

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОУ ВПО «ЛУГАНСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ТАРАСА ШЕВЧЕНКО»  
(Луганская Народная Республика)  
ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(Донецкая Народная Республика)  
ФГБОУ ВО «КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»  
(Российская Федерация)  
ФГБОУ ВО «ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»  
(Российская Федерация)**

***АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЯ И АРХИВОВЕДЕНИЯ:  
ИСТОРИЯ И СОВРЕМЕННОСТЬ***

Материалы III Международной дистанционной научно-практической конференции

22–26 апреля 2019 года  
Луганск

УДК [651.4/9:930.25]-021.12.1(082)  
ББК 60.844я43+79.3я43

*Рецензенты:*

*Будивская Л.П.* – доцент кафедры журналистики ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Владимира Даля», кандидат филологических наук, доцент;

*Перетятая О.С.* – доцент кафедры украинской филологии и издательского дела «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко», кандидат филологических наук;

*Шкуран О.В.* – директор Института профессионального развития ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко», кандидат филологических наук.

**А 43 Актуальные вопросы документоведения и архивоведения: история и современность** : материалы III Международной дистанционной научно-практической конференции (г. Луганск, 22-26 апреля 2019 год) / редкол.: [А.В. Понасенко, Н.Ш. Пономаренко, Н.Б. Зинovieва, Д.Н. Грибков]. – Луганск, 2019. – 112 с.

Сборник содержит тезисы участников III Международной научно-практической конференции «Актуальные вопросы документоведения и архивоведения: история и современность». Материалы представлены по таким направлениям: использование информационных технологий при подготовке документов и ведении архивов; инновационные подходы к организации документооборота, делопроизводства и архивного дела на предприятиях разных видов собственности; проблемы преподавания дисциплин информационно-документоведческого цикла; история развития архивного и документоведческого образования.

Сборник предназначен для ученых, преподавателей, докторантов, аспирантов, студентов, специалистов, занимающихся вопросами организации информационного и документационного обеспечения всех сфер народного хозяйства.

*Печатается по решению Научной комиссии Луганского национального университета имени Тараса Шевченко (протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ )*

УДК [651.4/9:930.25]-021.12.1(082)  
ББК 60.844я43+79.3я43

<b>Нагорная Л.А.</b> Обращения граждан на примере МВД (г. Санкт-Петербург).....	68
<b>Ермошенко М.А.</b> Сетевые технологии в работе секретаря (г. Луганск) .....	70
<b>Исупова А.Ю.</b> Критерии оценивания эффективности автоматизированной системы кадрового учёта на предприятии (г. Луганск).....	72
<b>Путилина Ю.С.</b> Роль и задачи службы управления персоналом в организации (г. Луганск).....	74
<b>Сенченко В.А.</b> Формирование защищенного документооборота (г. Луганск) .....	77
<b>Феденко Н.В.</b> Организационная культура (г. Луганск).....	79
<b>Секция 3. ПРОБЛЕМЫ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИН ИНФОРМАЦИОННО- ДОКУМЕНТОВЕДЧЕСКОГО ЦИКЛА</b> .....	82
<b>Горбулич И.А.</b> Подготовка специалистов сферы ДОУ к решению конфликтных ситуаций в делопроизводственном процессе (г. Луганск).....	82
<b>Зиновьева Н.Б.</b> Использование ресурсов Интернет в профессиональной подготовке документоведа (г. Краснодар).....	84
<b>Зладюшкина Е.А.</b> Обеспечение образовательных и научных потребностей пользователей научной библиотеки Луганского национального университета имени Тараса Шевченко посредством использования электронных ресурсов (г. Луганск).....	86
<b>Калинина Г.Г.</b> Формирование информационной компетентности студентов посредством факультатива «Библиография. Практическая работа с информационными системами» (г. Луганск) .....	88
<b>Курдюмова И.А., Шумков В.С.</b> Интегрированный подход к освоению профессиональными знаниями в условиях цифровой экономики (г. Донецк).....	91
<b>Розум М.Ю.</b> Конфиденциальные документы как профессиональная составляющая документоведов и архивоведов (г. Луганск).....	96
<b>Ульченко Ю.В.</b> Роль электронной библиотеки в информационно-образовательном пространстве учреждения высшего профессионального образования (г. Луганск).....	99
<b>Шилю А.А.</b> Сущность и структура понятия профессиональной мобильности в современном обществе (г. Луганск).....	101
<b>Секция 4. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ АРХИВНОГО И ДОКУМЕНТОВЕДЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b> .....	103
<b>Арасланова В.А., Попова Я.В.</b> Теоретические аспекты организации архивного хранения документов в Российской Федерации (г. Сургут).....	103
<b>Понасенко А.В.</b> Исторические аспекты развития криминалистического документоведения (г. Луганск).....	107
<b>Трофимова В.С.</b> История подготовки документоведов в России (г. Симферополь).....	110

