва закону України | Основні терміни і поняття | Рік прийняття / останні зміни | Структура закону |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

***2.3. Документ як об’єкт професійної діяльності документознавця***

Слово *«документ»* походить від латинського слова "docere" (знати, свідчити), від якого походять також слова доцент (docent) і доктор (doctor). Буквальний переклад слова "document" – свідоцтво, свідчення, посвідчення, джерело. Цей термін має кілька значень: а) діловий папір, який посвідчує певний юридичний факт, підтверджує право на щось; б) письмове посвідчення, яке офіційно підтверджує особу; в) письмовий твір, малюнок, грамота як свідчення про щось історичне.

Для юриста документ – засіб доказу, для історика – першоджерело, для працівника управління – засіб фіксації, передавання інформації.

Поняття «документ» є центральним та фундаментальним у понятійній системі фахівців із документознавства та інформаційної діяльності. Воно відображає ознаки реально існуючих предметів, що слугують об'єктами практичної діяльності: створення, збору, аналітико-синтетичного оброблення, збереження, пошуку, поширення та використання документної інформації в суспільстві.

За тривалий історичний період значення поняття "документ" постійно змінювалося. Сьогодні застосовуються різні визначення.

На міжнародному рівні загальним прийнято визначення документа як *записаної інформації, яка може бути використана як одиниця в документаційному процесі.* Таке визначення розроблене та затверджене Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) за участю Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій, Міжнародної федерації з документації, Міжнародної ради архівів, Міжнародної організації з інтелектуальної власності.

Згідно зі стандартом ISO, інформація може бути записана будь-яким способом фіксування відомостей, за допомогою не тільки знаків письма, але й зображення, звука і т. п. Таке визначення дозволяє приєднати до документів усі матеріальні об'єкти, які можуть бути використані для передавання інформації в суспільстві.

В Україні офіційно прийняті три визначення документа:

**ДСТУ 2732-94:** "Документ – це матеріальний об’єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у зведеному порядку і має відповідно до чинного законодавства юридичну силу".

**ДСТУ 3017-95:** "Документ – матеріальний об'єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для її передавання в часі та просторі".

**ДСТУ 2732:2004:** "Документ – інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі.".

У статті 1 Закону України «Про інформацію» говориться, що документ – матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі.

*Електро́нний докуме́нт* — документ, де інформація зафіксована у вигляді електронних даних. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для сприймання його змісту людиною.

Оригіналом електронного документа вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним цифровим підписом автора. Електронний підпис є обов'язковим для електронного документа, і використовується для ідентифікації автора та/або того, хто підписав електронний документ, іншими суб'єктами електронного документообігу. Накладанням електронного підпису завершується утворення електронного документа.

У разі надсилання електронного документа кільком адресатам або його зберігання на кількох електронних носіях інформації, кожний з електронних примірників вважається оригіналом електронного документа. Якщо автором створюються ідентичні за документною інформацією та реквізитами електронний документ та документ на папері, кожен із документів є оригіналом і має однакову юридичну силу.

У своїй роботі працівники документно-інформаційної сфери часто використовують факсимільний підпис (факсиміле), яким посадові особи засвідчують ті чи інші документи (договори, акти приймання-передачі, листи тощо). Факсиміле зручно використовувати під час підписання великої кількості документів.

Факсиміле (від латинської fac simile – зроби подібне) – це точне відтворення будь-якого графічного оригіналу – рукопису, документа, підпису. Факсиміле ще називають печатку (кліше), за допомогою якої відтворюється власноручний підпис особи, яка затверджує певні документи. Факсиміле прирівнюється до власноручного підпису, а документи, підписані за допомогою факсиміле, як правило, мають юридичну силу.

Відповідно до частини третьої статті 207 Цивільного кодексу України використання факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, електронного підпису або іншого аналога власноручного підпису допускається у випадках, встановлених законом, іншими актами цивільного законодавства або за письмовою згодою сторін, у якій мають міститися зразки відповідного аналога їхніх власноручних підписів.

Печатка-факсиміле створюється на основі реального підпису. Як правило, така річ дуже необхідна для перших осіб підприємства, установи, організації або для секретарів, яким доводиться проставляти на документах підпис керівника. Факсиміле покликане значно зменшити витрати часу керівника на підпис різних документів.

Виготовляють факсиміле (печатки-факсиміле) штемпельно-граверні майстерні на замовлення. Для цього підприємству необхідно надати зразок підпису, який потрібно виготовити. На створення факсиміле дозвіл органів внутрішніх справ не потрібен.

Із метою запобігання нерегульованому застосуванню факсиміле на підприємстві рекомендується розробити внутрішній документ, який би регламентував відповідний порядок його використання.

Особи, які мають право на використання/зберігання факсиміле, повинні бути ознайомлені із зазначеним порядком під підпис. Окремим наказом необхідно визначити особу, відповідальну за використання та зберігання факсиміле.

У разі заподіяння істотної шкоди правам та інтересам окремих громадян, державним чи громадським інтересам, інтересам юридичних осіб, що охороняються законом, винна особа може бути притягнута до кримінальної відповідальності за статтею 365 Кримінального кодексу України.

Як і будь-який об'єкт, документ має безліч властивостей (відмінних якостей). Найбільш істотні з них наступні:

1. *Атрибутивність* документа, тобто наявність невід'ємних складників, без яких він існувати не може. Документ як цілісна система складається з двох основних складників – інформаційного і матеріального. Відсутність одного із них перетворює документ в недокумент (в усне мовлення, річ). Документ має двоєдину природу: зміст (суть, думка, ідея) і форму (матеріальну, речовинну, що служить для закріплення і передавання інформації). Розрізняють зовнішню (поліграфічне чи інше оформлення) і внутрішню форму документа (внутрішня організація матеріалу).

2. *Функціональність* документа полягає у можливості передавання інформації в просторі та часі. Документ – поліфункціональний об’єкт, тобто він виконує багато загальносистемних і специфічних функцій, зумовлених різноманітністю потреб суспільства в інформації, знаннях. Саме здатність документа, виконувати свої функції дозволяє розглядати його як джерело інформації, засіб соціальної документної комунікації.

3. *Структурність* документа, тобто тісний взаємозв'язок його елементів і підсистем, що забезпечує цілісність документа. Кожен документ є певною структурою, послідовним і взаємообумовленим розташуванням його елементів. Типову структуру, тобто однаковий набір елементів для певного виду документів, мають практично всі документи. Типова структура документів визначається спеціальними стандартами, положеннями, інструкціями тощо. Саме структура забезпечує ефективність використання документа.

У соціальному плані будь-який офіційний документ поліфункціональний, тобто одночасно виконує декілька функцій, що й дозволяє йому задовольняти різноманітні людські потреби.

**До загальних функцій документа належать:**

* *Інформаційна* – будь-який документ створюється для збереження інформації, необхідність її зафіксувати – причина укладання документа.
* *Соціальна* – документ є соціально значущим об’єктом, оскільки його поява спричинена тією чи іншою соціальною потребою.
* *Комунікативна* – документ виступає як засіб зв’язку між окремими елементами офіційної, громадської структури (закладами, установами, фірмами тощо).
* *Культурна* – документ є засобом закріплення та передавання культурних традицій, що найкраще простежується на великих комплексах документів (науково-технічної сфери), де знаходить відображення рівень наукового, технічного й культурного розвитку суспільства.

**До специфічних функцій документа належать:**

* *Управлінська* – документ є інструментом управління; ця функція притаманна низці управлінських документів (плановим, звітним, організаційно-розпорядчим та ін.), які спеціально створюються для реалізації завдань управління.
* *Правова* – документ є засобом закріплення і зміни правових норм та правовідносин у суспільстві; ця функція є визначальною в законодавчих та правових нормативних актах, що створюються з метою фіксації правових норм і правовідносин, а також у будь-яких документах, які набувають правової функції тимчасово (для використання як судового доказу).
* *Історична* – коли документ є джерелом історичних відомостей про розвиток суспільства; цієї функції набуває певна частина документів лише після того, як вони виконають свою оперативну дієву роль і надійдуть до архіву на збереження.

**Класифікація документів.** Класифікація службових документів – це поділ їх на класи за найбільш загальними ознаками схожості та відмінності. Мета класифікації полягає в підвищенні оперативності роботи апарату управління та відповідальності виконавців. Розрізняють такі види документів:

1. За найменуванням (акт, протокол, інструкція, лист тощо).

2. За змістом і спеціалізацією (загальні, з адміністративних питань, із питань планування оперативної діяльності, із питань підготовки та розподілу кадрів, спеціалізовані з фінансово-розрахункових і комерційних питань тощо).

3. За призначенням (щодо особового складу, організаційно-розпорядчі, кадрово-контрактові, довідково-інформаційні, господарсько-договірні, обліково-фінансові).

4. За походженням (службові (офіційні) — укладаються працівниками, які офіційно уповноважені це робити від імені установи, організації для вирішення службових питань; особисті (приватні) — укладаються будь-якою особою для вирішення індивідуальних, власних питань).

5. За місцем укладення (внутрішні — мають чинність у межах установи, де їх укладено; зовнішні — виступають чинником або результатом спілкування з іншими установами, організаціями, особами).

6. За напрямком (вхідні, вихідні).

7. За способом створення, структурними ознаками (формою) і ступенем стандартизації та регламентації (типові — укладаються на трафаретних, бланкових паперах із захисними символами в суворо регламентованій послідовності; нерегламентовані — в яких певна частина даних готується заздалегідь; індивідуальні — укладаються за загальними принципами й формою, але автор довільно добирає та компонує мовні засоби залежно від конкретної ситуації).

