

3. Втрати інформації в процесі передачі чи її зберігання;
4. Неуважність одержувачів інформації;
5. Не роз'яснені припущення в процесі повідомлення;
6. Недостатній період звикання до змісту повідомлення;
7. Недовіра до автора повідомлення;
8. Відсутність передачі та перекручування змісту повідомлень;
9. Інформаційні перевантаження;
10. Незадовільна організаційна структура банківської установи.

Висновки. Отже, в ході дослідження було розглянуто можливості запровадження зовнішніх комунікацій в управлінській діяльності управління персоналом організації, зроблено висновки щодо ефективності обрання певних видів зовнішньої комунікації, що мають сучасну функціональність, надані рекомендації щодо застосування таких систем у діяльності АТ «Дельта Банк». Подальші дослідження мають бути спрямованими на розширення сфери використання зовнішніх комунікацій в управлінні персоналом комерційного банку з метою досягнення можливості зростання її людського капіталу та рівня використання людського потенціалу.

Список використаних джерел

1. Галузинський Г. П. Сучасні технологічні засоби обробки інформації : навч. посіб. / Г. П. Галузинський, І. В. Гордієнко. – Київ : КНЕУ, 2010. – 224 с.
2. Примак Т. О. Маркетингові комунікації в системі управління підприємством : підручник / Т. О. Примак. – Київ : Експерт, 2010. – 366 с.
3. Розкошна О. А. Управління комунікаційними процесами у банківських установах / О. А. Розкошна // Вісник Хмельницького національного університету. – 2012. – № 2. – С. 147–151.

СИСТЕМА ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

В. С. Бодня, студентка групи ДІД-71м, спеціальність «Документознавство та інформаційна діяльність»

Т. М. Білоусько, к. е. н., доцент, професор кафедри документознавства та інформаційної діяльності в економічних системах – науковий керівник

Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Найважливішою підсистемою соціальних комунікацій є документна комунікація – процеси і засоби обміну інформацією

у суспільстві за допомогою документів. Вона забезпечує рух соціальної інформації у часі і просторі шляхом створення, зберігання та розповсюдження документів. Питанням дослідження соціальної документно-комунікаційної системи займалися такі відомі науковці як Ю. Н. Столяров, А. В. Соколов, А. А. Соляник, Н. Б. Зиновьева. Великий внесок в розроблення цієї проблеми внесли Н. М. Кушнарєнко, Г. М. Швецова – Водка [2–7].

Відаючи належне здобуткам зазначених вчених, відмітимо, що однозначного трактування сутності система документної комунікації організації в літературі немає. Тож, вважаємо необхідним провести аналіз наукових напрацювань для чіткого визначення означеної категорії.

Метою дослідження є визначення сутності та змісту поняття документної комунікаційної системи на основі критичного огляду, систематизації підходів інших авторів і власного аналізу проблеми.

У сучасній літературі існує значна кількість визначень сутності документної комунікації як з теоретичної, так і з практичної точок зору. Комунікація – обмін інформацією (ідеями, знаннями, повідомленнями) між людьми. Інформація – це відомості, призначені для передачі в процесі соціальної комунікації [7]. У процесі комунікації виділяють п'ять основних елементів:

- комунікант – відправник документного повідомлення, з якого саме і починається акт комунікації
- комунікат – документне повідомлення (фіксована інформація, закодована певним чином за допомогою символів, знаків, кодів).
- канал (спосіб передачі інформації).
- реципієнт – отримувач повідомлення (особа, якій призначена інформація і яка певним чином інтерпретує її, реагує на неї).
- зворотний зв'язок – реакція реципієнта на отримане повідомлення.

Найчастіше інформація передається за допомогою мови – природної (людського спілкування) чи штучної (машинного програмування). Комунікант кодує інформацію за допомогою знаків, символів, кодів, а реципієнт декодує (розшифровує,

перекладає) інформацію [2]. Комунікація функціонує ефективно за умови існування зворотного зв'язку – реакції реципієнта на отримане повідомлення. Інтерес до повідомлення залежить від багатьох чинників: мають значення зміст повідомлення, доступність інформації, місце, час, тираж, мова, рівень і стиль публікації [4].