**Секция 3.**  
**ПРОБЛЕМЫ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИН ИНФОРМАЦИОННО-  
ДОКУМЕНТОВЕДЧЕСКОГО ЦИКЛА**

**Горбулич И.А.**, канд. пед. наук  
ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко», г. Луганск

**ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ДОУ К РЕШЕНИЮ  
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ДЕЛОПРОИЗВОДСТВЕННОМ ПРОЦЕССЕ**

Делопроизводственный процесс в большей степени основан на деловом коммуникативном взаимодействии, которое не всегда осуществляется в позитивном русле. В данном процессе достаточно часто зарождаются противоречия, которые создают основу для возникновения различных конфликтных ситуаций. Соответственно, умения и навыки осуществления продуктивного диалога, направленного на успешное разрешение конфликтных ситуаций является неотъемлемой составляющей профессионализма специалистов сферы документационного обеспечения управления (ДОУ).

Важно отметить, что проблема исследования деловых взаимоотношений в рамках производственной деятельности, в частности решение конфликтных ситуаций в межличностном взаимодействии, появилась относительно недавно, но уровень ее актуальности растет и достаточно быстро набирает свои обороты в развитии.

Вопросам, касающимся межличностных отношений и общению посвящено ряд философских, психологических и педагогических научных работ, среди которых нами были рассмотрены исследования таких фундаментальных ученых, как К. Абульханова-Славская, Б. Ананьев, Г. Андреева, А. Бодалев, М. Каган, А. Леонтьев, Б. Ломов, В. Мясичев, Б. Парыгин, Б. Поршнев и др.

Вместе с тем, весомый вклад в исследовании нашей проблемы внесли работы таких ученых, как М. Додонова, М. Дубовицкая, Е. Дуплий, А. Исаченкова, Т. Кузнецова, С. Кузнецов, К. Митяев, Е. Суворова, М. Сафронова, Л. Фионова и др., в которых раскрыта проблема формирования профессионализма специалистов сферы ДОУ, а так же специфики функционирования службы делопроизводства в целом.

Вопросы исследования феномена «конфликт» нашли отражение в работах многих философов, социологов, психологов и педагогов. Среди них считаем необходимым выделить таких ученых, как: А. Алексеева, А. Бодалев, Ф. Бородкин, Н. Гришина, В. Дружинин, Г. Зиммель, А. Ильичев, В. Кан-Калик, Я. Коломинский, А. Леонтьев, В. Ляудис, В. Мясичев, Н. Никандров, Л. Смолян, Б. Хасан и др.

Перечисленные исследования внесли достаточно весомый вклад в процесс изучения конфликтных ситуаций в межличностном взаимодействии, однако по-прежнему остается недостаточно раскрытой в научном пространстве проблема подготовки специалистов сферы ДОУ к решению конфликтных ситуаций. Поэтому, целью нашего исследования является актуализация роли конфликтной ситуации как составляющей процесса межличностного взаимодействия, в частности, в рамках делопроизводственного процесса. Вместе с этим, важным аспектом является выявление путей оптимизации учебной деятельности в целях подготовки будущих специалистов сферы ДОУ к продуктивному решению конфликтных ситуаций.