8. За ступенем складності (прості— відображають одне питання, факт, складні — відображають два й більше питань, фактів):

9. За стадіями відтворення (оригінали, копії, витяги, дублікати).

10. За терміном виконання (звичайні безстрокові (нетермінові) — виконуються (опрацьовуються) в порядку загальної черги.; термінові — укладаються за завчасно визначеним терміном виконання, а також телеграми, телефонограми тощо; дуже термінові — зі спеціальною позначкою терміну виконання.

11. За ступенем секретності (несекретні, для службового користування, таємні, цілком таємні):

12. За юридичною силою (справжні — чинні, нечинні; підробні — фальсифікати)

13. За технікою відтворення (рукописні, відтворені за допомогою технічних засобів).

14. За терміном зберігання (тимчасового зберігання (до 10 років); тривалого зберігання (понад 10 років); постійного зберігання).

**Реквізити документа.** Термін "реквізит" латинського походження (requisutum), що перекладається як "потреба". У термінологічному словнику слово “реквізит” подається як обов’язковий елемент офіційного документа. Це означає, що реквізити проставляються лише на офіційних документах. У національному стандарті України ДСТУ 2732-2004 "Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення" під реквізитом розуміється інформація, зафіксована на службовому документі для його ідентифікування, організування обігу і (або) надання йому юридичної сили.

Отже, реквізит – це елемент структури документа, що дозволяє його ідентифікувати. У примітці до стандарту зазначено також, що реквізит це елемент, що відбиває процес оформлювання службового документа, тобто фіксування його реквізитів, що необхідні для надання йому юридичної сили.

Реквізити бувають постійні та змінні. Постійні реквізити наносять, коли виготовляють уніфіковану форму чи бланк документа, а змінні – під час його складання. Кожний із реквізитів має свою довжину, визначену у формулярі-зразку. Довжина реквізиту – це кількість графічних знаків та пробілів, потрібна для запису реквізиту на документі.

Усю сукупність реквізитів, залежно від тих функцій, що вони виконують, можна умовно поділити на:

*1. Сигніфікаційні (знакові) реквізити.*

Реквізити, що фіксують ознаки приналежності: зображення державного герба, емблеми чи торгової марки, зображення нагород, код підприємства, установи чи організації за ЄДРПОУ, код форми документа за УКУД.

*2. Комунікаційні реквізити.*

Реквізити, що забезпечують включення документа до системи комунікацій: найменування автора, його поштова й телеграфна адреса, номер телефону, факсу, номер рахунку в банку(6-9).

*3. Семантиційні реквізити.*

Реквізити, що полегшують роботу з інформацією: назва виду документа, дата документа, реєстраційний номер, посилання на реєстраційний номер документа, на який дають відповідь, місце складання або видання (10-14).

*4. Синтакційні реквізити.*

Реквізити, що відображають технологію створення тексту й роботу над його структурою: заголовок до тексту, текст документа, резолюція, відмітка про наявність додатків, адресат, гриф погодження та затвердження документа, гриф, обмеження доступу до документа (15-22).

*5. Прагмаційні реквізити.*

Реквізити, що забезпечують захист документу від підробки й надають йому юридичну силу: підпис, гриф погодження, візи, відбиток печатки, відмітка про засвідчення копій, завірчий надпис (23-28).

*6. Реквізити руху.*

Реквізити, що фіксують пересування документа в інформаційній системі: відмітка про надходження документа до організації, відмітка про контроль, виконання документа і направлення його до справи, відмітка про наявність документа в електронній формі, запис про державну реєстрацію (29-32).

Перші п’ять груп реквізитів забезпечують створення й оформлення службового документа, тобто його ідентифікацію. Остання група реквізитів слугує для організування його обігу й надання документу юридичної сили, охоплюючи таким чином усі питання документаційного забезпечення управління.

**Загальні вимоги до оформлення текстів службових документів.** Текст службового документа має містити лише інформацію, заради фіксування якої його було створено, і стосуватися того питання, яке сформульоване в заголовку до тексту.

Під час складання службових документів використовують діловий стиль, для якого характерний нейтральний тон викладення, відсутність образності, емоційності й індивідуальних авторських рис. Водночас інформацію в тексті документа слід подавати стисло, грамотно, зрозуміло та об’єктивно. У тексті не повинно бути повторів, а також слів і зворотів, які не несуть смислового навантаження.

Службовий документ оформлюють у вигляді суцільного зв’язного тексту, анкети, таблиці або шляхом поєднання цих форм. Суцільний зв’язний текст документа містить граматично й логічно узгоджену інформацію про управлінські дії. Таку форму викладання тексту використовують під час складання положень, порядків, правил, розпорядчих документів і листів. Суцільний зв’язний текст, як правило, має дві частини. У першій (вступній) частині зазначається підстава, обґрунтування або мета складання документа. У другій (заключній) – висновки, пропозиції, прохання, рішення. В окремих випадках після вступної частини можна викласти мотивувальну частину, в якій обґрунтовується позиція установи – автора документа.

Тексти складних і великих за обсягом документів поділяють на розділи, підрозділи, пункти і підпункти, які в тексті нумерують арабськими цифрами. В окремих випадках розділи можуть поділяти на глави, а також нумерувати римськими цифрами.

Форму анкети використовують у разі викладання в цифровому або словесному вигляді інформації про один об’єкт за певним обсягом ознак. Постійною інформацією в анкеті є узагальнені найменування ознак, за якими проводять опис об’єкта, а змінною – конкретні характеристики.

Табличну форму документа використовують у разі викладення в цифровому або словесному вигляді інформації про кілька об’єктів за низкою ознак.

Заголовки граф таблиці пишуть з великої літери, підзаголовки – з малої, якщо вони становлять одне ціле із заголовком, і з великої – якщо підзаголовок має самостійне значення. Крапки в кінці заголовків і підзаголовків не ставлять. Заголовки й підзаголовки граф і рядків таблиці мають бути сформульовані в називному відмінку однини (за потреби – множини). Також у них вживаються загальноприйняті умовні позначення і скорочення. Графи таблиці, розміщені на кількох сторінках, нумерують і на другій та наступних сторінках зазначають лише їхні номери, а у верхньому правому куті кожної сторінки – «Продовження таблиці».

Для друкування текстів службових документів використовують гарнітуру Timens New Roman, шрифт розміром 12 – 14 друкарських пунктів.

Текст документів на папері формату А4 рекомендовано друкувати через 1 – 1,5 міжрядкові інтервали, а формату А5 – через 1 міжрядковий інтервал. Тексти документів постійного зберігання друкують на одному боці аркуша. Документи зі строком зберігання до 5 років можна друкувати на лицьовому і зворотньому боці аркуша.

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ  | 🖋 |

**Запитання для самоконтролю**

* 1. Що таке документ?
	2. Дайте визначення поняттю «електронний документ»?
	3. На підставі яких законів регулюється використання електронних документів в Україні?
	4. Що таке факсиміле?
	5. Сформулюйте правові підстави використання факсимільного підпису.
	6. Які основні ознаки та властивості документа Вам відомі?
	7. Назвіть загальні функції документа
	8. Які функції документа належать до специфічних?
	9. Що таке реквізит документа?

10. На які групи залежно від виконуваних функцій поділяються реквізити?

***Завдання 1***

Подані речення запишіть у такій послідовності, щоб вони утворили зв’язний текст. З’ясуйте, що це за документ і яких реквізитів не вистачає, допишіть їх.

Протягом 2014 – 2016 років працював кухарем в їдальні ЗАТ «Половки». У 1997 році пішов у перший клас середньої школи №31 м. Полтави. У 2016 році вступив до Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка на гуманітарний факультет, де навчаюсь і зараз, виконуючи обов’язки старости групи. Я, Мірошник, Андрій Миколайович, народився 17 липня 1995 р в м. Полтаві. Після закінчення 9 класів у 2010 році вступив на технологічне відділення Полтавського комерційного технікуму. 20.11.2016. Склад сім’ї: батько – Мірошник Микола Володимирович, 1960 року народження, приватний підприємець; мати – Мірошник Світлана Олександрівна, 1965 року народження, домогосподарка. Підпис.

***Завдання 2.***

Напишіть вітальні листи з нагоди: 10-ї річниці заснування фірми; Міжнародного жіночого дня 8 Березня. Поясніть значення слів: «áдрес» і «адрéса».

***Завдання 3.***

Визначте вид документа, з’ясуйте, до якої групи він належить: *за походженням, за місцем виникнення, за призначенням, за формою, за складністю*. Відтворіть документи повністю:

А.  Я, Сомко Ганна Петрівна, доручаю Нестеренко Ірині Вадимівні отримати належні мені кошти у розмірі 3000 грн.

Б.  Прошу надати мені відпустку з 10 по 20 листопада у зв’язку з сімейними обставинами.

В.  Провести інструктаж із безпеки життєдіяльності – до 25 грудня поточного року. Відповідальні – керівники відділень.

Г.  Звільнити Коваль Яну Віталіївну, лаборанта кафедри документознавства та інформаційної діяльності, із посади з 1 листопада 2016 року у зв’язку з виходом на пенсію. Підстава: заява Я.В.Коваль.

Д. Видана Щербань І.П. у тому, що він є студентом 1 курсу гуманітарного факультету Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка.

