

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ТА ДІЛОВОДСТВО В ОБЛІКОВО-АНАЛІТИЧНІЙ РОБОТІ

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до практичних занять
для здобувачів вищої освіти
освітнього ступеню *«бакалавр»*
галузі знань *07 «Управління та адміністрування»*
спеціальності *071 «Облік і оподаткування»*
всіх форм навчання

Обговорено та рекомендовано
на засіданні кафедри економіки,
обліку і оподаткування
Протокол № 7 від 24 квітня 2024 р.

Чернігів 2024

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ТА ДІЛОВОДСТВО В ОБЛІКОВО-АНАЛІТИЧНІЙ РОБОТІ: методичні вказівки до практичних занять для здобувачів вищої освіти освітнього ступеню «бакалавр» галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 071 «Облік і оподаткування» / Укл.: Сакун О.С. Чернігів: НУ «Чернігівська політехніка», 2024. 20 с.

Укладач: **Сакун Олександра Сергіївна,**
доктор економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки, обліку і оподаткування
НУ «Чернігівська політехніка»

Відповідальний за випуск **Дерій Жанна Володимирівна,**
доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри економіки, обліку і оподаткування НУ «Чернігівська політехніка»

Рецензент: **Перетяцько Юлія Митрофанівна,**
кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки, обліку і оподаткування
НУ «Чернігівська політехніка»

ВСТУП

Вивчення навчальної дисципліни «Ділове спілкування та діловодство в обліково-аналітичній роботі» спрямовано на засвоєння здобувачами вищої освіти знань з основ ділового спілкування, ділової етики, мистецтва ділового спілкування і листування та вирішення конфліктів, а також організації діловодства в системі обліково-аналітичної роботи.

Мета вивчення навчальної дисципліни «Ділове спілкування та діловодство в обліково-аналітичній роботі» полягає у формуванні в майбутніх фахівців фундаментальних знань щодо розуміння основ ділового спілкування і ділової етики, принципів вирішення ділових конфліктів та організації діловодства.

Навчальна дисципліна складається з двох змістових модулів: 1) Змістовий модуль 1. Ділове спілкування; 2) Змістовий модуль 2. Діловодство в обліково-аналітичній роботі.

Під час вивчення дисципліни «Ділове спілкування та діловодство в обліково-аналітичній роботі» здобувач вищої освіти має набути або розширити такі загальні (ЗК) та спеціальні (фахові) компетентності (СК), передбачені ОП:

ЗК15. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

СК01. Здатність досліджувати тенденції розвитку економіки за допомогою інструментарію макро- та мікроекономічного аналізу, робити узагальнення стосовно оцінки прояву окремих явищ, які властиві сучасним процесам в економіці.

У підсумку, здобувач вищої освіти має знати: основи ділового спілкування, його види та форми; правила ділового етикету у бізнес-комунікаціях; предметну область діловодства, оформлення організаційно-розпорядчої документації; положення національного стандарту України ДСТУ 4163:2020; принципи організації діловодства в обліково-аналітичній роботі. Крім того, здобувач вищої освіти має вміти: використовувати отримані знання і навички для проведення ділових переговорів, нарад, бесід; оформлювати службове листування; вирішувати конфлікти під час робочого процесу; здійснювати документування та організацію роботи з документами в процесі обліково-аналітичної роботи.

Під час вивчення курсу «Ділове спілкування та діловодство в обліково-аналітичній роботі» здобувач вищої освіти повинен досягти або вдосконалити такі програмні результати навчання:

ПР16. Володіти та застосовувати знання державної та іноземної мови для формування ділових паперів і спілкування у професійній діяльності.

ПР17. Вміти працювати як самостійно, так і в команді, проявляти лідерські якості та відповідальність у роботі, дотримуватися етичних принципів, поважати індивідуальне та культурне різноманіття.

ПР20. Виконувати професійні функції з урахуванням вимог соціальної відповідальності, трудової дисципліни, вміти планувати та управляти часом.

ПР21. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

Оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється згідно з Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти Національного університету «Чернігівська політехніка» від 31 серпня 2020 р. протокол № 6 (зі змінами).

Форми та методи оцінювання: 1) поточний контроль: опитування, захист практичних завдань; захист рефератів; захист розрахункової роботи; 2) проміжний

контроль: тестування; 3) семестровий контроль: диференційний залік (відповіді на тестові завдання). Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою з подальшим переведенням у національну шкалу та шкалу ECTS.