Найважливішою підсистемою соціальних комунікацій є документна комунікація – процеси і засоби обміну інформацією у суспільстві за допомогою документів. Вона забезпечує рух соціальної інформації у часі і просторі шляхом створення, зберігання та розповсюдження документів.

Документна комунікація виникла на певному етапі соціального прогресу людства і нині охоплює всі сфери суспільного життя. Поширенню середовища функціонування документної комунікації сприяє інформатизація суспільства, яка охоплює всі сторони сучасного суспільного життя – виробництво, кредитно-фінансову сферу, постачання, управління, науку, освіту та зумовлює зростання обсягів техніко-економічної, фінансової, технологічної, наукової та іншої документованої інформації, що циркулює в межах підприємств та організацій, між ними та між різними країнами. Впровадження новітніх інформаційних технологій, удосконалення засобів документування та розповсюдження інформації постійно розширюють документне середовище ноосфери та збагачують документні ресурси суспільства [3].

Для досягнення вищезазначених цілей потрібно вирішити ряд завдань щодо вдосконалення документно-комунікаційної системи організації, починаючи від усупільнення інформації й закінчуючи розповсюдженням уже створених документів у режимах постійного сповіщення чи довідкового обслуговування. Відсутність або недостатній розвиток будь-якої складової інфраструктури документної комунікації, як зазначає А. А. Соляник, знижує ефективність та темпи доведення інформації до користувачів, сповільнює розвиток науки, економіки, виробництва, управлінської сфери [3].

Документна комунікаційна система (ДКС) – це підсистема соціальної комунікації, що забезпечує створення, обробку, зберігання і розповсюдження документної інформації в суспільстві [6].

Отже, документ є засобом передачі інформації, якщо його розглядати як елемент комунікаційного процесу в цілому, або джерелом інформації, якщо його розглядати з позиції реципієнта.

Документно-комунікаційна система обслуговує без виключення всі сфери людської діяльності. Ця система включає в себе цілий ряд спеціально створених суспільних інститутів: редакційно-видавничу справу, науково-інформаційну та бібліографічну діяльність та ін. сформульовані відповідні документні структури: бібліотеки, інформаційні центри, редакції газет і журналів, видавництва, тощо

Таким чином, документна комунікація є однією з провідних підсистем соціальної комунікації організації, оскільки найбільш повно передає інформацію, зафіксовану в документах, а також зберігає та поширює її. Документні комунікаційні канали постійно модернізуються (з'являються нові технічні засоби, матеріальні носії, знакові системи, нові способи запису та відтворення інформації). Розвиток електронної комунікації веде до модернізації документної, їх взаємопов'язаному існуванню та розвитку в майбутньому як головних підсистем соціальної комунікації.

Список використаних джерел

1. Дулатова А. Н. Информационная культура личности / А. Н. Дулатова, Н. Б. Зиновьева. – Москва, 2007. – 188 с.
2. Комова М. В. Документознаводство : навч. посіб. / М. В. Комова ; Національний університет «Львівська політехніка», Інститут гуманітарних і соціальних наук. Серія: «Українські Студії». – Львів 2007. – 292 с.
3. Кушнарченко Н. Н. Документоведение / Н. Н. Кушнарченко. – Київ, 2006. – 242 с.
4. Шарков Ф. Э. Теория коммуникаций (базовый курс) / Ф. Э. Шарков. – Москва, 2011. – 324 с.
5. Шенон К. Работа по теории информации и кибернетике / К. Шенон. – Москва, 2001. – 244 с.
6. Швецова-Водка Г. М. Документознаводство / Г. М. Швецова-Водка. – Київ, 2007. – 382 с.
7. Шлыкова О. В. Культура мультимедиа / О. В. Шлыкова. – Москва, 2004. – 268 с.