***Завдання 4.*** Розгадайте кросворд:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 3 |  |  |  |  |  |  |
|  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |

 *По горизонталі:* **1.**Група організаційно-розпорядчих документів, яка об’єднує постанови, рішення, розпорядження, вказівки тощо. **2**. Документ, у якому фіксуються хід і результати роботи нарад, засідань. **3**. Група документів, які містять інформацію щодо двох і більше питань. **4**. Група документів, які стосуються внутрішніх питань підприємства (організації, установи, фірми) і не виходять за його межі. **5**. Група документів за способом фіксації інформації, до якої належать усі рукописні й машинописні документи, виготовлені за допомогою друкарської та розмножувальної оргтехніки. **6**. Група документів, які виконуються у строки, встановлені законом, відповідним правовим актом, керівником.**7**. Група документів, у яких зображення об’єктів передано за допомогою ліній, штрихів, світлотіні (рисунки, схеми, плани тощо). **8**. Група документів, які класифікують за ступенем гласності.

*Ключ:* Якщо кросворд розгадано правильно, то у виділеному стовпчику має бути один із основних термінів документознавства. Дайте йому визначення.

***Завдання 5.*** Розгадайте кросворд:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **2** |  |  |  |  |
|  | **3** |  |  |  |  |  |
|  | **4** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **6** |  |  |  |  |  |  |
|  | **7** |  |  |  |  |  |  |  |
| **8** |  |  |  |  |  |  |
| **9** |  |  |  |  |  |
|  | **10** |  |  |  |  |  |  |
| **11** |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

*По горизонталі*: 1. Матеріальний об’єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку і має відповідно до чинного законодавства юридичну силу. 2. Позначка, зроблена службовою особою на документі, що свідчить про його вірогідність або надає йому юридичної сили. 3. Стандартна форма документа, що заповнюється окремо конкретними даними. 4. Напис службової особи на документі, що є коротким рішенням із приводу викладених у цьому документі питань. 5. Необхідний елемент документа. 6. Точне відтворення оригіналу. 7. Другий примірник документа, виданий у зв’язку з втратою оригіналу. 8. Точна вказівка місця проживання кого-небудь або місцезнаходження чого-небудь, складена за певною формою. 9. Основний реквізит документа. 10. Відтворення частини документа. 11. Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку.

*Ключ:* Якщо кросворд розгадано правильно, то у виділеному стовпчику має бути назва поняття, що означає організацію роботи з документами та діяльність щодо створення документів.

***Завдання 6.*** Розгадайте кросворд.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
|  | 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |

*По горизонталі:* 1.  Документ, у якому коротко викладаються особисті, освітні та професійні відомості про особу. 2. Документ у якому установа вказує на порушення її прав та інтересів з боку іншої установи і пропонує вжити належних заходів для ліквідації такого порушення. 3. Правовий акт, який встановлює основні правила організаційної діяльності установ та їх структурних підрозділів, його складають переважно під час створення нових підприємств чи установ. 4. Документ, який засвідчує факт біографії або діяльності особи чи установи, надається на їх вимогу до іншої установи. 5. Документ, який визначає точний перелік запланованих до виконання робіт чи заходів, їх послідовність, обсяг.

Ключ: Якщо кросворд розгадано правильно, то у виділеному стовпчику має бути назва документа щодо особового складу.

 ***Завдання 7.***

 Напишіть складну заяву про прийняття на посаду інформаційного менеджера.

***Завдання 8.*** Продовжіть речення:

1. На міжнародному рівні загальним прийнято визначення документа як…

2. Оригіналом електронного документа вважається…

3. Функціональність документа полягає у можливості…

4. Класифікація службових документів – це поділ…

5. Усю сукупність реквізитів, залежно від тих функцій, що вони виконують, можна умовно поділити на…

6. Під час складання службових документів використовують…

**ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДО РОЗДІЛУ ІІ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Завдання** | **Варіанти відповідей** |
| 1 | За формою представлення інформацію можно умовно поділити на такі види: | а) соціальну, політичну, економічну, технічну тощо;б) текстову, числову, символьну, графічну, табличну;в) математичну, біологічну, медичну, психологічну;г) візуальну, звукову, тактильну, нюхову, смакову. |
| 2 | Що з наведеного можна віднести до засобів зберігання звукової інформації: | а) підручник чи журнал;б) оголошення на біг-бордах;в) касета с класичною музикой.   |
| 3 | Інформація – це …: | а) сигнали від органів чуття людини;б) документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, які відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому середовищі;в) нові відомості. |
| 4 | До властивостей документа відносять: | а) структурність, універсальність, ємність;б) атрибутивність, функціональність, структурність;в) функціональність, інформаційність, стабільність. |
| 5 | Головна, найбільш узагальнююча функція документа – це: | а) здатність документа бути інформативним засобом передавання, обміну, комунікації, спілкування;б) збереження і передавання (розповсюдження) інформації в часі і/або просторі;в) здатність документа бути засобом отримання та передачі знань. |
| 6 | Соціальна інформація – це: | а) інформація, призначена для всіх членів суспільства;б) відомості, передбачені для передавання в суспільстві;в) інформація, що існує в неживій природі. |
| 7 | Інформація, що заснована на документі – це: | а) документальна інформація;б) недокументна інформація;в) документна інформація. |
| 8 | Сукупність матеріалів, які використані для запису повідомлення та складають носій інформації, – це: | а) матеріальна основа документа;б) носій інформації;в) матеріальний складник документа. |
| 9 | Матеріальний складник документа визначає: | а) носій інформації;б) спосіб документування;в) матеріальна основа документа. |
| 10 | Галузь техніки, що спеціалізується на множинному відтворенні тексту і зображень, називається: | а) поліграфія;б) машинопис;в) піктографія.  |
| 11 | Процес упорядкування чи розподілу документів за класами з метою відображення відносин між ними та складання класифікаційної схеми називається: | а) класифікація документів;б) класифікування документів;в) ієрархія документів. |

**Література до розділу ІІ**

1. Амуржуев О. В. Словарь делового человека / О. В. Амуржуев, А. И. Болвачов, Е. Т. Гребнев. – М. : Экономика, 1992. – 238 с.
2. Астахова Л. В. Введение в специальность «Документоведение и документационное обеспечение управления» : учеб. пособ./ Л. В. Астахова. – Челябинск : ЮУрГУ, 2006. – 124 с.
3. Глущик С. В. Сучасні ділові папери / С. В. Глущик, О. В. Дияк, С. В. Шевчук. – К. : АСК, 2001. – 400 с.
4. Зубенко Л. Г. Ділові папери в менеджменті / Л. Г. Зубенко, В. Д. Нємцов, М. О. Чупріна. – К. : ЕксОб, 2002. – 272 с.
5. Кузнецова Т. В. Документы и делопроизводство : справ. пособие / Т. В. Кузнецова, М. Т. Лихачов, А. Л. Райцхаум, А. В. Соколов. – М. Экономика, 1991. – 271 с
6. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління : навч.  посіб. / С. П. Кулицький. – К. : МАУП, 2002. – 24 с.
7. Панченко П. П. Вступ до фаху : навч. посібн. / П. П. Панченко, І. В. Захарова, Т. В. Клименко. – Черкаси : СУЕМ, 2007. – 88 с.
8. Радишевська М. Новий довідник : Українська мова та література / М. Радишевська та ін. – К. , 2006. – С. 58 – 61, 482 – 507.

**РОЗДІЛ ІІІ**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ТА КУЛЬТУРА ПОВЕДІНКИ ФАХІВЦІВ ІЗ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

***3.1. Умови праці фахівців документно-інформаційної сфери***

Необхідною умовою ефективної праці є раціоналізація робочих місць і створення сприятливих умов праці. Від них залежить працездатність і продуктивність праці, міра використання творчого потенціалу, збереження здоров’я працівників.

Робоче місце працівника документно-інформаційної сфери служби – це робоча зона його трудової діяльності, оснащена необхідними засобами праці.

Загальною вимогою раціональної організації робочих місць є створення працівниками максимальних зручностей для реалізації їх діяльності, звільнення від нераціональних переміщень і рухів, зниження на даній основі затрат праці на роботу, яка виконується. Основні критерії раціональності організації робочих місць – економія часу і сил працівника.

Планування службових приміщень – це розподіл структурних підрозділів по кімнатах і розміщення меблів та різноманітного устаткування, яке запобігає втраті часу на зайві переміщення; це збереження здоров’я працівників.

Планування службових приміщень визначається процесом роботи, яка буде проводитися в них.

Службовими приміщеннями можуть бути:

- окремі кімнати (кабінети) для одного чи двох працівників із виходом у кімнату секретаря;

- невеликі службові кімнати, у яких розташовується відділ (бюро), і які містять від 4 до 10 осіб;

- великі службові кімнати, у яких працюють десять і більше осіб.

Форма та габарити службового приміщення повинні бути зручними для розташування робочих місць. Мінімальна площа одного робочого місця встановлена чинними санітарними нормами і складає 4 м², а для окремих професій – 5-6 м², для керівників закладу – 24-25 м², керівників відділу – 8-24 м², документознавця – 3-4 м², машиністів – 4,6-5 м².

*Кабінетна система* обладнання приміщень для великих закладів не є раціональною, оскільки подовжуються маршрути переміщення співробітників і документаційних потоків; а поділ приміщення на окремі кімнати значно знижує коефіцієнт корисної площі будівлі, ускладнює проблему опалення, освітлення, вентиляції.

Розміщення робочих місць проводиться відповідно до робочого процесу і потоків документації. Їх групування визначається технологією основних робіт, які використовуються. Сьогодні на підприємствах існує переважно кабінетний принцип розміщення.

Планування робочого місця.

Раціональний варіант планування передбачає розташування засобів і предметів праці в межах зон, які найбільш зручні для використання трудових процесів. Такі зони називають робочими.

