

Міжнародний досвід формування комунікативної культури фахівців із діловодства та його адаптація в Україні

*Сидоренко Тетяна Михайлівна*¹

Опубліковано

30.03.2024

Секція

Освіта/Педагогіка

УДК

378.101.3

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14950337>

Ліцензовано за умовами Creative Commons BY 4.0 International license

Анотація. У статті обґрунтовано, що важливим чинником підвищення ефективності управлінських процесів та документообігу в сучасному суспільстві є формування комунікативної культури фахівців із діловодства. Вимоги до професійної комунікації, що постійно посилюються, зумовлюють необхідність урахування міжнародного досвіду в системі їхньої підготовки. Керівництво очікує від працівників не лише знання нормативної бази та технічних аспектів роботи з документами, а й ефективних навичок комунікації, уміння працювати з клієнтами та представниками установ. У статті виокремлено перелік принципів, використання яких забезпечить високу якість ділової комунікації та сприятиме професійному розвитку фахівців із діловодства. Особливу увагу було приділено основним компонентам комунікативної культури фахівців із діловодства: вербальній, невербальній та письмовій комунікації, а також діловому етикету. Залежно від регіональних особливостей та стандартів визначено вимоги до комунікативних навичок фахівців із діловодства. Ці аспекти розглядалися науковцями із США, Західної Європи та Азійських країн (Японії, Південної Кореї, Китаю). Зазначено, що для підвищення рівня комунікативної культури активно використовуються різні освітні підходи: використання тренінгів із ділової комунікації та етикету; інтеграція онлайн-курсів та інтерактивних симуляторів у корпоративне навчання; упровадження стандартів ділового спілкування в освітні програми. Обґрунтовано, що застосування міжнародних стандартів також тісно пов'язане з упровадженням сучасних цифрових технологій, які значно змінюють процеси ділової комунікації, підвищують ефективність роботи компаній, знижують витрати, покращують взаємодію між співробітниками та роботу з клієнтами. Основними напрямками впровадження технологій є електронний документообіг, CRM-системи та штучний інтелект. Кожен із цих інструментів має важливе значення для покращення ділової комунікації. Дослідження виявило проблеми в системі діловодства в Україні, але країна має значний потенціал для підвищення комунікативної культури й розвитку діловодства. Активна цифровізація, адаптація міжнародних стандартів і розвиток комунікативної компетентності фахівців сприяють підвищенню якості професійного спілкування.

Ключові слова: комунікативна культура, якості та здібності, спілкування, компетентність, професійна підготовка, фахівці діловодства.

¹ кандидат філологічних наук, доцент, завідувач кафедри документознавства та інформаційної діяльності, Державний університет інформаційно-комунікаційних технологій, vtm76@ukt.net, <https://orcid.org/0000-0002-3143-6769>

International experience of forming the communication culture of office workers and its adaptation in Ukraine

Annotation. The article substantiates that an important factor in improving the efficiency of management processes and document flow in modern society is the formation of a communication culture of office management specialists. The growing requirements for professional communication of office workers make it necessary to take into account international experience in the system of their training. The management expects from the employees not only knowledge of the regulatory framework and technical aspects of working with documents, but also effective communication skills, ability to work with clients and institutions. The article highlights a list of principles which will ensure high quality of business communication and facilitate professional development of office workers. Particular attention is paid to the main components of the communication culture of office management professionals, namely: verbal, written and non-verbal communication, as well as business etiquette. Depending on the regional peculiarities and standards, the requirements for the communication skills of office workers are determined. These aspects were considered by the United States and Western Europe and Asian countries (Japan, South Korea, China). It is noted that various educational approaches are actively used to improve the level of communication culture: the use of training in business communication and etiquette; integration of online courses and interactive simulations into corporate training; introduction of business communication standards into curricula. It is substantiated that the application of international standards is also closely related to the introduction of modern digital technologies which significantly change the processes of business communication, increasing the efficiency of companies, reducing costs, and improving the interaction between employees and customers. The main areas of technology implementation include electronic document management, CRM systems, and artificial intelligence. Each of these tools is essential for improving business communication. The existing difficulties of the record-keeping system in Ukraine are investigated and it is noted that the country has significant potential for improving the communication culture and developing record-keeping. Active digitalization, adaptation of international standards, and increasing the level of communication competence of specialists will help improve the quality of professional communication.

Keywords: communicative culture, qualities and abilities, communication, competence, professional training, office professionals.