В исследуемой проблематике считаем необходимым подчеркнуть значимость влияния конфликтной ситуации на конструктивный процесс делового взаимодействия специалистов сферы ДОУ. Важно отметить, что налаживание позитивных отношений с деловыми партнерами, посетителями, коллегами с достижением при этом максимальной эффективности переговоров является доминирующей функцией профессиональной деятельности деловода. Но коммуникативный процесс не всегда может проявляться с позитивной стороны. В этом контексте, ценным для нашего исследования является работа А. Батаршева, где ученый говорит о том, что в процессе субъект-субъектного взаимодействия достаточно часто возникают такие

негативные чувства, как: неприязнь, антипатия, негативные эмоции, что свидетельствует о межличностной несовместимости участников общения. Эти чувства порождают столкновение различных, и субъективных, и объективных тенденций в мотивах, действиях, поведении партнеров по общению, что приводит к возникновению конфликтных ситуаций [1, с. 181].

В своих исследованиях Б. Хасан характеризует конфликт как «специальную организованность взаимодействия, которая позволяет удерживать единство столкнувшихся действий за счет процесса поиска или создания ресурсов и средств разрешения представленного в столкновении противоречия». Так же ученый подчеркивает, что в состав обязательных характеристик конфликта относятся не только его операциональные конструкции, но и предшествующие им, сопровождающие их психологические состояния (отношения, переживания), которые сохраняются после осуществления конфликта [4, с. 60].

В то же время большинство ученых (Н. Гришина, Г. Зиммель, Ф. Хмель и др.) рассматривают конфликт как противодейственное состязание сторон с разнонаправленными интересами, которое возникает в результате столкновения противоречивых тенденций в процессе деятельности отдельных индивидов, и проявляется в форме конфронтации идей, борьбы за извлечение различных выгод в определенных сферах деятельности [2;3;5].

Анализ рассмотренных выше исследований позволяет выделить причины возникновения конфликтных ситуаций именно в сфере делопроизводства. Среди них можно выделить следующие: неполноценное удовлетворение просьб и потребностей посетителей; несоответствие назначенного времени посещения руководителя; конкурирующие отношения фирм или сотрудников одного производства; низкий уровень организации деловых переговоров и др.

Ф. Хмель подчеркивает, тот факт, что в процессе осуществления производственных обязанностей, участникам коммуникативного взаимодействия, в частности работникам сферы ДОУ, достаточно часто приходится решать разного рода конфликтные ситуации. Исходя из этого, для их эффективного решения необходимо обладать знаниями, касающимися природы, сущности, средств управления и преодоления конфликтных ситуаций, а также умениями идентифицировать участников конфликта, адекватно оценивать их позиции, аргументы, находить эффективные решения проблемы и последовательно реализовывать их в рамках практической деятельности [5, с. 56].

С целью развития профессиональных качеств специалистов сферы ДОУ, связанных с процессом диалогового взаимодействия, в частности, решением конфликтных ситуаций, нами выявлены следующие направления оптимизации учебно-воспитательного процесса: 1) проведение таких интерактивных мероприятий, как проблемные лекции, интерактивные семинары, мозговой штурм, круглый стол, кейс-метод и др.; 2) организация психологических тренингов, деловых игр, внедренных в процесс проведения профессиональных дисциплин; 3) разработка серии задач для ознакомительной и производственной практики, направленных на развитие у студентов умения делового общения.

Целью этих мероприятий является: овладение студентами знаниями о сущности и специфике делового общения, в частности, решения конфликтов в рамках делопроизводственного процесса; овладение системой знаний о причинах возникновения конфликта и формирование умений их предотвращения; развитие навыков профессиональной рефлексии, что проявляется в умении предвидеть, предотвратить и анализировать уже случившиеся конфликтные ситуации, возникающие в процессе общения; развитие умения адаптировать выбранные средства общения к различным профессиональным ситуациям, в частности, при разрешении конфликтов.