Робоча зона – це простір на стаціонарному робочому місці в горизонтальній чи вертикальній площинах, у межах якої працівник, не переміщуючись, може виконувати роботу.

Існують нормальна і максимальна робочі зони.

У *нормальній* робочій зоні розміщені засоби і предмети праці для постійного використання.

У *максимальній* робочій зоні (працівник діє витягнутими руками) розташовують засоби праці, які застосовують зрідка.

Важливе значення має *робоча поза працівника* – положення корпуса і кінцівок стосовно меблів (стола), обладнання. Робоча зона визначається специфікою роботи, яку виконують, місцем і умовами її проведення. При правильній робочій позі праця полегшується і підвищується її продуктивність. Раціональною є така робоча поза, при якій не виникає передчасної втоми. Для цього необхідно, щоб: робоча поза була вільною і зручною; була змога змінювати робочі пози; сидіння стільця повинно регулюватись відповідно до висоти, а для ніг треба мати підставку; нахил тулуба вперед при роботі стоячи не повинен перевищувати 15°.

До санітарно-гігієнічних умов праці належать мікроклімат (температура, вологість і швидкість руху повітря), освітлення, шум, вібрація.

Мікроклімат у приміщенні впливає на працездатність, продуктивність праці і здоров’я працівників.

У службових приміщеннях найоптимальнішою є температура 18-20°С. Мінімальна вологість не повинна бути нижче ніж 25-30%, нормальна – в межах 40-60%. На думку фізіологів, зниження чи підвищення температури повітря в службовому приміщенні на 10-12°С знижує продуктивність праці на 15% і більше.

За даними досліджень НДІ праці, за допомогою зору людина отримує до 80-90% інформації. Недостатнє освітлення є причиною передчасної втоми. Освітлення є нормальним, якщо дозволяє тривалий час працювати без напруження зору.

Освітлення може бути *природним і штучним*.

*Природне* освітлення є найбільш сприятливим, але можливість його використання обмежена тривалістю дня, залежить від погоди, від віддаленості робочого місця від вікон.

Основні вимоги до раціонального *штучного* освітлення: рівномірність освітлення; забезпечення рівномірного розподілу світла в приміщенні; захист очей від надмірного потоку світла. У службових приміщеннях рекомендують комбіноване освітлення.

Велике значення має колір. Раціональний колір службових приміщень виконує три функції: *фізіологічну, психологічну, естетичну.*

1. Фізіологічна функція кольору полягає у його впливі на нервову систему людини. Кольори повинні позитивно діяти на нервову систему, а також покращувати освітлення за рахунок високого коефіцієнта відблиску світла. Для стін службових приміщень доцільно використовувати салатовий, світло-зелений, світло-блакитний кольори.

2. Психологічна функція кольору полягає у його впливі на психологічний стан людини: одні кольори (яскраві) підвищують активність, інші (тьмяні) – пригнічують. Наприклад, блакитний, зелений – заспокоюють, синій, фіолетовий – викликають відчуття прохолоди; жовтий, жовто-зелений, жовтогарячий, червоний – сприяють відчуттю теплоти в прохолодному приміщенні.

3. Естетична функція кольору полягає у його впливі на сприйняття приміщення в цілому, створення сприятливого для роботи кольорового фону.

Психофізіологією вироблено правила, яких необхідно дотримуватися для забезпечення високої працездатності працівників.

У роботу потрібно входити поступово. Час, необхідний для входження в процес праці, називається періодом упрацьованості. Тривалість періоду впацьованості залежить від стану організму людини, втоми, стану санітарно-гігієнічних умов праці, складності роботи, яку виконують. Він триває 15-20 хв.

Роботу необхідно починати з виконання більш простих її елементів із поступовим переходом до більш складних.

Необхідно дотримуватися ритму в роботі. Ритмічна праця більш продуктивна і менш виснажлива, порівняно з неритмічною. Організаційні заходи, що забезпечують ритмізацію праці працівників протягом робочого дня, тижня, місяця, – покращення оперативного планування, упорядкованість інформаційного обслуговування у часі, розроблення і введення розпорядків робочого дня – сприяють усуненню перешкод і впорядковують трудову діяльність.

Потрібно почергово змінювати працю й відпочинок. У зв’язку з цим велике значення для профілактики втоми має розроблення раціонального режиму праці й відпочинку, який передбачає встановлення загальної величини внутрішньозмінних перерв на відпочинок, їх розподіл протягом робочого дня, а також встановлення форми відпочинку – активної або пасивної.

Виконання допоміжних робіт часто негативно впливає на результативність і темп праці. Необхідно механізувати допоміжні роботи або скорочувати їх тривалість.

Працездатність знижується при виконанні *монотонних* робіт. Для запобігання монотонності НДІ пропонує: застосувати змінний ритм і темп праці; вести режим праці та відпочинку.

За розрахунками НДІ середній рівень нормальної інтенсивності праці рівнозначний затратам людини, яка йде рівною поверхнею зі швидкістю 4,8 км/год.

Працездатність протягом робочого дня є нестабільною, існують такі фази:

* “впрацьованість” на початку роботи – тривалість 15–20 хв.;
* період стабільної, максимальної працездатності в першій половині робочого дня (2–2,5 год.)
* період зниження працездатності в першій половині робочого дня;
* обідня перерва;
* період спрацьованості після обідньої перерви (5–10 хв.);
* період стабільної працездатності у другій половині робочого дня (менш тривалий, ніж у першій половині дня);
* період зниження працездатності в кінці робочого дня.

Форми відпочинку: пасивний (відпочинок сидячи або з мінімальною активністю) і активний (різноманітні форми виробничої гімнастики). Працівники розумової праці повинні використовувати активний відпочинок.

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ  | 🖋 |

**Запитання для самоконтролю**

1. Розкрийте зміст поняття “робоче місце”, його кваліфікаційні види.

2. Проаналізуйте основні вимоги до організації робочого місця.

3. Визначте основні вимоги до обладнання, оснащення робочого місця.

4. Розкрийте зміст поняття “умови праці”.

5. Назвіть санітарно-гігієнічні елементи умов праці і шляхи їх покращення.

6. Яка сутність психофізіологічних елементів умов праці?

7. Проаналізуйте роль естетичних факторів умов праці.

8. У чому полягає суть планування роботи працівника служби документації?

9. Як встановити оптимальний режим роботи документознавця?

***3.2.Комунікативна культура як важливий чинник підготовки комунікативно компетентних фахівців-документознавців***

Комунікативна культура, як компонент професійної культури особистості спеціаліста, є системою знань, норм, цінностей та зразків поведінки, прийнятих в суспільстві, і вміння органічно, природно і безпосередньо реалізувати їх у діловому й емоційному спілкуванні .

О. Наталевич до комунікативної культури відносить знання, уміння, навички в області організації взаємодії людей і власне взаємодії в діловій сфері, що уможливлює встановлення психологічного контакту з діловими партнерами, досягнення точного сприйняття й розуміння в процесі спілкування, прогнозування поведінки ділових партнерів і спрямування її на досягнення поставленої мети .

Основою комунікативної культури є загальноприйняті моральні вимоги до спілкування, невід’ємно пов’язані з визнанням унікальності, цінності кожної особистості: ввічливість, коректність, тактовність, скромність, люб’язність, пунктуальність.

Ввічливість – це чемність, дотримання правил пристойності у вчинках і в мовленні, вияв вихованості, це уміння уважно ставитися до людей, готовність знайти компроміс і вислухати думку іншої людини. Ввічливість є проявом гарних манер і знанням етикету, дозволяє людям почувати себе комфортно у товаристві одне одного й уникати напруги в стосунках. Ввічливість – культурний феномен, тому те, що вважається ввічливим в одній культурі, іншим може здатися грубим, дивним.

Коректність – вміння тримати себе у межах дозволеного в будь-якій ситуації, перш за все, конфліктній. Особливо важлива коректна поведінка у суперечках, коли з’являються нові конструктивні ідеї, перевіряються думки й переконання. Але, якщо суперечка супроводжується випадами проти опонентів, то вона перетворюється на звичайну сварку.

Тактовність – відчуття міри, якої необхідно дотримуватися під час розмови, в особистих і службових стосунках. Це вміння відчувати межу, за якою в результаті наших слів чи дій у людей, із якими ми спілкуємося, може виникати образа. Тактовність дає змогу не помічати помилок і культивувати позитивні риси особистості, звільняє від грубощів і прямолінійності, розвиває уважність стосовно інших людей, сприяє гідній поведінці в будь-якому оточенні і в будь-якій ситуації.

Скромність – це насамперед вимогливість до самого себе, вміння критично оцінювати власні здібності й знання, свої вчинки й свою поведінку. Скромна людина не підносить себе над іншими, поважає прийняті в суспільстві норми моралі, визнає і поважає гідність кожного члена колективу. Академік І. Павлов у листі до молоді писав: «Ніколи не думайте, що ви вже все знаєте. І хоч би як високо вас цінували, завжди майте мужність сказати собі: «Я неук». Не дозволяйте пихатості опанувати вами. Через неї ви будете пручатися там, де потрібно погодитися, через неї ви знехтуєте корисною порадою і дружньою допомогою, через неї ви втратите міру об’єктивності».

Люб’язність – це прагнення допомогти іншому, передбачити його бажання і наміри, звільнити людину від незручного становища та неприємностей.

Пунктуальність – невідступне виконання певних правил, умов, точний часовий розрахунок, внутрішня самодисципліна і повага до оточення. Пунктуальна людина обов’язкова у своїх словах і відповідальна за свої вчинки.