Вступ

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Важливим чинником підвищення ефективності управлінських процесів та документообігу в сучасному суспільстві є розвиток комунікативної культури фахівців із діловодства. В умовах міжнародної інтеграції зростає потреба у високому рівні комунікативної компетентності для результативної взаємодії з партнерами та клієнтами. Застосування єдиних стандартів ділового спілкування сприятиме оптимізації документообігу та забезпечить швидку адаптацію українських фахівців до міжнародного ринку праці.

Цифрова трансформація діловодства змінює підходи до професійної комунікації, вимагаючи від фахівців опанування нових навичок і знань. Автоматизація документообігу, запровадження електронних документів та розвиток процесу електронного врядування є світовими тенденціями, які необхідно враховувати для вдосконалення української практики діловодства. Водночас реформа освіти, орієнтована на компетентнісний підхід, вимагає інтеграції міжнародного досвіду в

розроблення програм підготовки фахівців, зокрема шляхом розвитку мовної та міжкультурної комунікативної компетентності.

Високі вимоги до професійної комунікації фахівців із діловодства зумовлюють необхідність інтеграції міжнародного досвіду в систему підготовки. Роботодавці очікують від працівників не лише знання нормативної бази й технічних аспектів документообігу, а розвинених комунікативних навичок і вміння працювати з клієнтами та представниками установ. Застосування в Україні міжнародних практик комунікативного менеджменту сприятиме професійному зростанню фахівців із діловодства та підвищенню ефективності їхньої роботи в сучасних умовах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Формування комунікативної культури фахівців із діловодства сьогодні є актуальною темою досліджень як у вітчизняній, так і в міжнародній науковій спільноті. Так, у закордонній літературі особлива увага приділяється питанням ефективної ділової комунікації, професійної етики та мовної компетенції в адміністративному управлінні. Дослідження, здійснені такими науковцями, як Г. Джонсон (G. Johnson), Р. Браун (R. Brown), М. Сміт (M. Smith) [1], розкривають вплив міжкультурної комунікації на професійну діяльність фахівців із діловодства, підкреслюючи важливість адаптації комунікативних моделей у глобалізованому середовищі. На думку Ц. Ю. Чен (T. Y. Chen) [2], на рівень міжкультурної компетентності впливає вік, досвід навчання, частота використання іноземної мови та позитивний міжкультурний досвід, але не стать, рік навчання чи знання певної кількості іноземних мов.

У європейському науковому дискурсі значну увагу приділено питанням цифрової трансформації діловодства та впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у сфері документального забезпечення управління [3].

Учені В. Тимкова (V. Tymkova) та Н. Лебедева (N. Lebedieva) [4] акцентують на формуванні професійної комунікативної культури майбутніх менеджерів, розглядаючи її в контексті міжнародного досвіду.

Авторка Ю. Шалівська [5] аналізує поняття «формування комунікативної культури» в різних галузях, пропонуючи концептуальні підходи до його визначення та застосування. Досвід формування соціально-комунікативної компетентності вітчизняних фахівців розглядають у своїй роботі О. О. Титаренко та В. Комашко [6]. Автори акцентують на процесі дослідницької діяльності як основному механізмі розвитку комунікативних навичок. Учена І. М. Смирнова [7] визначає комунікативну культуру як досить важливий складник професійної діяльності фахівців із діловодства, розкриваючи її значення в забезпеченні ефективного документообігу.

Роль комунікативної культури в галузі діловодства в сучасних економічних умовах вивчає Т. М. Сидоренко [8], наголошуючи на важливості адаптації до цифрових технологій та нових форм комунікації. Досить актуальними, на думку науковиці, є особливості комунікативних практик у соціальних мережах, що зумовлює їхній вплив на професійну діяльність та соціальну взаємодію.

Окремий аспект комунікативної культури досліджують О. Ставицький та В. Мірошніченко [10], які розглядають її як чинник успіху професійної діяльності. Феномен цифрової дипломатії як сучасного інструменту міжнародних відносин, що має безпосередній вплив на професійну комунікацію, аналізують Г. Федорова й Т. Мірошніченко [11].

Важливим аспектом підготовки фахівців для ринку праці, на думку І. Варнавської [12], є зосередження на проблемах розвитку комунікативної компетентності здобувачів економічних спеціальностей. Таким чином, сучасні дослідження висвітлюють різні аспекти формування комунікативної культури в професійній діяльності, наголошуючи на її значенні для ефективної міжособистісної та професійної взаємодії.

Метою статті є дослідження міжнародного досвіду формування комунікативної культури фахівців із діловодства та обґрунтування можливостей його адаптації в Україні.