Здобувач вищої освіти зобов'язаний дотримуватись крайніх термінів, до яких має бути виконано певне завдання. За наявності поважних причин, здобувач вищої освіти має право на складання індивідуального графіку вивчення окремих тем дисципліни.

Академічна доброчесність повинна бути забезпечена під час проходження цього курсу, зокрема при виконанні практичних та індивідуальних завдань (принципи описані у Кодексі академічної доброчесності Національного університету «Чернігівська політехніка»). Списування під час проміжного та семестрового контролів, виконання практичних завдань на замовлення, підказки вважаються проявами академічної недоброчесності. До здобувачів вищої освіти, у яких було виявлено порушення академічної доброчесності, застосовуються дисциплінарні заходи (включаючи повторне проходження певних етапів).

ТЕМА 1. ПОНЯТТЯ І КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Теоретичні питання

1. Сутність і види ділового спілкування.
2. Культура ділового спілкування.
3. Діловий етикет

Питання для обговорення

1. Що таке, на ваш погляд, «культура мовлення»?
2. Яка Ваша відповідь людині, яка вважає: «Говоритиму як хочу і як умію»?
3. Дайте оцінку власній культурі мовлення?
4. Наведіть приклади ділового спілкування у вашому повсякденному житті.

Завдання 1. Оберіть правильні слова для характеристики ділового спілкування.

Ділове спілкування повинно бути:

літературним	художнім
змістовим	змістовним
фаховим	професіональним
точним	точковим
ввічливим	поважним
лаконічним	коротким
результативним	результатним

Завдання 3. Прочитайте діалог. Вкажіть на помилки у мовленнєвому оформленні. Опишіть ситуацію, що склалася, з точки зору ввічливості.

У відділі кадрів:

- Я б хотів знати, чи оформили ви мою особову справу?
- Як ваше прізвище, ім'я, по батькові? На якій посаді працюєте? Коли подавали документи?
- Данилець, викладач, сьомого.
- Вашу особову справу ще не оформлено, бо ви подали не всі документи.
- Чому ж ви про це не попередили мене раніше? Адже ви дивились документи!
- У мене було багато роботи, я просто не звернула уваги [1].

Завдання 4. Заповніть таблицю. Визначте переваги та недоліки письмового ділового спілкування.

Переваги письмового ділового спілкування	Недоліки письмового ділового спілкування

Завдання 5. Опишіть переваги та недоліки кожного типу поведінки під час ділових переговорів.

М'який тип поведінки	Конструктивний тип поведінки	Жорсткий тип поведінки
Поблажливий, піддатливий	Наполегливий	Непоступливий, впертий
Інформація та аргументація відкрито презентується для дискусії	Факти та аргументи стійко відстоюються, але залишається простір для поступок	Інформація та аргументи подаються як очевидні
Інтереси іншої сторони сприймаються так, як вони презентовані	інтереси іншої сторони досліджуються та перевіряються. Але пріоритетними залишаються власні цілі.	Інтереси іншої сторони не враховуються
Головні вчинки полегшують шлях до компромісу	Безвихідні ситуації є частиною гри, порівняно невеликі поступки можливі	Тенденція до провокування кризи та ультимативної позиції

ТЕМА 2. МИСТЕЦТВО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Теоретичні питання

1. Ділове спілкування як взаємодія.
2. Основні типи та стилі взаємодії у діловому спілкуванні.
3. Особливості конфліктної взаємодії у діловому спілкуванні.

Питання для обговорення

1. Охарактеризуйте шляхи попередження та розв'язання конфліктів під час ділового спілкування.
2. Розкрийте маніпулятивний та актуалізаторський рівні спілкування (за Е. Шостром).
3. Визначте правила переконання співрозмовника.

Завдання 1. Керівник організації запросив на бесіду свого підлеглого. Причиною бесіди була несвоєчасна підготовка звіту. Керівник організації різко вичитав підлеглого й сказав: «Ще раз повториться подібне – і з Вами все кінчено». Підлеглий намагався пояснити причину того, що сталося, але керівник його не став слухати. Підлеглий засмутився. Керівник у відповідь сказав: «Заспокойтеся, і наступного разу я вас вислухаю». У відповідь підлеглий сказав, що буде скаржитися на грубе відношення до себе. Керівник закінчив бесіду фразою: «Ви пошкодуєте, якщо зробите це. Ви вільні».

Питання:

Як ви думаєте, чи можна назвати ефективним дане ділове спілкування? Чому?