Комунікативна культура проявляється в умінні встановити гуманістичні, особистісно-орієнтовані стосунки з викладачами, одногрупниками, друзями, колегами тощо. Цьому сприяють: орієнтація на визнання позитивних якостей, сильних сторін, значимість іншого; здатність до емпатії, розуміння й врахування емоційного стану іншого; уміння встановлювати позитивний зворотній зв’язок із оточенням; уміння мотивувати інших на діяльність і результат; наявність конкретних комунікативних умінь (наприклад, вітатися, спілкуватися, ставити запитання, відповідати, активно слухати, оцінювати, просити, підтримувати, відмовляти тощо); почуття власної гідності, наявність високого рівня мовленнєвої культури.

Основним показником розвитку комунікативної культури майбутнього спеціаліста є ступінь сформованості її структурних компонентів: змістового, мотиваційного, особистісно-діяльнісного.

Змістовий компонент комунікативної культури об’єднує знання: вікових та індивідуально-психологічних особливостей особистості; психологічних прийомів залучення й утримання уваги; атрибутів спілкування (зовнішній вигляд, засоби, форми, час, простір); стандартів комунікативної поведінки (способів прощання, привітання, вияв вдячності, незгоди тощо); особливостей монологічної та діалогічної форм спілкування; норм сучасної української літературної мови і дотримання їх з урахуванням функціональних стилів спілкування; правил в галузі міжкультурного спілкування та ін.

До мотиваційного компоненту комунікативної культури належать мотиви й потреби (бажання отримувати, передавати й створювати інформацію, одержувати від партнера емоційну підтримку, зацікавленість особистістю партнера, необхідність відчуття радості від спілкування, прагнення до ідентифікації, емпатії і рефлексії в процесі комунікації та ін.).

Особистісно-діяльнісний компонент комунікативної культури містить комунікативні, інформаційні, аналітичні, конструктивні, прогностичні, організаційні, рефлексивні й перцептивні уміння.

Мати високий рівень комунікативної культури для майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності, означає досконало володіти навичками здійснення конкретних комунікативних дій, зокрема вміти:

1. у ситуаціях ділового спілкування ставити перед собою комплексні цілі і осмислювати отримані результати;
2. продумувати сценарії можливої поведінки людей у складних і екстремальних ситуаціях спілкування;
3. вибудовувати оптимальну стратегію виходу з конфліктних ситуацій;
4. будувати соціально орієнтоване спілкування з колегами, діловими партнерами, керівництвом;
5. правильно вибудовувати особистісно орієнтоване спілкування з колегами, діловими партнерами, керівництвом;
6. ефективно використовувати всі засоби психологічного захисту від маніпулятивних дій, що застосовують партнери по спілкуванню;
7. грамотно вести суперечки, дискусію і діалог, здобувати прихильність різних за віком, статусом, соціальним становищем партнерів по спілкуванню;
8. перемагати в суперечках, використовуючи за необхідності наявний у софістиці весь арсенал засобів і прийомів;
9. спілкуючись із людьми, грамотно й тактовно висловлювати свої думки, вільно володіти мовними засобами (лексичними, фонетичними, граматичними, синтаксичними та ін.);
10. професійно критикувати колег, правильно використовувати весь арсенал конструктивної критики;
11. створювати здорові моральні стосунки в колективі;
12. у всіх ситуаціях ділового спілкування дотримуватися етикету і моральних норм поведінки, таких як: ввічливість, коректність, тактовність, скромність, честь тощо.

Комунікативна культура людини особливо проявляється у сфері міжособистісного спілкування. Високий рівень комунікативної культури і компетентності особистості передбачає оволодіння конкретними навичками взаємодії з людьми, такими як здатність:

1. ефективно встановлювати первинний контакт із співрозмовником;
2. орієнтуватися в ситуаціях спілкування, спостерігати за співрозмовником і оцінювати його, «бачити» його не лише за допомогою зору, але й мозку, тобто володіти особливою проникливістю в спілкуванні;
3. не тільки слухати, а й чути свого співрозмовника, використовуючи технологію професійного слухання;
4. не просто дивитися на співрозмовника, але й бачити його справжні наміри й мотиви поведінки;
5. володіти словом, голосом, інтонацією, ясно висловлювати свої думки, безконфліктно схиляти опонента на свій бік;
6. професійно керувати розмовою за допомогою правильно сформульованих відкритих, закритих, інформаційних, дзеркальних, естафетних та інших видів запитань, а також майстерно відповідати на поставлені запитання;
7. ефективно послуговуватися невербальними засобами спілкування, розпізнавати за допомогою таких засобів настрій, прагнення, бажання співрозмовника;
8. дотримуватися етикету з партнерами по спілкуванню.

Отже, комунікативна культура є основою професійного зростання молодого фахівця, запорукою його конкурентоспроможності на ринку праці.

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ  | 🖋 |

***Завдання 1.***

Випишіть висловлювання відомих людей про культуру спілкування та його значення в житті людини .

 ***Завдання 2***. Допишіть речення:

Комунікативна культура, як компонент професійної культури особистості спеціаліста, це…

Основою комунікативної культури є…

Ввічливість – це…

Люб’язність – це прагнення…

Пунктуальність – це невідступне виконання…

Тактовність – це відчуття…

Коректність – це вміння тримати…

***Завдання 3.*** Прочитайте афоризми й прокоментуйте їх:

Виражати найскладніші питання ясно і зрозуміло – те саме, що карбувати монети із чистого золота (Е.Гейбель). Найкращий комплімент, який мені коли-небудь зробили, був той, коли мене спитали, що я думаю, і вислухали мою відповідь (Г.Торо). Треба говорити голосно, щоб тебе почули, треба говорити тихо, щоб тебе послухали (П.Клодель).

***3.3. Взаєморозуміння та конфлікти під час професійної взаємодії фахівців із документознавства та інформаційної діяльності***

Важливим аспектом успішності організації є взаєморозуміння членів її колективу. Саме від взаєморозуміння між співробітниками організації залежить, яким буде морально-психологічний клімат в організації, а від взаєморозуміння між діловими партнерами – які будуть між ними стосунки.

Взаєморозуміння – це таке розшифрування партнерами повідомлень і дій одне одного, яке відповідає їх значенню з погляду їхніх авторів.

Виділяють рівні взаєморозуміння:

*Згода* – достатньо взаємоузгоджені ситуації та правила поведінки кожного учасники спілкування. Це зовнішній формальний рівень взаєморозуміння. Уміння зрозуміти ситуацію і підпорядкувати свої емоції та поведінку відповідно до ситуації та поведінки інших – необхідна умова спільної діяльності.

*Розуміння як осмислення* – це такий стан свідомості, коли у суб’єкта виникає впевненість в адекватності своїх уявлень і дібраних засобів впливу.

*Взаєморозуміння як співпереживання* передбачає здатність ураховувати стан співбесідника. К. Станіславський писав, що зрозуміти – означає відчути.

Взаєморозуміння – це сфера людських взаємин, де тісно переплітаються пізнавальні процеси та емоції, соціально-психологічні правила та етичні норми. Це не тільки розуміння інформації, її передавання, приймання, а й розуміння іншого як особистості з її потребами, інтересами, установками, переживаннями, досягненнями і недоліками, з її бажанням виглядати привабливо в очах інших, бути значущою фігурою для них і т. ін.

Особливо важливим для документознавця є уміння аналізувати і вирішувати виробничі конфлікти, які виникають в організації.

*Конфлікт* – зіткнення протилежно спрямованих інтересів, позицій, думок, поглядів, схем поведінки суб’єктів взаємодії.

Причини виробничих конфліктів:

 1. Об’єктивні та суб’єктивні фактори управління.

 2. Умови праці (технологія, режим, нормування, безпека та ін.).

 3. Система розподілу ресурсів (виплата заробітної плати, витрачання коштів, розподіл отриманих прибутків, участь працівників в управлінні капіталом та ін.).

4. Взаємозалежність виробничих задач (виконання завдання, плану одним підрозділом підприємства залежить від роботи іншого підрозділу).

 5. Протилежні вимоги до процесу виробництва (необхідність перевиконати план і необхідність економити електроенергію, збільшення обсягів виробництва і покращення якості продукції тощо).

Найбільш значущими причинами конфліктів є відповідні об’єктивні та суб’єктивні фактори управління.

*Об’єктивними причинами* управлінського конфлікту є об’єктивні фактори управлінського процесу:

 1) протиріччя між функціями, які виконує підлеглий та його особистими якостями. Підлеглий розглядається через призму функцій, які він виконує в організації, а ставлення до нього як до “особистості” відходить на задній план;

 2) відсутність чіткого поділу функціональних обов’язків між керівниками, керівниками і підлеглими (“хибні кола управління”). Результатом цього є ситуація, коли одному підлеглому вказівки даються багатьма керівниками, один киває на іншого, відсутність відповідальності;

3) протиріччя між обов’язками і правами;

4) непідготовленість спеціаліста до конкретної управлінської діяльності.

*Суб’єктивними причинами* управлінського конфлікту є фактори соціально-психологічного характеру (суб’єктивний аспект управлінського процесу та особистісні причини):

 1) прийняття керівниками необґрунтованих, неоптимальних помилкових рішень;

 2) зайва опіка та контроль особливо над досвідченими працівниками;

 3) низький авторитет конкретного управлінця серед підлеглих;

 4) порушення в системі стимулів, які запропоновано керівником для підвищення ефективності роботи.

Серед причин особистісного характеру вчені виділяють: низький рівень культури спілкування з обох сторін; вибір керівниками неадекватного стилю керівництва; намагання серед керівників затвердити власний авторитет за будь-яких умов, особливо затвердити власну непогрішимість у прийнятті рішень; загальне напруження стосунків, емоційна нестійкість, агресивність.