Відповідно до мети сформульовано такі *завдання*:

- 1) визначити перелік принципів забезпечення високої якості ділової комунікації, що сприятимуть професійному розвитку фахівців із діловодства;
- 2) обґрунтувати вимоги до комунікативних навичок фахівців із діловодства з урахуванням міжнародних стандартів;
- 3) запропонувати напрями покращення комунікативної культури в Україні з урахуванням використання цифрових технологій та аналізу бар'єрів для впровадження міжнародних практик.

Дослідження цієї теми сприятиме визначенню ефективних критеріїв розвитку комунікативної культури та їхньому застосуванню в українській освіті та професійній діяльності.

Матеріали та методи

У процесі дослідження використано такі методи:

- 1) аналіз і синтез (для вивчення наукових джерел і визначення основних тенденцій у формуванні комунікативної культури фахівців із діловодства);
- 2) порівняльний метод (для аналізу міжнародного досвіду та визначення можливостей його адаптації в Україні);
- 3) метод узагальнення (для формулювання висновків та рекомендацій щодо адаптації міжнародного досвіду комунікативної культури фахівців із діловодства в Україні).

На першому етапі дослідження було проаналізовано літературу з комунікативної культури загалом та комунікативної культури фахівців із діловодства зокрема. У результаті було визначено десять основних принципів та чотири компоненти комунікативної культури фахівців із діловодства. На другому етапі проаналізовано вимоги до комунікативних навичок фахівців із діловодства відповідно до міжнародних і регіональних стандартів. На завершальному етапі обґрунтовано, що основними напрямками впровадження технологій є електронний документообіг, CRM-системи та штучний інтелект. Кожен із цих інструментів має важливе значення для покращення ділової комунікації. Запропоновано зосередитися на таких напрямках удосконалення: автоматизація процесів через хмарні платформи; використання електронних підписів та блокчейн-технологій; розвиток освітніх програм для адаптації до нових стандартів.

Результати

У сучасному професійному середовищі комунікативні навички мають важливе значення для формування фахівця. Результативна взаємодія з колегами, клієнтами й партнерами сприяє успіху та професійному зростанню. Володіння комунікативними засобами допомагає фахівцю досягати поставлених цілей і підвищувати свою конкурентоспроможність на ринку праці.

В умовах розвитку інформаційних технологій одним із критеріїв професіоналізму є високий рівень комунікативної культури. На думку В. Мірошніченка [13], цифрові платформи є новою формою комунікації, яка використовує інтернет, нові інформаційні та комунікаційні технології й соціальні мережі як засіб для зміцнення культурних зв'язків. Основними відмінностями цифрових платформ від традиційних є широкий доступ до інформації, активніша взаємодія між людьми та організаціями й більша прозорість.

У закордонних наукових працях поняття комунікативної культури трактується з погляду теорії організації – як конкретні правила взаємодії та норми корпоративної етики, що гарантують ефективне функціонування установ, підприємств і організації [5, с. 325].

У дослідженнях вітчизняних учених під комунікативною культурою частіше розуміють сукупність особистих якостей, що сприяють ефективній комунікації, взаєморозумінню та обміну інформацією завдяки ввічливості, етикету й такту [5, с. 325].

Таким чином, як зазначає А. Харківська [14, с. 31], комунікативна культура людини є показником ступеня її освіченості. Від того, як людина висловлює свої думки, переживання, досягає взаєморозуміння залежить її успіх як у професійній, так і в повсякденній діяльності.

В. Чорноус під поняттям «комунікативна культура» розуміє цілісне, динамічне особистісне утворення, що забезпечує пристосування в сучасному суспільстві та самореалізацію особистості [15, с. 329].

Дослідники О. О. Титаренко та В. Комашко [6, с. 103] комунікативна культура інтерпретують як складник професійної, що охоплює як мовленнєву культуру, так і культуру мислення.

Ядром комунікативної культури А. В. Струк та О. О. Дубляк [16, с. 43] вважають комунікативний потенціал, що проявляється в комунікативних якостях, здібностях і діяльності, і реалізується через мовний етикет, комунікативні вимоги та традиції.

Необхідною умовою для успішного функціонування освіти, економіки та інших сфер діяльності, з огляду на глобалізацію та зростання інформаційної насиченості, на думку І. М. Смирнової [7, с. 1039], є високий рівень комунікативної культури фахівців із діловодства. Основним критерієм при формуванні якостей майбутнього фахівця є комунікативна культура, яка передбачає вміння працювати з людьми та опрацьовувати інформацію, результативно спілкуватися з партнерами, а також толерантно висловлювати думки [8, с. 71].