Що саме з'явилося бар'єром у спілкуванні?

Як ви думаєте, які наслідки такого спілкування? [2]

Завдання 2. Вам призначена зустріч із керівником компанії. Ви маєте намір обговорити з ним серйозні проблеми, пов'язані з роботою бухгалтерського відділу, яким Ви керуєте.

Питання:

1. Як Ви думаєте, чи треба Вам підготуватися до зустрічі, чи Ви повністю розраховуєте на експромт?
 1. Які етапи включає підготовка ділового спілкування?
 2. Як Ви думаєте, чи треба Вам враховувати особливості співрозмовника? Якщо так, - що саме Вам необхідно врахувати?
 2. Як Ви розробите стратегію ділового спілкування?
 3. Як Ви розробите тактику ділового спілкування?
 4. Які методи побудови аргументації Ви використовуєте?
 5. Як Ви підготуєте робочий план майбутньої комунікації? [2]

Завдання 3. Ви проводите ділові переговори. Ви помітили, що Ваш партнер у мить прийняття рішення починає вагатися. Що Ви зробите для успішного завершення переговорів? [2]

ТЕМА 3. ІНДИВІДУАЛЬНІ ФОРМИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Теоретичні питання

1. Загальна характеристика форм ділового спілкування.
2. Індивідуальне монологічне ділове спілкування.
3. Індивідуальне діалогічне ділове спілкування.
4. Особливості бесід по телефону
5. Етикет мобільного зв'язку
6. Спілкування в електронному просторі

Питання для обговорення

1. Назвіть етапи підготовки до публічного виступу.
2. Які ви знаєте правила поведінки за столом під час проведення ділового спілкування?
3. Назвіть основні правила етикету телефонних розмов та електронного листування.

Завдання 1. Виконай вправу, дописуючи стандартні фрази при написанні непрямих ділових повідомлень з використанням стандартного формату:

- Звертання до адресата ;
- Мотивація написання повідомлення ;
- Підтвердження отримання листа ;
- Посилання на документ тощо ;
- Мета написання повідомлення ;
- Очікування відповіді і бажаний термін її отримання [3].

Завдання 2. Робота в парах. Необхідно домовитись про зустріч під час телефонної розмови. Кожна пара готує діалог. Потім група обговорює кожну розмову відповідно до таких питань:

1. Чи було ввічливим і доречним вітання та представлення?

2. Чи була чітко повідомлена мета дзвінка і у якій формі?
3. Чи вдалося зацікавити пропозицією адресата?
4. Чи була досягнута домовленість щодо зустрічі для подальшої співпраці?
5. Чи була досягнута мета дзвінка?
6. Чи подякував зацікавлений партнер за розмову?
7. Чи дотримано правил ввічливого прощання?
8. Яке загальне враження від дзвінка та розмови?

Завдання 3. Відпрацювання стратегії і тактики ведення ділової бесіди. Розробити стратегію і продумати хід ділової бесіди з тем, запропонованих. Орієнтовні теми ділових бесід:

1. Співбесіда при прийомі на роботу за фахом після закінчення вузу за направленням Центру зайнятості.
2. Розмова з директором фірми, яка дала оголошення про набір рекламних агентів.
3. Розмова з організатором курсів водіння автомобіля, на яких ви хотіли б займатися, незважаючи на те, що пройшло два тижні після початку занять.
4. Розмова із завідувачем майстерні, в якому зіпсували ваш телевізор.
5. Розмова з ректором інституту з проханням дозволити вам перейти на інший факультет [4].

ТЕМА 4. ДІЛОВОДСТВО ЯК ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ І ДІЯЛЬНОСТІ

Теоретичні питання

1. *Основні поняття, завдання діловодства та його види.*
2. *Історія розвитку діловодства.*
3. *Законодавче регулювання діловодства.*

Питання для обговорення

1. Назвіть особливості становлення і розвитку діловодства в Україні
2. Визначте історичні передумови розвитку діловодства в різних країнах світу (країна на вибір)

Завдання 1. Заповніть таблицю: «Становлення та розвиток діловодства»

Етапи розвитку діловодства	Документи цього періоду

Тести

1. Термін „діловодство“ з'явився в усному мовленні приблизно у:
 - а) XVII столітті;
 - б) XIV столітті;
 - в) XVIII столітті;
 - г) XV столітті;
 - д) XVI столітті.

2. Діловодством називають...