Ігнорування конфліктної ситуації в організації може стати найбільшою помилкою керівника. За даними досліджень, проведених російськими психологами, основні конфлікти стосуються сфери виробничих стосунків між керівниками та підлеглими (про це заявили 80 % респондентів), конфлікти, що стосуються міжособистісних взаємин становлять 20 %. У 60–80 % відповідей винними у виникненні конфліктів визнають себе працівники, в інших випадках вони покладають відповідальність на своїх керівників. 75 % респондентів покладають вину за те, що конфлікт має тривалий характер, на керівника і лише 15 % – на себе. До 30 % всіх конфліктів не знаходять свого вирішення.

Тому важливим аспектом недопущення або вирішення управлінського конфлікту є уміння “бачити” та аналізувати ознаки наближення конфлікту.

Ознаки конфліктної ситуації: 1) зростання емоційної напруги; 2) різка зміна у ставленні до роботи; 3) факти приниження почуття гідності особистості; 4) збільшення локальних конфліктів; 5)  помітне розшарування колективу на групи, позиції яких значно відрізняються; 6) замкнутість, невідвертість у особистих стосунках; 7) втрата довіри між колегами; 8) поширення пліток; 9) стихійні міні-збори; 10) негативні судження про ситуацію в організації (колективі), про життя і діяльність колег та посадових осіб; 11) обговорення негативних факторів, ситуацій стають основними темами розмови в організації.

Головне в конфлікті – уміння його недопустити. Конфлікту, як і хворобі, легше запобігти, аніж потім лікувати.

До об’єктивних факторів попередження конфліктів належать такі: 1) умови, організація та оплата праці; 2) відповідність та чіткість у розподілі прав і обов’язків; 3) графік та ритмічність роботи; 4) рівень технологій; 5) забезпечення ресурсами; 6) високий рівень трудової і виконавчої дисципліни; 7) умови побуту та ін.

Важливим аспектом безконфліктного управління є суб’єктивні фактори управлінського процесу: володіння та реалізація в управлінському процесі, залежно від ситуації, різних стилів керівництва (авторитарний, демократичний, ліберальний); створення сприятливої психологічної та моральної атмосфери; принциповість та об’єктивність стосовно людей; увага та повага до людей; чемність та доброзичливість; володіння прийомами конструктивної критики; самокритичність керівника; уміння ставити себе на місце іншого; уміння уважного слухати іншого; володіння методами переконання тощо.

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ  | 🖋 |

**Запитання для самоконтролю**

1. Яка роль взаєморозуміння у спілкуванні?
2. Які причини конфліктів в організації?
3. Які існують об’єктивні причини управлінського конфлікту?

***Завдання 1*.** Проаналізуйте проблемну мікроситуацію.

Увесь день ви безуспішно намагалися зв’язатися по телефону з розташованою в іншій області філією підприємства, яке очолюєте. Якщо розмова з керівництвом філії не відбудеться, для вашого підприємства неминучі значні збитки. Наступного дня ви доручиили секретарю спробувати налагодити телефонний контакт із філією. Якщо секретар зможе додзвонитися, якими будуть ваші дії?

1. Не відрекомендувавшись, негайно розпочнете розмову з людиною, яка підніме слухавку.

2. Попередите секретаря, щоб він розшукав по телефону потрібного вам працівника, сказав йому, хто з ним хоче розмовляти й ознайомив із суттю справи щодо якої відбудеться розмова.

3. Відрекомендуєтеся самі й запитаєте, з ким розмовляєте. Якщо це буде потрібна вам людина, з’ясуєте з нею необхідні питання, якщо ні – попросите до телефону необхідного вам працівника.

4. Докорятимете співрозмовнику за вчорашню відсутність телефонного зв’язку, що може стати причиною збитків для вашого підприємства. Потім ознайомите з суттю справи й сформулюєте необхідні завдання. Від знервованості забудете попрощатися.

5. Ваш варіант розмови.

***Завдання 2.*** Проаналізуйте проблемну мікроситуацію.

Ви – керівник відділу маркетингових комунікацій. У зв’язку з проведенням реорганізації вам необхідно перекомплектувати кілька груп відповідно до нового штатного списку. Як ви вирішите це питання?

1. Візьмуся до справи сам, вивчу всі списки й особові справи працівників відділу, запропоную свій проект для обговорення на загальних зборах.

2. Запропоную вирішити це питання відділу кадрів.

3. Створю спеціальну комісію, якій доручу вивчити питання, врахувати побажання працівників і укомплектувати групи.

4. Призначу нових замісників і доручу їм підібрати собі людей.

5. Свій варіант розв’язання ситуації.

***Завдання 3.*** Проаналізуйте проблемну мікроситуацію.

Директор виробничого підприємства, що входить до складу ВАТ «Іскра» втратив самовладнання і кинув спересердя:

– Досить! Буду ставити питання про звільнення Вас із роботи!

Головний бухгалтер, не промовивши ні слова, вийшов із кабінету розгніваного керівника. Така поведінка ще більше розлютила того і він звернувся до генерального директора ВАТ:

**–** Подумати тільки, головний бухгалтер перейшов усі межі: кожного дня примушує мене на двох-трьох листках писати по дві резолюції. Розсудіть, хто на підприємстві господар: я чи головний бухгалтер.

***Завдання 4.***

Знайдіть відмінності у формулюванні усних розпоряджень керівника інформаційної служби, розташованих у правій і лівій колонках. Поясніть, який варіант кращий і чому.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | *ВАРІАНТ І* | *ВАРІАНТ ІІ* |
| 1 | М.В.! Підготуйте на четвер звіт про роботу вашого відділу за … Мені він потрібний для доповіді правлінню АТ. | М.В.! Підготуйте на четвер звіт про роботу вашого відділу за … Він потрібний для нашого звіту перед правлінням АТ. |
| 2 | Ю.Г.! Я хочу, щоб Ви нарешті стали працювати по-справжньому. Ці Ваші фокуси абсолютно мені не потрібні! | Ю.Г.!  Вам слід би нарешті працювати по-справжньому. Це потрібно не тільки Вам, але й для нашої загальної справи. А така Ваша робота нікого не влаштовує! |
| 3 | А.П.! Вам зараз буде необхідно піти в маркетинговий відділ. Домовтеся там із К. про… Це необхідно, щоб наприкінці кварталу у нас не виникло… Вам усе зрозуміло? | А.П.! Ви зараз підете в маркетинговий відділ. Я хочу, щоб Ви там домовилися з К. про… Зрозуміло? |
| 4 | П.Р.! Вам слід подумати, як все-таки перебудувати діяльність Вашого підрозділу з урахуванням.. Це зумовлено не моїм бажанням, а інтересами нашої загальної справи. | П.Р.! Я прошу Вас подумати, як все-таки перебудувати діяльність Вашого підрозділу з урахуванням… |

***Завдання 5.*** Пригадайте значення невербальних засобів спілкування, проаналізуйте ситуації.

1. Ви розмовляєте по телефону з діловим партнером. У процесі розмови ви ненароком повідомили йому конфіденційну інформацію. Який жест зробите, картаючи себе за необачність?

2. Ви на прийомі у керівника, сидите за приставним столом значно меншого розміру, ніж його стіл. Слухаючи вас, керівник склав руки пірамідою, опершись ліктями на стіл і долонями прикривши вуста. Потім керівник узяв у праву руку окуляри і став похитувати ними перед своїм обличчям на рівні підборіддя. Через деякий час він раптово встав і, не сказавши ні слова, вийшов у приймальню. Який стан керівника і його ставлення до вас відображали ці жести?

***Завдання 6.*** Проаналізуйте ситуації. З’ясуйте, де було допущено помилку (помилки).

А. Чотири чоловіки та одна жінка зібралися на нараду керівників відділів компанії у залі засідань. Коли до приміщення увійшов пан Петренко, віце-президент компанії, чоловіки піднялися зі своїх місць, підійшли до пана Петренка, привіталися з ним та потиснули руки. Жінка не піднялась і не підійшла до віце-президента. Він також не підійшов до неї. Вона кивнула віце-президенту і той кивнув у відповідь. Нарада почалась.

Б. Під час перерви у засіданні Максим Шулик представив Сергію Василенку, який у цей час пив каву з бутербродами, нового співробітника – Ігоря Гнатюка. У відповідь на представлення Сергій сказав: «Дуже приємно» і посміхнувся. Ігор простягнув йому руку, але Сергій, руки якого були зайняті чашкою та бутербродами, відставив для потискання лікоть правої руки, сказавши при цьому: «Вибачте, руки зайняті». Ігор опустив руку, не потиснувши ліктя, і простягнув Сергію свою візитну картку. Той сказав: «Дякую» і попросив колегу, який їх знайомив, взяти її.

В. Під час перерви до кабінету Павла Черненка зайшов колега – приятель Андрій Рогань. Він запитав, чи вільний Павло, і, почувши «Так» у відповідь, присів на стілець перед столом Павла та почав говорити про плани на найближчі вихідні. Павло, який стояв біля вікна, сів за своє місце за столом. Слухаючи Андрія, він кивав головою та ставив питання, при цьому він хмурив брови (бо думав про холодильник, який зранку перестав працювати) та дивився у вікно (там якраз падав перший у цьому році сніг).

Г. Співробітниця відділу кадрів повинна була видрукувати з комп’ютера необхідний документ. Останні сторінки виявилися недостатньо чіткими, із чого було зрозуміло, що картридж у принтері практично закінчився. Не знаючи, як замінити картридж, співробітниця залишила проблему наступному користувачу в надії, що той знатиме, що і як необхідно зробити.