Фахівці в галузі діловодства завжди відігравали важливу роль у забезпеченні ефективного спілкування в організаціях. Високий рівень комунікативної культури сприяє підтриманню професійних відносин, правильному веденню документації та налагодженню ділових зв'язків. У таблиці 1 наведено десять основних принципів комунікативної культури фахівців у галузі діловодства (табл. 1).

Таблиця 1

Основні принципи комунікативної культури фахівців у галузі діловодства

| Назва | Характеристика |
|-------------------------------|--|
| Чіткість та зрозумілість | інформація повинна бути доступною для розуміння, структурованою та логічною |
| Дотримання етики спілкування | коректність, ввічливість, толерантність та відповідність нормам професійної етики |
| Об'єктивність та правдивість | інформація повинна відповідати критеріям точності, об'єктивності |
| Конфіденційність | дотримання принципів захисту персональних даних і корпоративної таємниці |
| Емоційна стриманість | уміння контролювати емоції |
| Грамотність та мовна культура | відповідність діловому стилю, правильне використання мовних засобів, уникнення помилок у документації та комунікації |

| | |
|---|---|
| Гнучкість та адаптивність | здатність вчасно коригувати стиль спілкування відповідно до ситуації, співрозмовника та контексту |
| Володіння вербальними та невербальними засобами комунікації | правильно використовувати мовні засоби, жести, інтонацію, міміку для ефективної взаємодії |
| Оперативність та відповідальність | своєчасне реагування на запити, чітке виконання комунікативних завдань і дотримання дедлайнів |
| Використання сучасних технологій комунікації | ефективне застосування електронної пошти, месенджерів, CRM-систем, відеоконференцій та інших цифрових інструментів для оптимізації ділового спілкування |

Джерело: сформовано автором на основі [10]

Отже, дотримання наведених принципів забезпечить високу якість ділової комунікації, сприятиме професійному розвитку фахівців із діловодства та підвищуватиме ефективність роботи організацій.

Комунікативна культура фахівця проявляється в здатності створювати психологічні умови для максимального розкриття інтелектуального, волевого й морально-етичного потенціалу.

Комунікативна культура фахівців із діловодства є важливим аспектом їхньої професійної діяльності, оскільки успішна організація документообігу, ефективне спілкування в межах компанії та з клієнтами залежить від рівня комунікативної культури. Основні компоненти комунікативної культури фахівців із діловодства охоплюють вербальну, невербальну та письмову комунікацію, а також діловий етикет. Компоненти комунікативної культури фахівців у галузі діловодства представлено в табл. 2.

Таблиця 2

Компоненти комунікативної культури фахівців у галузі діловодства

| Назва | Характеристика | Особливості |
|-------------------------|--|--|
| Вербальна комунікація | Важливий аспект професійного спілкування діловода | Охоплює усне спілкування з колегами в колективі, керівництвом, клієнтами та партнерами. Основні характеристики: чіткість і зрозумілість; формальність; слухання та зворотний зв'язок; відповідний тон та інтонація |
| Письмова комунікація | Основний інструмент для ведення документації, оформлення запитів, листів, протоколів, наказів тощо | Важливими аспектами є: коректність і точність; знання структури документів; особливостей офіційного стилю; конфіденційність і безпека |
| Невербальна комунікація | Охоплює всі невербальні сигнали, які передаються жестами, мімікою, позою та зоровим контактом | Важливий компонент, що сприяє передачі емоційного фону й зміцнює усне спілкування: міміка; жести та рухи; зоровий контакт; поза й дистанція |
| Діловий етикет | Встановлює правила поведінки в офіційних ситуаціях і забезпечує | Основні аспекти ділового етикету для фахівців із діловодства: правила вітання та прощання; етикет зустрічей; одяг та |

| | | |
|--|---|---|
| | ефективну взаємодію між учасниками процесів | зовнішній вигляд; комунікація в кризових ситуаціях; конфіденційність. |
|--|---|---|

Джерело: сформовано автором на основі [17]

Під час дослідження аспектів комунікативної культури вченими було висловлено думку, згідно з якою структура комунікативної культури повинна містити тільки два складники: аксіологічний і технологічний. Аксіологічний складник відображає основні цінності комунікативної культури особистості, зокрема гуманістичну позицію, загальну культуру, інтерес до людей, морально-етичні норми, а також професійні та естетичний компонент. Технологічний складник фокусується на операційному боці професійного спілкування, охоплюючи загальнотеоретичні знання, які стосуються основ міжособистісного та професійного спілкування, а також усвідомлення власних індивідуально-типологічних особливостей [8, с. 72].