- а) сукупність взаємопов'язаних документів, що застосовуються у певній сфері діяльності;
- б) передбачену законом матеріальну форму отримання, зберігання, використання і розповсюдження інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній, кіно-, відео-, фотоплівці, на електронних або інших носіях;
- в) галузь діяльності, що в перекладі з латинської мови означає взірць, посвідчення, доказ;
- г) галузь діяльності, що забезпечує документування й організацію роботи з офіційними документами;
- д) суміш піктограм та ідеограм.

3. Першими письмовими документами, знайденими археологами, були ...

- а) тексти законів;
- б) свідоцтва;
- в) рапорти;
- г) переписи населення.

4. Найстарішим і найважливішим документом, що зберіг давні норми звичаєвого права, є

- а) Повість временних літ;
- б) Правда Руська;
- в) Слово о полку Ігоревим.

5. Законодавчо-правове регулювання діловодства в Україні базується на

...

- а) Конституції України;
- б) Господарському Кодексу України;
- в) ЗУ «Про Національний архівний фонд та архівні установи»

6. Які є складові частини діловодства?

- а) система документації, система документування, організація роботи з документами;
- б) документація, архівування, зберігання документів;
- в) створення документів, обробка документів, зберігання документів;
- г) управлінська інформація, службові документи, архівні установи.

7. Що означає економічний аспект діловодства?

- а) Законність та дисципліна у сфері діловодства;
- б) Налагодження організаційних відносин;
- в) Економічна доцільність та оптимальність здійснення діловодства;
- г) Офіційне закріплення вимог до документів.

8. Яке з наступних тверджень правильне щодо теоретичного аспекту діловодства?

- а) це загальний порядок виробництва справ у службових місцях;
- б) це наука, що викладає правила складання ділових паперів, актів і самих справ;
- в) це система документації в організації;
- г) це процес обробки документів в установах.

9. Необхідність здійснення належного діловодства та його вдосконалення зумовлені такими чинниками:

- а) політикою держави;
- б) бажанням засновників;
- в) раціоналізацією роботи з документами;
- г) забезпеченням прав та інтересів громадян.

10. Головними завданнями діловодства є:

- а) забезпечення ефективного процесу документознавчого управління, створення документів, а також зберігання й забезпечення доступу до документів;
- б) ускладнення функцій державного управління;
- в) налагодження різноманітних і досить складних відносин організаційного характеру.

ТЕМА 5. ДОКУМЕНТ – КЛЮЧОВЕ ПОНЯТТЯ ДІЛОВОДСТВА

Теоретичні питання

1. Поняття документу та класифікації документів.
2. Основні вимоги до оформлення документів.
3. Призначення, складання та оформлення організаційних документів: статuti, положення, інструкції.
4. Розпорядчі документи: постанови, накази, розпорядження, рішення, ухвали, вказівки.
5. Призначення, особливості підготовки та оформлення довідково-інформаційних документів.
6. Поняття електронного документа, його реквізити, правовий статус електронних документів, порядок виправлення помилок в електронних документах.
7. Фінансово-облікова документація.

Питання для обговорення

1. Поясніть сутність та роль документу в обліково-аналітичній роботі.
2. Розкрийте класифікацію документів за різними ознаками.
3. Які Ви знаєте функції документів? Яка з них важлива в роботі обліковця?
4. В чому різниця між постійними і непостійними реквізитами документа та організації?
5. Які Ви знаєте види бланків і яке їх призначення?.
6. Які основні правила складання та оформлення основних видів довідково-інформаційних документів?
7. Назвіть правила складання та оформлення основних видів розпорядчих документів.
8. Які правила складання та оформлення акту?

Завдання 1. Перерахуйте етапи документаційного оформлення:

- прийняття на роботу;
- переведення;
- звільнення з роботи;

Складіть перелік відповідних документів [5].

Завдання 2. Складіть свої офіційні документи: резюме, автобіографію, мотиваційний лист.

Завдання 3. Розробіть проект наказу керівника підприємства, в якому Ви працюєте, про організацію роботи тимчасової робочої групи для розробки проекту наказу про облікову політику підприємства.

Тести

1. Що таке документ?
 - а. матеріальна форма одержання та поширення певної інформації;
 - б. документ – матеріальний об'єкт, що містить інформацію в зафіксованому вигляді;
 - в. форма одержання та виконання певної інформації.

2. У якому рядку правильно названо функції документа?
 - а. інформаційна, номінативна;
 - б. управлінська, фатична;
 - в. правова, соціальна.