Д. Василь Федорчук намагається завжди бути організованим працівником. Тому через кожну годину він, за можливості, робить обов’язкову 5 – 10 хвилинну перерву, протягом якої слухає радіо (не вмикаючи його занадто гучно), піднімається, щоб розім’ятися, та п’є сік для підтримки здоров’я.

Під час однієї такої перерви йому зателефонував діловий партнер. Василь, стоячи біля вікна зі склянкою соку, вимкнув радіо і підняв трубку. Розмовляючи з діловим партнером, він дивився у вікно (очі мають відпочивати від комп’ютера). Глянувши на годинник, Василь зрозумів, що його коротка перерва закінчилася. Продовжуючи розмову, він сів за комп’ютер і почав друкувати документ, над яким працював із ранку. Згадавши, що він не допив сік, Василь зробив кілька великих ковтків і продовжував друкувати, ведучи далі розмову.

Е. Вас запросили на діловий ланч. Ви почали з келиха вина, а потім перейшли на безалкогольний напій. Господар замовив собі спагеті, ви – блюдо з курки. Ви знаєте, що рахунок сплачує господар, та пропонуєте залишити від себе чайові. Після закінчення ланчу ви забираєте своє пальто у гардеробі і залишаєте там чайові.

Ж. Співробітник отримав замовлення на діловий ланч. Господар замовив гаряче м’ясне блюдо, а гість – блюдо з морепродуктів, вартість якого майже вдвічі перевищує вартість, замовленого господарем. Господар тричі замовляв червоне вино, тому гість, хоча і не мав бажання багато пити, теж тричі замовляв спиртне.

***Завдання 7.*** Виберіть правильний варіант відповіді, обґрунтуйте свій вибір.

1. У робочому кабінеті / індивідуальному робочому місці можуть знаходитися:

а) фотографія дітей / сімейна фотографія – на робочому столі;

б) спортивні нагороди, отримані у школі та студентські роки – на відкритих полицях;

в) диплом про закінчення міжнародних курсів інформаційних менеджерів – на стіні;

г) ікони – на стіні;

д) підшивка літературного журналу за останні 3 роки – на відкритих полицях або у шафі;

е) коробка цукерок – на робочому столі.

 2. У тому випадку, коли ви бачите, що не встигаєте вчасно виконати доручене вам завдання, ви:

а) нікому нічого не говорите до встановленої дати, а на запланованій діловій зустрічі повідомляєте про затримку;

б) заздалегідь повідомляєте про затримку всіх зацікавлених осіб, пояснюєте причину й називаєте новий, реальний, на ваш погляд, строк виконання завдання;

в) заздалегідь повідомляєте про затримку всіх зацікавлених осіб і очікуєте від керівника, щоб він визначив новий термін виконання завдання.

 3. Берегти та ефективно використовувати робочий час допомагають:

а) впорядкований кейс / портфель;

б) наявність кількох робочих щоденників;

в) накопичення та зберігання усіх ділових паперів, із якими колись доводилося працювати;

г) уміння чітко організовувати та направляти ділову бесіду з колегою;

д) планування заходів один за одним, без певного проміжку часу між ними: так можна встигнути зробити більше.

***Завдання 8.*** Створіть діалог у вказаних ситуаціях:

* Прийом на роботу: директор – молодий спеціаліст.
* У кабінеті: керівник – підлеглий.
* Керівник робить зауваження підлеглому щодо запізнення на роботу.
* Керівник звільняє з роботи підлеглого, який систематично порушує трудову дисципліну.

***Завдання 9.***  Розробити ділові та особистісні якості, необхідні для роботи на наведених в таблиці посадах, проранжувати їх за значимістю.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Посада | Ділові якості | Особистісні якості |
| 1 | Спеціаліст кадрової служби |  |  |
| 2 | Менеджер із надання інформації |  |  |
| 3 | Секретар-референт |  |  |
| 4 | Координатор ділових презентацій |  |  |
| 5 | Інформаційний аналітик |  |  |
| 6 | Керівник інформаційної служби |  |  |
| 7 | PR-технолог |  |  |

***Завдання 10.*** Проведіть діагностику способів власної поведінки в конфліктній ситуації (за К. Томасом).

*Інструкція для виконання:* Для виявлення домінувального стилю поведінки в конфліктній ситуації слід заповнити опитувальник, що складається з набору альтернативних суджень (а і б). У кожному випадку слід уважно ознайомившись із ними, вибрати те, яке більшою мірою відповідає тому, як ви зазвичай дієте.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | а) інколи я дозволяю іншим узяти на себе відповідальність за вирішення питання, що викликає суперечку;б) замість обговорення того, у чому наші позиції не збігаються, я стараюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося; |
| 2 | а) я намагаюся знайти компромісне рішення;б) я намагаюся владнати ситуацію з урахуванням інтересів іншої людини та моїх власних |
| 3 | а) як правило, я наполегливо досягаю свого;б) іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншого; |
| 4 | а) я намагаюся знайти компромісне рішення;б) я намагаюся не зачіпати інтереси іншого, щоб не образити його; |
| 5 | а) вирішуючи суперечку, я завжди прагну заручитися підтримкою іншої людини;б) я намагаюся зробити усе, щоб уникнути напруження взаємин; |
| 6 | а) я прагну уникнути неприємностей для себе;б) я завжди стараюся добитися свого; |
| 7 | а) я стараюсь відкласти вирішення суперечливого питання, із тим, щоб свого часу вирішити його остаточно;б)я вважаю, що можна піти на поступки в чомусь, щоб досягти потрібного в іншому; |
| 8 | а) як правило, я наполегливо прагну досягти свого;б) насамперед я прагну виявити усі суперечливі питання  |
| 9 | а) вважаю, що не завжди варто хвилюватися через суперечки, що виникають;б) я намагаюся досягти свого; |
| 10 | а) я твердо прагну досягти свого;б) я прагну знайти компромісне рішення; |
| 11 | а) насамперед я прагну виявити усі суперечливі питання б) я намагаюся заспокоїти іншого, і передовсім, зберегти наші стосунки; |
| 12 | а) часто я уникаю займати позицію, яка б могла викликати суперечку;б) я даю можливість іншій людині досягти свого, якщо вона також іде мені назустріч; |
| 13 | а) я пропоную альтернативні варіанти;б) я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму; |
| 14 | а) я повідомляю іншому свою точку зору і запитую, що думає з цього приводу він;б) я прагну довести опоненту логіку та переваги своєї позиції; |
| 15 | а) я намагаюся заспокоїти іншого і, передусім, зберегти наші стосунки;б) я намагаюся зробити усе, щоб уникнути непотрібного загострення стосунків; |
| 16 | а) я намагаюся не зачепити почуттів іншої людини, не образити її;б) як правило, я прагну переконати опонента в перевагах моєї позиції; |
| 17 | а) я намагаюся досягти свого;б) я намагаюся зробити все, щоб уникнути марного напруження взаємин; |
| 18 | а) якщо для іншої людини це дуже важливо, я поступлюсяб) я даю можливість іншій людині залишитися при своїй думці, якщо вона також іде назустріч мені; |
| 19 | а) насамперед, я прагну виявити всі суперечливі питання та зачеплені інтереси;б) я відкладаю вирішення суперечливого питання, щоб у слушний момент вирішити його остаточно; |
| 20 | а) я намагаюся одразу подолати наші розбіжності;б) я прагну знайти найкраще поєднання втрат і здобутків для нас обох;  |
| 21 | а) я прагну бути уважним до інтересів та слів іншої людини;б) я завжди схиляюсь до прямого обговорення проблеми; |
| 22 | а) я намагаюсь знаходити альтернативу між моєю позицією, та тією, яку займає інша людина;б) я відстоюю власну позицію; |
| 23 | а) як правило, я намагаюся вдовольнити бажання кожного з нас;б) інколи я дозволяю іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання; |
| 24 | а) якщо для іншої людини її позиція є дуже важливою, я намагаюся піти йому назустріч;б) я намагаюся схилити іншу людину до компромісу; |
| 25 | а) я намагаюся переконати іншого у власній правоті;б) я намагаюся бути уважним до аргументів іншого, врахувати його позицію; |
| 26 | а) я пропоную, як правило, альтернативне вирішення питання;б) я майже завжди намагаюся вдовольнити інтереси кожного з нас; |
| 27 | а) як правило, я намагаюся уникати суперечок;б) якщо для іншого його позиція є дуже важливою, я намагаюся піти йому назустріч; |
| 28 | а) я прагну досягти свого;б) коли потрібно владнати ситуацію, я, як правило, намагаюся знайти підтримку в іншого; |
| 29 | а) я пропоную альтернативну позицію;б) вважаю, що не завжди варто хвилюватися через суперечки, які виникають; |
| 30 | а) я намагаюся не зачепити почуття іншої людини, не образити її;б) я завжди намагаюся знайти таку позицію у суперечці, щоб ми обоє досягли успіху. |

*Оброблення результатів:* за кожен збіг з ключем, нараховується один бал. Сума балів за кожний з можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації порівнюється для виявлення домінувальних тенденцій поведінки людини в конфліктній ситуації.