Загалом, комунікативна культура фахівців із діловодства є основою для організації ефективною та безперешкодною роботи, що сприяє позитивному іміджу підприємства й зростанню довіри серед клієнтів і партнерів.

Залежно від регіональних особливостей та стандартів, вимоги до комунікативних навичок фахівців із діловодства можуть відрізнятися. Розглянемо ці аспекти в контексті різних країн світу, де комунікативна культура може варіюватися залежно від культурних, соціальних та економічних умов (табл. 3).

Таблиця 3

Вимоги до комунікативних навичок фахівців із діловодства відповідно до міжнародних стандартів у різних регіонах світу

| Країни/Регіони | Роль стандартизованих комунікаційних протоколів | Використання цифрових технологій у діловодстві | Вплив корпоративної культури на стиль комунікації | Використання тренінгів із ділової комунікації та етикету | Роль професійних стандартів та сертифікації (ISO 9001, ISO 15489) |
|---|---|--|--|---|---|
| США та Західна Європа | Упровадження стандартизованих протоколів для забезпечення послідовності в комунікації | Використання електронних платформ для документообігу | Підкреслюється важливість чіткого й прямого спілкування | Регулярні тренінги з ділової комунікації, етики, міжкультурного спілкування | Відповідність стандартам ISO 9001 і ISO 15489 для управління якістю та документацією |
| | Важливість електронного документообігу та автоматизації процесів | Хмарні технології для обміну даними та безпеки | Акцент на ефективному колективному спілкуванні | | Вимоги до автоматизації й збереження документації |
| Азійські країни (Японія, Південна Корея, Китай) | Протоколи спілкування з урахуванням ієрархії | Цифрові технології використовуються, але в деяких країнах традиційні методи ще популярні | Сильний акцент на ієрархії в корпоративній культурі, що впливає на стиль комунікації | Тренінги з етикету та поваги до ієрархії | Використання міжнародних стандартів ISO 9001 і ISO 15489 для покращення якості документообігу |

| | | | | | |
|---------------------|---|--|---|---|--|
| | Локалізація міжнародних стандартів для відповідності культурним особливостям | Використання електронних архівів | Формальність у спілкуванні залежно від статусу | Роль тренінгів у підтримці корпоративних норм | Адаптація цих стандартів під локальні умови |
| Глобальний контекст | Уніфікація процесів комунікації в міжнародних компаніях через стандартизовані протоколи | Використання сучасних цифрових інструментів для інтеграції та співпраці в глобальних компаніях | Урахування культурних особливостей при взаємодії в міжнародних командах | Інвестування в тренінги для забезпечення глобальної комунікації та розвитку | Використання професійних стандартів для збереження якості й ефективності роботи в різних країнах |

Джерело: сформовано автором на основі [1; 2; 3; 4]

Наведені вище дані відображають основні вимоги до комунікативних навичок фахівців із діловодства в різних регіонах, зокрема застосування міжнародних стандартів, технологій, корпоративної культури та значення сертифікації.

Для підвищення рівня комунікативної культури активно використовуються різноманітні освітні підходи, зокрема використання тренінгів із ділової комунікації та етикету; інтеграція онлайн-курсів та інтерактивних симуляторів у корпоративне навчання; упровадження стандартів ділового спілкування в освітні програми.

Варто зазначити, що крім освітнього аспекту, важливим є застосування міжнародних стандартів та сертифікацій у галузі діловодства. З огляду на необхідність забезпечення високої якості ведення документації, використовуються такі стандарти:

- 1) ISO 9001:2015 (Quality management systems (Системи управління якістю)) – забезпечення якості процесів діловодства;
- 2) ISO 15489-1:2016 (Інформація та документація – Керування записами – Частина 1: Поняття та принципи) – стандартизація управління документацією;
- 3) вимоги до професійної сертифікації фахівців у галузі діловодства.

Застосування міжнародних стандартів також тісно пов'язане з упровадженням сучасних цифрових технологій.

Сучасні цифрові технології значно змінюють процеси ділової комунікації, підвищуючи ефективність роботи компаній, знижуючи витрати, покращуючи взаємодію між співробітниками та клієнтами. Основними напрямками впровадження технологій є електронний документообіг, CRM-системи та штучний інтелект (рис. 1). Кожен із цих інструментів має важливе значення для покращення ділової комунікації.