3. На які групи поділяються документи за формою?
 - а. прості, складні;
 - б. індивідуальні, типові, трафаретні;
 - в. рукописно-друковані, графічні, звукові.

4. Що називають випискою (витягом) із документа?
 - а. це копія, яка відтворює частину тексту документа; яка може бути використана як юридичний доказ;
 - б. це відображення окремих фактів, зазначених у документі;
 - в. це часткова копія оригіналу, завірена керівником підприємства.

5. Як класифікуються документи за видами діяльності?
 - а. індивідуальні, типові, трафаретні;
 - б. організаційно-розпорядчі, з фінансових питань;
 - в. внутрішні й зовнішні.

6. Якщо на підприємстві оголошується конкурс на заміщення вакантної посади, то охочих взяти участь у ньому просять надіслати:
 - а. автобіографію;
 - б. характеристику;
 - в. резюме.

7. Що таке бланк?
 - а. це аркуш паперу відповідного формату з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію;
 - б. це лист паперу відповідного формату з кутовим штампом;
 - в. це документ суворої звітності.

8. Хто є адресатом документа?
 - а. той, кому скеровуємо документ;
 - б. той, хто укладає і скеровує документ;
 - в. той, хто готує і реєструє документ.

9. Де розміщується гриф затвердження на документі?

- а. у правому верхньому куті документа;
- б. у лівому верхньому куті документа;
- в. після тексту документа.

10. Що таке положення?

- а. це документ, який регламентує діяльність підприємства, комісій та окремих службових осіб;
- б. це документ, у якому закріплено основні положення діяльності підприємства;
- в. це документ, який направлено на створення структурного підрозділу.

ТЕМА 6. ДІЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ

Теоретичні питання

1. Поняття про службові (ділові) листи, їх класифікація.
2. Правила складання ділового листа та його структура.
3. Основні види ділових листів: листи-прохання; листи-відповіді; лист-підтвердження; лист-запит; мотиваційний лист.
4. Мережеве ділове листування.

Завдання 1. Змініть речення таким чином, щоб вони були коректними:

Негайно дайте нам відповідь!.

Наша компанія відмовляється від ваших послуг.

Ви до цих пір не відправили нам копії документів!

Завдання 2. Подані словосполучення запишіть у формі звертання:

Шановний директор, шановний пан суддя, високоповажний представник, вельмишановний пан, шановні колеги, пан викладач, шановні науковці, вельмишановний ректор.

Завдання 3. Визначте тип запропонованого нижче ділового листа та відредагуйте його, виправляючи стилістичні, орфографічні, пунктуаційні помилки, доповніть текст пропозицією про подальшу співпрацю.

Консалтингова компанія "АудитПроф"

вул. Київська, 17, оф.21

Чернігів, 14000

Тел/факс: (+38046) 156 45 76

e-mail: aprof@ukr.net

Директору ТОВ "Тетра"

Марії Васильченко

вул. Лугова, 29.

Чернігів, 14030

№ 23-26/50 від 11.05.2024

На рахунок співробітництва

Шановна пані Марія Петрівна, Ми уважно переглянули зміст нового договору № 36/20230 та знайшли в ньому декілька помилок стосовно умов, про які ми

домовлялися під час зустрічі на регіональному економічному форумі “Чернігів: відновлення та бізнес”. Присилаємо вам виправлений варіант з урахуванням всіх деталей, стосовно яких ми домовлялись, для підтвердження з вашого боку. У разі вашої згоди ми з радістю підпишемо цей контракт та надішлемо вам обидва копії для підписання. Якщо ж йдеться про якісь непорозуміння чи незгоди, нам слід переглянути умови контракту. У цьому випадку нам необхідно домовитися про зустріч наших представників.

З повагою та побажанням успіхів
менеджер

Консалтингова компанія “АудитПроф” (підпис)
Додаток: контракт №36/20230 в 1 примірнику

Іван Данилов

Завдання 4. Ви – працівник бухгалтерії підприємства ТОВ «СанБіФо», яке змінило юридичну та поштову адресу. Вам необхідно скласти лист-повідомлення про даний факт для розсилки клієнтам та контрагентам. Підготуйте проект зазначеного листа.

ТЕМА 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Теоретичні питання

1. Поняття документообігу. Потоки руху документів.
2. Організація документообігу, графік документообігу.
3. Приймання, реєстрація та розгляд вхідних документів.
4. Контроль за виконанням документів.
5. Складання номенклатур справ.
6. Система електронного документообігу.