***Змагання.*** Людина намагається за будь-яку ціну задовольнити власні інтереси, ігноруючи цілі та інтереси іншої людини, це диктат власної позиції і нехтування думкою інших. Девіз: «Щоб я переміг, ти повинен програти»;

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3а | 6б | 8а | 9б | 10а | 13б | 14б | 16б | 17а | 22б | 25а | 28а |

***Співробітництво.*** Досягнення спільної перемоги в результаті співпраці, партнери прагнуть віднайти таке розв’язання проблеми, при якому будуть задоволені інтереси обох сторін на рівних засадах. Девіз: «Щоб виграв я, ти також повинен виграти»;

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2б | 5а | 8б | 11а | 14а | 19а | 20а | 21б | 23а | 26б | 28б | 30б |

***Компроміс.*** Це часткове погодження з позицією (бажаннями, інтересами) протилежної сторони, партнери намагаються ухвалити найбільш прийнятне для обох сторін рішення шляхом відкритого обговорення думок і позицій. Девіз: «Щоб кожен з нас виграв, кожен повинен у чомусь програти»;

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2а | 4а | 7б | 10б | 12б | 13а | 18б | 20б | 22а | 24б | 26а | 29а |

 ***Уникнення*** це утеча від проблеми, відмова від негайного розв’язання конфлікту. При уникненні жодна сторона не досягає успіху, бо проблема залишається невирішеною

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1а | 5б | 7а | 9а | 12а | 15б | 17б | 19б | 21а | 23б | 27а | 29б |

***Пристосування.*** Поступка на користь інтересів іншого з метою пом’якшення конфліктної ситуації і поновлення нормальних стосунків. Девіз: «Щоб ти виграв, я повинен програти».

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1б | 3б | 4б | 6а | 11б | 15а | 16а | 18а | 24а | 25б | 27б | 30а |

**Інтелектуальні виклики**

**(теми для доповідей, рефератів)**

1. Традиційний діловий гардероб фахівця із документознавства та інформаційної діяльності: стратегія для жінок та чоловіків.
2. Неформальна бесіда: вміння слухати та говорити.
3. Етикетні порушення невербального характеру.
4. Управління конфліктними ситуаціями в діяльності фахівця документно-інформаційної сфери.
5. Спілкування і його значення в діяльності працівників сфери документознавства та інформаційної діяльності.

**ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДО РОЗДІЛУ ІІІ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Завдання** | **Варіанти відповідей** |
|  | Необхідною умовою ефективної праці є: | а) раціоналізація робочих місць і створення сприятливих умов праці;б) обладнання і планування службових приміщень;в) економія часу і сил працівника. |
|  | Кабінетна система передбачає розміщення груп працівників | а) в окремих кімнатах;б) в окремих корпусах; в) в окремих закладах. |
|  | Мінімальна площа одного робочого місця становить | а) 4 м2;б) 8 м2;в) 12 м2. |
|  | Види робочих зон: | а) нормальна і максимальна;б) традиційна та інноваційна;в) наближена та віддалена.  |
|  | Умови праці – це… | а) сукупність технічних засобів, які механізують і автоматизують працю документознавця;б) сукупність елементів виробничого середовища і трудового процесу, які впливають на працездатність і здоров’я людини.  |
|  | Гідність – це: | а) уміння співвіднести самооцінку з думками людей, які нас оточують; б) дотримання правила протоколу є елементом поваги до країни, національних особливостей, місцевих звичаїв, до ділових партнерів;в) уміння відстояти власні інтереси, власну точку зору не принижуючи опонента. |
|  | Термін „конфлікт” в перекладі з латинської означає: | а) зіткнення;б) труднощі; в) розлад. |
|  | Поняття *стрес*  перекладається як | а) напруга;б) негаразди;в) благополуччя. |
|  | До форми вирішення конфлікту відносять: | а) пристосування, компроміс, суперництво, співробітництво;б) перехід в інший конфлікт, затухання; в) затвердження позицій та настанов.  |
|  | Форми відпочинку: | а) пасивний та активний;б) повільний і швидкий;в) сезонний та несезонний. |
|  | Службовий етикет – це | а) прагнення бути приємним і корисним;б)  форма взаємостосунків між людьми, сутність яких – доброзичливість, бажання добра іншій людині;в) загальноприйняті правила соціальної поведінки у професійному спілкуванні в конкретній організації. |
|  | Основні правила, які характеризують принципи етикету в одязі, стверджують: | а) одяг повинен бути чистим, відпрасованим, акуратно зшитим;б) при виборі одягу необов’язково враховувати недоліки фігури;в) ділова жінка може прийти на роботу в брюках і кофті, а чоловікам необов’язково одягати краватку. |
|  | Тактовність – це: | а) підкреслено офіційна, переважно службова й дещо сухувата, холодна поведінка, особливе вміння стримувати себе в будь-яких обставинах, конфліктах;б) дії, які підкреслюють повагу до людини, виявляються у ставленні до літніх людей;в) чуття міри, яке підказує людині в певній конкретній ситуації передбачливо не зауважувати помилок і вад іншої людини, не робити їй зауважень у присутності інших осіб, не ставити запитань, які ставлять співрозмовника в незручне становище. |

**Література до розділу ІІІ**

1. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: навч. посібник / В. Г. Воронкова та ін. – Львів, 2009. – 310 с.
2. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування / О. В. Кубрак. – Суми – Київ: Університетська книга, ВД «Княгиня Ольга», 2005. – 222 с.
3. Пальчевський С. С.  Акмеологія : навч. посібник / С. С. Пальчевський. – К. Кондор, 20087. – 398 с.
4. Рубин Д. Социальный конфлікт: эскалация, тупик, разрешение / Д. Рубин, Д. Пруйт, С.Ким. – М. : ОЛМА-ПРЕСС, 2002. – 352 с.
5. Стахів М. Український комунікативний етикет : навч.-метод. посібник / М. Стахів. – К. : Знання, 2008. – 245 с.
6. Столяренко Л. Д. Психология и педагогика в вопросах и ответах / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгина. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2000. – 576 с. Сторонська О. Культурологічний підхід до освіти і виховання в науково-педагогічній спадщині Т. Літта / Оксана Сторонська // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини, 2015. – Вип.1. – С. 340–345.
7. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посіб. / Н.Л.Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.
8. Тимченко Н. М. Искусство делового общения. Ч.1. / Н. М. Тимченко. – Х. : РИП «Оригинал», 1992. – 180 с.
9. Тікан Я. Г. Формування загальнокультурної компетентності майбутніх фахівців в умовах крос-культурних комунікацій / Я. Г. Тікан // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія : зб. наук. праць. – Вінниця : ТОВ Нілан ЛТД, 2014. – Вип. 41. – С. 273–278.
10. Ткачов С. І. Духовні цінності та громадянське виховання молоді: монографія / С. І. Ткачов, Н. О. Ткачова. – Харків: ХГУ „НУА”, 2003. – 88 с. Фролов О. В. Ведущие тенденции и принципы реализации культурологического похода в формировании соціально-профессиональной компетентности менеджера государственного управления / О. В. Фролов // Интеллект. Инновации. Инвестиции : сб. науч. трудов, 2011. – Вып № 4. – С. 49–57.
11. Хміль Ф. І.  Ділове спілкування : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с.
12. Холковська І. Л. Типи педагогічних конфліктів у вищій школі та їх причини / І. Л. Холковська // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія, 2015. – № 43. – С.142–147.
13. Цуканова Е. В. Психологические трудности межличностного общения / Е. В. Цуканова. – К. : Вища школа, 1985. – 160 с.
14. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібник/ Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – 442 с.

**ПЕРЕВІР СВОЇ ЗНАННЯ**

1. Мета і завдання дисципліни «Концепція професійного спрямування (Вступ до фаху)».
2. Зв’язок дисципліни «Концепція професійного спрямування (Вступ до фаху)» з іншими дисциплінами.
3. Структура дисципліни «Концепція професійного спрямування (Вступ до фаху)».
4. Чинники, що зумовлюють актуальність спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність».
5. Підготовка в Україні фахівців зі спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність».
6. Ключові результати навчання за напрямом підготовки «Документознавство та інформаційна діяльність».
7. Ведення документації часів Київської та Галицько-Волинської держав.
8. Ведення документації часів Литовської держави.
9. Генеральна Військова канцелярія доби козаччини.
10. Приказне діловодство.
11. Система колегіального діловодства.
12. Система міністерського (виконавчого) діловодства.
13. Радянське діловодство.
14. Діловодство в Україні.
15. Організація роботи з документами за кордоном.
16. Поняття «вища освіта». Структура вищої освіти.
17. Освітньо-кваліфікаційні рівні вищої освіти.
18. Документи про вищу освіту.
19. Система стандартів вищої освіти в Україні.
20. Поняття «інформація». Роль інформації в житті суспільства.
21. Форми існування інформації. Принципи класифікації соціальної інформації.
22. Загальна характеристика інформаційної діяльності.
23. Види і напрями інформаційної діяльності.
24. Складові інформаційної діяльності.
25. Стан розвитку національного законодавства інформаційної сфери.
26. Нормативні документи, що регулюють інформаційну діяльність в Україні.
27. Нормативні документи, що регулюють сферу діловодства.
28. Поняття «документ». Електронний документ.
29. Властивості та ознаки документа.
30. Функції документа.
31. Реквізити документа.
32. Класифікація документів.
33. Напрями використання ПЕОМ у документальному забезпеченні управління.
34. Програми для складання та редагування службових документів.
35. Організація робочого місця інформаційного менеджера. Загальні положення.
36. Планування приміщень і робочого місця.
37. Обладнання й обслуговування робочого місця документознавця.
38. Санітарно-гігієнічні та психофізіологічні умови праці інформаційного менеджера.
39. Вимоги до усного спілкування працівника служби діловодства.
40. Вимоги до особистісних характеристик інформаційного менеджера.

ДЛЯ ЗАМІТОК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_