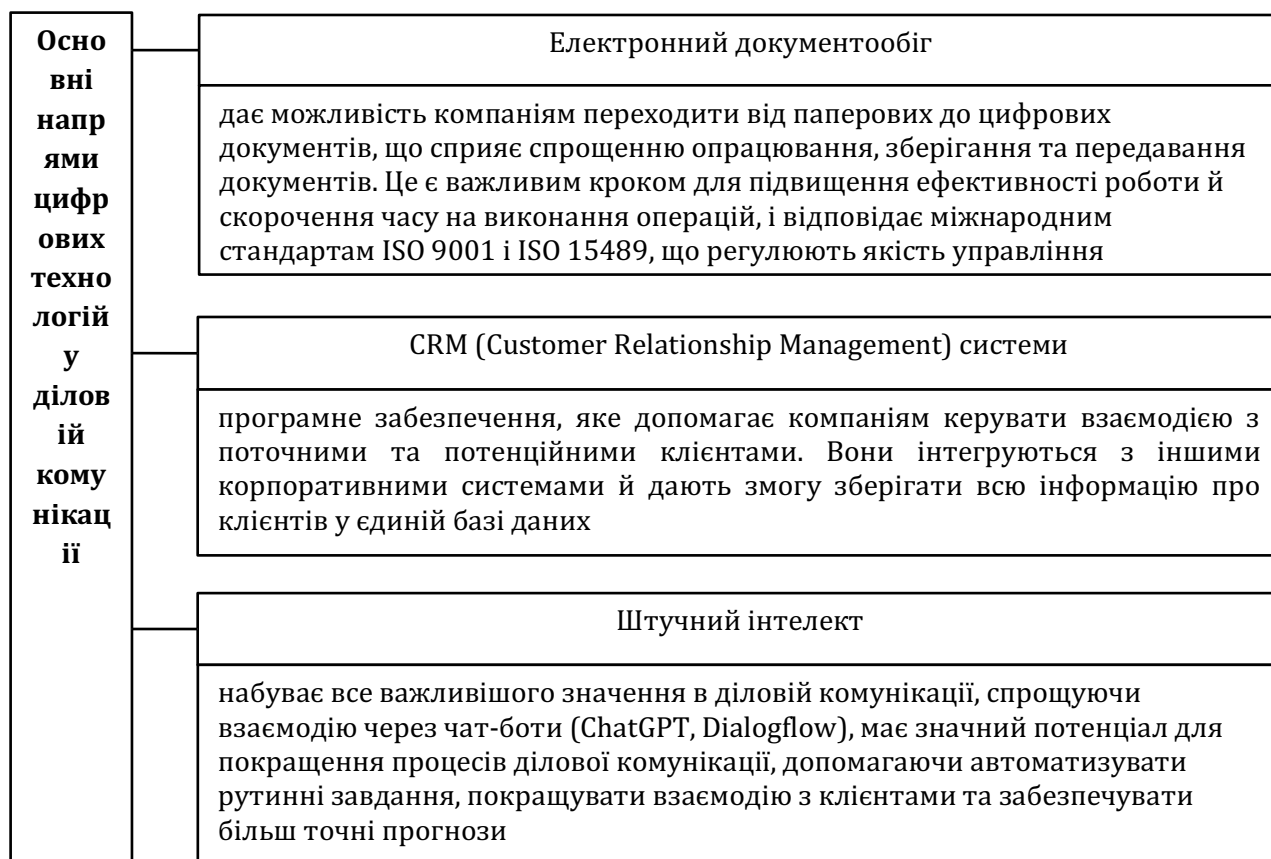


Рис. 1. Основні напрями цифрових технологій у діловій комунікації фахівців із діловодства

Джерело: сформовано автором на основі [1; 11; 13; 18]

Застосування електронного документообігу, CRM-систем та штучного інтелекту має стратегічне значення для покращення ділової комунікації, тому що ці технології сприяють автоматизації численних процесів, підвищують ефективність роботи, знижують витрати й дають можливість забезпечити високу якість взаємодії з клієнтами й партнерами. Інтеграція цих технологій у бізнес-процеси не лише дає змогу компаніям стати конкурентоспроможними, але й відкриває нові можливості для розвитку та інновацій. Однак рівень цифровізації комунікативної культури в Україні потребує покращення.

Комунікативна культура в Україні перебуває на етапі активного розвитку, що зумовлено соціальними, економічними та технологічними змінами. У сучасних умовах спостерігається поступове впровадження міжнародних стандартів ділової комунікації, активне використання цифрових технологій та посилення ролі української мови в професійному спілкуванні. Водночас залишається низка проблем, які гальмують формування ефективної комунікативної культури, зокрема у сфері діловодства та офіційного листування.