Так же с целью освоения знаний продуктивного делового общения, мы предложили студентам-будущим специалистам сферы ДОУ освоить следующий алгоритм разрешения конфликтных ситуаций в процессе осуществления межличностного взаимодействия в делопроизводственном процессе.

1. Проанализировать проблемную ситуацию и попытаться определить причину возникновения конфликта.

2. Обговорить выявленные причины конфликта с оппонентом и найти положительный момент в данной конфликтной ситуации.

3. После обсуждения основных источников возникновения конфликтной ситуации, попытаться откорректировать проблему путем взаимопонимания и компромисса.

4. Следующим шагом предложенного нами алгоритма является распознавание сущности конфликта с целью приближения к поведенческой стратегии сотрудничества.

5. Далее необходимо проанализировать возникновение конфликтной ситуации, исследовать поведение самого себя (что я сделал не так?).

6. И последним шагом является обобщение положительного и отрицательного опыта возникновения и решения конфликта.

Подытоживая сказанное, отметим, что профессиональная деятельность, в частности сфера делопроизводства, не может функционировать без возникновения конфликта. Отметим, что конфликтное противоречие является основой саморазвития индивида и социальных систем, поэтому специалист сферы ДОУ должен не избегать конфликтов, а, напротив, находить адаптированные выходы из них. Сама сущность делопроизводственной деятельности основана на постоянном взаимодействии, и не всегда положительном, на что влияет человеческий фактор. Однако любое субъективное взаимодействие должно осуществляться в русле цивилизованных правил социального общества, что является признаком качественной профессиональной подготовки специалиста сферы ДОУ, которая во многом определяется его готовностью к решению конфликтных ситуаций.

#### Литература

1. Батаршев А. В. Психология личности и общения / А. В. Батаршев. – М. : Гуманит. издат. центр. ВЛАДОС, 2004. – 248 с. 2. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2005. – 464 с. 3. Зиммель Г. Конфликт современной культуры / Г. Зиммель. – ПТГ : Начатки знаний, 1923. – 11с. 4. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / Б. И. Хасан. – СПб. : Питер, 2003. – 250 с. 5. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб для студ. вищ. навч. закл. / Ф. І. Хміль. – К. : Академ-видав, 2004. – 280 с.

**Зиновьева Н.Б.**, д-р пед. наук, профессор,  
ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры», г. Краснодар

### ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕСУРСОВ ИНТЕРНЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ ДОКУМЕНТОВЕДА

Документоведческие дисциплины сегодня во многом опираются не столько на опубликованные учебники и учебные пособия, сколько на ресурсы Интернет, так как эта профессиональная сфера в силу перехода на работу с электронными документами, применения программ электронного документооборота и электронной подписи очень быстро меняется. А ресурсная база с каждым годом наполняется все более совершенным контентом, причем зачастую не имеющим аналогов в печатном варианте. Таким образом, фиксация современных профессиональных знаний все больше и больше перемещается из книжной формы в электронную. В настоящее время электронные публикации выступают основным элементом электронной образовательной среды, констатируется наличие в них серьезного дидактического потенциала.

Сегодня уже невозможна профессиональная деятельность документоведа без обращения к таким специализированным порталам, как Энциклопедия делопроизводства (5), разработчик А.Г. Цицин - Генеральный директор компании ООО "ТЕРМИКА", по инициативе которого создан и функционирует "Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела». Этот бесплатный и общедоступный ресурс не только содержит шаблоны и эталонные образцы управленческих документов, документоведческий глоссарий, но и публикует все новые выходящие нормативные акты, стандарты, инструкции, комментарии к ним, теоретические работы, практические рекомендации по использованию новых технологических решений в документной сфере. С помощью этого ресурса педагогический