Питання для обговорення

1. Як організувати передачу документів виконавцям?
2. Як здійснюється робота з традиційними документами у підрозділах?
3. Назвіть особливості роботи з електронними документами
4. Як здійснюється опрацювання та відправлення кореспонденції?
5. Який механізм застосування електронного підпису?

Завдання 1. Проаналізуйте стадії процесу організації контролю за виконанням документів та складіть алгоритм здійснення контролю за розглядом скарг і заяв.

Тести

1. У який строк розглядаються і вирішуються звернення?
 - а) не більше одного місяця;
 - б) не пізніше 14 днів;
 - в) протягом тижня;
 - г) не пізніше 6 місяців;
 - д) протягом року.
2. Скільки разів можна реєструвати документ в установі?
 - а) два рази;

- б) один раз;
- в) три рази;
- г) п'ять раз;
- д) необмежену кількість разів.

3. Які існують форми реєстрації документів?

- а) внутрішня;
- б) вхідна, вихідна, внутрішня;
- в) змішана;
- г) апаратна;
- д) вихідна.

4. Коли реєструються вхідні документи?

- а) в день підписання;
- б) в день затвердження;
- в) протягом тижня;
- г) в день надходження;
- д) в день розгляду.

5. Відповідно до основного завдання діловодна служба:

- а) розробляє інструкції з діловодства та номенклатури справ;
- б) організовує за дорученням керівництва підготовку проектів документів, забезпечує оформлення і випуск документів;
- в) організовує і забезпечує документаційне та організаційно-технічне обслуговування роботи колегіальних органів;
- г) уніфікує системи документації та документів з урахуванням можливості їх машинної обробки, вживає заходів до скорочення кількості форм і видів документів;
- д) всі відповіді вірні.

6. На керівника діловодної служби покладається персональна відповідальність за:

- а) забезпечення дотримання встановленого порядку роботи з документами в організації;
- б) виконання плану роботи;
- в) дотримання необхідних умов праці посадових осіб діловодної служби;
- г) дотримання трудової і виконавської дисципліни в колективі діловодної служби;
- д) всі відповіді вірні.

7. Документообіг в установі це - ...

- а) рух службових документів з моменту їх створення або одержання до завершення виконання або відправлення на архівне зберігання;
- б) система здійснення всіх послідовних операцій з документами;
- в) проходження документів в установі найкоротшим шляхом.

8. Вхідні документи класифікують за:

- а) обсягом;
- б) датою надходження;
- в) кореспондентами.

9. Строки виконання документа можуть бути:

- а) типовими;

- б) індивідуальними;
- в) плаваючими;
- г) мінімальними.

10. Номенклатура справ – це

- а) систематизований список справ, що заведені в діловодстві підприємства;
- б) документи різних термінів зберігання;
- в) документи обмеженого доступу.

ТЕМА 8. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ТА ЗНИЩЕННЯ ДОКУМЕНТІВ В ОБЛІКОВО-АНАЛІТИЧНІЙ РОБОТІ

Теоретичні питання

1. Зберігання бухгалтерських документів: терміни і порядок.
2. Порядок підготовки документів до передавання на архівне зберігання.
3. Відмінності оформлення справ різних термінів зберігання.
4. Порядок зберігання електронних документів.
5. Облік і зберігання справ з конфіденційними документами.
6. Порядок вилучення та знищення документів.

Питання для обговорення

1. Охарактеризуйте роботи, які виконуються при підготовці документів до наступного зберігання.
2. Назвіть основні правила обчислення строків зберігання документів.
3. Визначте особливості оформлення архівних справ постійного і тимчасового зберігання.
4. Визначте особливості зберігання документів на електронних носіях.
5. Дайте характеристику робіт, які виконуються при підготовці документів до ліквідації.

Завдання 1. Вам необхідно підготувати документи до архівного зберігання. Визначте порядок Ваших дій.

Завдання 2. Складіть акт та протокол засідання комісії щодо вилучення документів для їх знищення.

Завдання 3. Визначте порядок дій та правила зберігання електронних документів.