Попри певний прогрес, українська система діловодства постає перед низкою труднощів, до яких належать:

1) традиційні методи ведення документації – багато установ продовжують використовувати паперовий документообіг, що уповільнює обмін інформацією та збільшує адміністративні витрати;

2) обмежене використання міжнародних стандартів – недостатня адаптація таких нормативів, як ISO 15489 (управління документацією) та ISO 9001 (системи управління

якістю), призводить до фрагментарності процесів та невідповідності глобальним вимогам;

3) бар'єри в упровадженні цифрових технологій – хоча автоматизація діловодства посилюється, існують значні труднощі в її інтеграції через технічні, нормативні та культурні аспекти.

В Україні існують певні перешкоди для ефективного впровадження міжнародних стандартів ділової комунікації:

1) нормативні – відсутність єдиних регламентів щодо стандартизації електронного документообігу, недосконала нормативно-правова база для адаптації міжнародних стандартів;

2) технічні – нестача сучасних ІТ-рішень, повільне оновлення інфраструктури та недостатня цифровізація процесів у державному та корпоративному секторах;

3) культурні – опір змінам серед працівників, недостатнє володіння сучасними комунікаційними технологіями, слабка розвиненість культури ділового етикету.

Попри наявні труднощі, Україна має значний потенціал для вдосконалення комунікативної культури та розвитку діловодства. Активна цифровізація, адаптація міжнародних стандартів та підвищення рівня комунікативної компетентності фахівців сприятимуть покращенню якості професійного спілкування. Важливим напрямом є впровадження освітніх програм, спрямованих на розвиток навичок ефективної ділової комунікації, а також стимулювання підприємств до використання сучасних технологій управління документацією та CRM-систем.

Таким чином, запровадження стандартів ефективного ділового спілкування та цифрових технологій є необхідною умовою модернізації галузі діловодства в Україні. Розвиток нормативної бази, підвищення кваліфікації фахівців та адаптація міжнародного досвіду сприятимуть підвищенню ефективності документообігу як у державному, так і в корпоративному секторах.

Висновки

Розвиток комунікативної культури фахівців із діловодства є визначальним чинником ефективної професійної діяльності та успішної взаємодії в бізнес-середовищі. Дослідження міжнародного досвіду підтверджує, що провідні країни світу приділяють значну увагу практичним методам навчання спілкування: інтерактивним технологіям; міжкультурній взаємодії тощо. Україна має значний потенціал для впровадження таких підходів у процес формування освіти, корпоративного сектору та державного управління.

Попри певний прогрес, система діловодства в Україні все ще постає перед викликами: наявність традиційних методів ведення документації; обмежене використання міжнародних стандартів; недостатнє впровадження цифрових технологій. Основними перешкодами, які ускладнюють упровадження міжнародних практик в Україні є: нормативні бар'єри (відсутність регуляторних актів для стандартизації процесів); технічні труднощі (недостатнє забезпечення сучасними ІТ-рішеннями); культурні виклики (опір змінам, відсутність навичок у фахівців). Проте ці перешкоди можна подолати, і Україна має всі можливості для розвитку галузі діловодства.

Отже, для подальшої інтеграції міжнародного досвіду варто зосередитися на розвитку таких напрямів: автоматизація процесів через хмарні платформи; використання електронних підписів та блокчейн-технологій; розвиток освітніх програм для адаптації до нових стандартів.

Перспективами подальших досліджень є аналіз впливу цифрових технологій на розвиток комунікації в професійному середовищі.

Список використаних джерел

1. Smith J. Q., Jones M. R., Brown C. D. Advancing Managerial Evolution and Resource Management in Contemporary Business Landscapes. *Journal of Management Studies*, 2020. № 58. P. 1–25. URL: <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3581547> (date of access: 19.01.2024).
2. Chen T. Y. Developing An Intercultural Competence Instrument In Foreign Language Teaching Context: A Study Of Chinese Students Of Spanish As A Foreign Language. *Journal of Intercultural Communication*. 2023. Vol. 23. № 3. P. 43–55. URL: <https://doi.org/10.36923/jicc.v23i3.240> (date of access: 19.01.2024).
3. Ataullaeva M. Communicative competence as a factor of personal and professional development of a future specialist. *Yangi O'zbekiston ilmiy tadqiqotlar jurnali*. 2024. № 1. P. 17–22. URL: <https://in-academy.uz/index.php/yoitj/article/view/27623/17816> (date of access: 19.01.2024).
4. Тумкова V.; Lebedieva N. Formation of future manager's professional communicatve culture. *Актуальні питання іноземної філології*. 2022. № 16. С. 193–199. DOI: <https://doi.org/10.32782/2410-0927-2022-16-28>
5. Шалівська Ю. Дефініція і сутнісне наповнення поняття «формування комунікативної культури майбутнього фахівця» у різних галузях і спеціальностях. *Інноватика у вихованні*. 2023. Вип. 17. С. 322–333. DOI: <https://doi.org/10.35619/iiv.v1i17.531>
6. Титаренко О. О., Комашко В. Вітчизняний досвід формування соціально-комунікативної компетентності майбутніх фахівців технологій у процесі дослідницької діяльності. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2024. Вип. 98. С. 102–108. URL: https://chasopys.ps.npu.kiev.ua/archive/98/98_2024.pdf (дата звернення: 19.01.2024).
7. Смирнова І. М. Комунікативна культура фахівців сфери діловодства як складова їх професійної діяльності. *Перспективи та інновації науки*. 2023. № 16(34). С. 1036–1042. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/pis/article/view/13513/13578> (дата звернення: 19.01.2024).
8. Сидоренко Т. М. Формування комунікативної культури фахівців сфери діловодства в сучасних економічних умовах. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2023. Вип. 1–2. № 41. С. 71–75. URL: <https://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/2820/2721> (дата звернення: 19.01.2024).
9. Соломенко Л. І. Комунікативна культура та комунікативні практики в соціальних мережах. *Інформація та соціум: збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції* (м. Вінниця, 02 червня 2023 р.). Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2023. С. 43–46. URL: <https://jias.donnu.edu.ua/article/view/14589/14494> (дата звернення: 19.01.2024).
10. Ставицький О., Мірошніченко В. Комунікативна культура як інструмент успіху в професійній діяльності майбутнього офіцера-прикордонника. *Вісник науки та освіти*. 2023. № 5(11). DOI: 10.52058/2786-6165-2023-5(11)-737-747
11. Федорова Г., Мірошніченко Т. Цифрова дипломатія як сучасний комунікаційний інструмент міжнародних відносин. *ГРАНІ*. 2021. Т. 24. № 12. С. 58–63. URL: <https://grani.org.ua/index.php/journal/article/view/1730/1701> (дата звернення: 19.01.2024).
12. Варнавська І. Проблеми формування комунікативної компетентності здобувачів економічних спеціальностей. *Український Педагогічний журнал*. 2022. № 3. С. 116–122. URL: <https://doi.org/10.32405/2411-1317-2021-3-116-122> (дата звернення: 19.01.2024).

13. Мірошніченко В. Міжнародні цифрові платформи як інструмент комунікації та популяризації традиційної культури. *Традиційна культура в умовах глобалізації: проекти та ініціативи розвитку і популяризації: матеріали науково-практичної конференції* (м. Харків, 28–29 2024 року). Харків, 2024. С. 171–174. URL: <https://surl.li/euubau> (дата звернення: 19.01.2024).

14. Харківська А. Розвиток комунікативної культури майбутніх вихователів закладів дошкільної освіти в умовах магістратури: дис. ... доктора філософії: 01 Освіта. Харків, 2021. 282 с. URL: <https://science.uipa.edu.ua/wp-content/uploads/2021/03/12.04.2021-dissertation.pdf> (дата звернення: 19.01.2024).

15. Чорноус В. Комунікативна культура як основа здійснення професійної діяльності майбутнього вчителя іноземної мови. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2023. Вип. 65. Т. 3. С. 326–330. URL: https://www.apnh-journal.in.ua/archive/65_2023/part_3/50.pdf (дата звернення: 19.01.2024).

16. Струк А. В., Дубляк О. О. Особливості формування комунікативної культури молодших школярів у освітньому процесі початкової школи. *Інноваційна педагогіка*. 2023. Вип. 65. Т. 2. С. 40–43. URL: http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2023/65/part_2/7.pdf (дата звернення: 19.01.2024).

17. Інноваційний потенціал професійної підготовки майбутніх фахівців у галузі дошкільної освіти : колективна монографія / за заг. ред. проф. О. А. Гнізділової. Полтава: ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2024. 466 с. URL: <https://publishing.pnpu.edu.ua/catalog/book/520> (дата звернення: 19.01.2024).

18. Братусь Г. А., Домрачов А. П. Вплив цифровізації бізнес-процесів підприємств на розвиток економіки України. *Інноваційні методи управління економікою в умовах цифровізації бізнесу: матер. Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 10 жовтня 2023 р.)*. Київ: Міжрегіональна Академія управління персоналом, 2023. С. 44–47. URL: https://library.maup.com.ua/Naukovi_vydannya/Konf_Innov_metody_upravlinnya.pdf (дата звернення: 19.01.2024).