ПЕРЕЛІК ТЕОРЕТИЧНИХ ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ДИФЕРЕНЦІЙНОГО ЗАЛІКУ

1. Сутність і види ділового спілкування.
2. Культура ділового спілкування.
3. Діловий етикет
4. Ділове спілкування як взаємодія.
5. Основні типи та стилі взаємодії у діловому спілкуванні.
6. Особливості конфліктної взаємодії у діловому спілкуванні.
7. Загальна характеристика форм ділового спілкування.
8. Індивідуальне монологічне ділове спілкування.
9. Індивідуальне діалогічне ділове спілкування.
10. Особливості бесід по телефону
11. Етикет мобільного зв'язку
12. Спілкування в електронному просторі
13. Основні поняття, завдання діловодства та його види.
14. Історія розвитку діловодства.
15. Законодавче регулювання діловодства
16. Поняття документу та класифікації документів.
17. Основні вимоги до оформлення документів.
18. Призначення, складання та оформлення організаційних документів: статuti, положення, інструкції.
19. Розпорядчі документи: постанови, накази, розпорядження, рішення, ухвали, вказівки.
20. Призначення, особливості підготовки та оформлення довідково-інформаційних документів.
21. Поняття електронного документа, його реквізити, правовий статус електронних документів, порядок виправлення помилок в електронних документах.
22. Фінансово-облікова документація.
23. Поняття про службові (ділові) листи, їх класифікація.
24. Правила складання ділового листа та його структура.
25. Основні види ділових листів: листи-прохання; листи-відповіді; лист-підтвердження; лист-запит; мотиваційний лист.
26. Мережеве ділове листування.
27. Поняття документообігу. Потоки руху документів.
28. Організація документообігу, графік документообігу.
29. Приймання, реєстрація та розгляд вхідних документів.
30. Контроль за виконанням документів.
31. Складання номенклатур справ.
32. Система електронного документообігу.
33. Зберігання бухгалтерських документів: терміни і порядок.
34. Порядок підготовки документів до передавання на архівне зберігання.
35. Відмінності оформлення справ різних термінів зберігання.
36. Порядок зберігання електронних документів.
37. Облік і зберігання справ з конфіденційними документами.
38. Порядок вилучення та знищення документів.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Методичні вказівки щодо виконання практичних робіт з навчальної дисципліни «Логіка та етика ділового спілкування» для студентів денної форми навчання зі спеціальності 242 – «Туризм» освітньої програми «Туризм» освітнього ступеня «Бакалавр»: укладач асист. М. Ю. Білик. Кременчук, 2020. 29 с.
2. Теорія комунікацій: навчально-методичний посібник (для студентів першого (бакалаврського) ступеня вищої освіти спеціальності 028 "Менеджмент соціокультурної діяльності"; 029 "Інформаційна, бібліотечна та архівна справа") / укл. Блашків О.В. Тернопіль: ТНЕУ, 2019. 107 с.
3. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.
4. Олійник О. Ділове спілкування: Навчальний посібник. Красноармійськ: КІІ ДонНТУ, 2009. с. 380
5. Методичні рекомендації до вивчення дисципліни «Кадрове діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування» для магістрів спеціальності: 281 «Публічне управління та адміністрування» / уклад. Васиньова Н.С. ; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». Старобільськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2019. 46 с.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Анісімова О. М. Діловодство: культура складання та опрацювання документів. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Інформація та соціум». Інформація та соціум: матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції / редкол.: О. М. Анісімова (голова), О. Є. Гомотюк та ін. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса. 2020. С.61-63.
2. Асанова Л. Місце електронного документообігу в загальній системі діловодства. Підприємство, господарство і право. 2021. №3. С.156-160. DOI: <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2021.3.24> .
3. Атаманчук К. М. Роль ділового спілкування в діяльності фахівця. Modern directions of scientific research development. Proceedings of the 13th International scientific and practical conference. BoScience Publisher. Chicago, USA, 2022. P. 21-27. URL: <https://sci-conf.com.ua/xiii-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiyamodern-directions-of-scientific-research-development-15-17-iyunya-2022-godachikago-ssha-arhiv/>.
4. Бабій І. В. Основи діловодства: навчально-методичне видання для курсантів та студентів 2-3 курсів. Львів : СПОЛОМ, 2020. 76 с.
5. Боришкевич І. І. Особливості етики ділового спілкування у сучасному ринковому середовищі. Актуальні проблеми розвитку економіки регіону, 2021. Вип. 17(1). С. 67-75.
6. Гонтар А. В., Анісімова О.М. Актуальні проблеми і методи вдосконалення документообігу в державних органах фіскальної служби. Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса. 2019. Том 1. № 11. С.116-120.
7. Ділова комунікація та її особливості. Корпоративна культура та етикет : навч. посіб. / уклад. А.М. Зленко. Переяслав-Хмельницький, 2019. С. 127–142. URL: <http://ephshair.phdpu.edu.ua:8081/xmlui/handle/8989898989/4283>
8. Довжук І. В. Діловодство (загальне, спеціальне): навч.-метод. посіб. Переяслав (Київ. обл.): Домбровська Я. М., 2020. 353 с.
9. Етика ділового спілкування: навч. посібник [Воронкова В.Г. Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А.]. К.: Магнолія, 2019. 312 с.
10. Ковальська Л. А. Документ в діловодстві та архівній справі: комунікація інформаційної діяльності. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія, 2021. № 3. С. 29–37. DOI: <https://doi.org/10.32461/2409-9805.3.2021.244714> .
11. Ковтанюк, Ю. До питання створення електронних копій електронних документів, засвідчених паперових копій електронних документів і цифрових копій паперових документів. Історико-культурна спадщина : збереження, доступ, використання : монографія / відп. ред. І. І. Тюрменко. К. : НАУ, 2021. С. 88-101.
12. Лепетан І. Організація діловодства в управлінській діяльності підприємства. Економіка та суспільство, 2022. № 39. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-49>.
13. Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 130 с.
14. Національний стандарт ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів»: Наказ Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») від 01 липня 2020 р. № 144.
15. Положення про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку: Наказ Міністерства фінансів України від 24.05.1995 р. №88. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0168-95#Text> .

16. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.
17. Сакун О.С. Особливості ділового спілкування в обліково-аналітичній роботі. *Бухгалтерський облік, оподаткування, аналіз і аудит: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку: IX Міжнародна науково-практична конференція (м. Чернігів, 27 листопада 2023 р.): тези доповідей.* – Чернігів : НУ «Чернігівська політехніка», 2023. С.11-12.
18. Стадній А. С. , Волошина В. О. Риторика ділового спілкування. Матеріали XLIX науково-технічної конференції підрозділів ВНТУ, Вінниця, 27-28 квітня 2020 р., 2020. URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-hum/all-hum-2020/paper/view/9897> .
19. Степчук Ю. П., Бевзо Г. А. Комунікативні стратегії взаємодії у діловому спілкуванні. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика, 2022. Том 33 (72). № 4. Ч. 1. С.67-71. DOI: <https://doi.org/10.32838/2710-4656/2022.4.1/13> .
20. Betina Szkudlarek, Joyce S.Osland, Luciara Nardon, Lena Zander. Communication and culture in international business – Moving the field forward. Journal of World Business. Volume 55, Issue 6, October 2020, p. 101-126. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2020.101126>.
21. Jamadi, Prabawani, B., Widiartanto, W., & Shinta Dewi, R. Identification of Communication Trends in Business Practices Efforts to Increase Productivity and Smooth Communication in the Workplace: Review What Evidences Say. Enrichment: Journal of Management, 2022. № 12(4), p. 2467-2478. DOI: <https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i4.677>.
22. Lee Minseob, Lee Kyoung Jun. Uses of Rhetorical Reasoning Theories in Business Communication Researches. Bus. Commun. Res. Pract., 2019. № 2(1). p. 28-33. DOI: <https://doi.org/10.22682/bcrp.2019.2.1.28>.
23. Rodney Kelso. Office Management: Developing Skills For Smooth Functioning: Office Management Skills. Independently Published, 2021. 100 p.

Інформаційні ресурси

1. Діловодство. Сучасний практичний журнал: веб-сайт. URL: <https://e.dilovodstvo.com/>.
2. Електронний архів НУ «Чернігівська політехніка». URL: <http://ir.stu.cn.ua> .
3. Законодавство України. *Верховна Рада України*: веб-сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws>.
4. Ділове спілкування та діловодство в обліково-аналітичній роботі. *Система дистанційного навчання Moodle НУ «Чернігівська політехніка»*. URL: <https://eln.stu.cn.ua/course/view.php?id=6263>.
5. Наукова бібліотека НУ «Чернігівська політехніка»: веб-сайт. URL: <http://library2.stu.cn.ua> .
6. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського: веб-сайт. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>.

ЗМІСТ		
ВСТУП		3
ТЕМА 1.		5
ТЕМА 2.		6
ТЕМА 3.		6
ТЕМА 4.		8
ТЕМА 5.		9
ТЕМА 6.		12
ТЕМА 7.		13
ТЕМА 8.		14
ПЕРЕЛІК ТЕОРЕТИЧНИХ ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ДИФЕРЕНЦІЙНОГО ЗАЛІКУ		16
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ		17
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА		18
ЗМІСТ		20