

процедур і пропуску товарів і транспортних засобів через митний кордон України.

Перехід до електронного декларування позитивно впливає на роботу митних органів, оскільки з'являється можливість декларувати товари шляхом подання документів, вантажної митної декларації виключно в електронному вигляді (через мережу Інтернет не виходячи зі свого офісу), що дозволяє заощаджувати час на здійснення митних формальностей. При цьому перевірка та обробка відомостей, занесених у електронні копії митних документів, здійснюється автоматично, що, у свою чергу, сприяє скороченню тривалості проведення митних процедур.

Електронне декларування є актуальним у контексті євроінтеграції України, адже багато країн Європи вже впровадили таку форму діяльності у сфері зовнішньоекономічної діяльності. Саме тому автоматизація митних ділових процесів та впровадження нового програмного забезпечення у роботі Державної митної служби України слугують підвалинами успішності її діяльності як на державному, так і на міжнародному рівні торгівельної співпраці. Суб'єкти зовнішньоекономічної діяльності, що здійснюють оформлення товарів на митниці, позитивно оцінюють переваги митного декларування в електронному вигляді.

Ефективна діяльність митниці у значній мірі залежить від висококваліфікованих кадрів, які здатні забезпечувати електронне декларування. Випускники спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» Національного аерокосмічного університету ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут» мають високий рівень професійних знань, умінь і навичок, володіють достатнім рівнем знань з електронного документообігу, митного діловодства, основ міжнародно-сервісної діяльності.

### ***ПОНЯТТЯ ЕТИКЕТУ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ ЯК СКЛАДНИКА СОЦІАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В СУЧАСНОМУ СУСПІЛЬСТВІ***

***О. Л. Заверющенко, к. філол. н., доцент,  
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут»***

DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.4554031>

Останнім часом усе частіше поняття мовлення як засіб спілкування замінюють на поняття комунікації (спілкування). Лексема «комунікація» походить від латинського *communis* – «з'єднує» та має два значення: 1) шляхи сполучення, лінії зв'язку і т. ін.; 2) спілкування, зв'язок (для передачі певної інформації). Комунікація в другому значенні з поданих двох значень трактується як «спілкування, що ґрунтується на взаєморозумінні; повідомлення інформації від однієї людини до іншої або кількох інших».

Існує чимала кількість класифікацій комунікації за різними ознаками, зокрема за метою, намірами та мотивами учасників. В основу однієї з

класифікацій покладено знакову систему комунікації. Так, комунікація може бути *вербальною*, коли як знакову систему використовують мову, і *невербальною*, у разі використання невербальних знакових систем (*екстралінгвістики*, а саме пауз, покашлювання, сміху, плачу, позіхань; *паралінгвістики*, зокрема характеристик голосу: темпу, тембру, висоти, гучності, наголосів, акцентів; *кінетики*, як-от: жестів, міміки, пантоміміки; *контакту очей*, а саме спрямованості руху, частоти контакту, його тривалості; *проксемики*, зокрема міжособистісного простору: дистанції, розміщення під час спілкування, *часових характеристик спілкування*, наприклад часу спілкування, вчасності його початку тощо) (С. Александрова).

Фахівці розглядають спілкування як синонімічне комунікації поняття та виділяють такі його види: офіційне (ділове) – неофіційне (приватне); усне – письмове; діалогічне – монологічне; міжособистісне – публічне; безпосереднє – опосередковане; контактне – дистантне.

Ділову комунікацію (ділове спілкування) розуміють як процес обміну інформацією між усіма учасниками комунікативного акту, зокрема при вирішенні проблем управління, на виробництві, у будь-якій організації, установі тощо з метою підвищення ефективності результату діяльності. Ділове спілкування є наймасовішим видом спілкування людей у соціумі. Без ділової комунікації не обійтись у сфері економічних, правових, дипломатичних, комерційних, адміністративних відносин (С. Давидюк). Тому її можна вважати видом соціальної комунікації. Ділова комунікація є предметом вивчення багатьох наук – лінгвістики, психології, теорії комунікації тощо. Розрізняють усну та писемну ділову комунікацію. До усної ділової комунікації ставлять такі вимоги: точність, логічність, недвозначність у формулюванні думки; відповідність між мовними засобами та змістом, обставинами мовлення, стилем викладу; уживання сталих словосполучень; різноманітність мовних засобів; нешаблонність у побудові висловлювання; виразність дикції; відповідність інтонації мовленнєвій ситуації. Необхідно, щоб ці вимоги базувалися на знанні літературних норм і відчутті мови.

Етикет ділової комунікації охоплює правила поведінки та стійкі формули спілкування (слова, словосполучення, мовні звороти-кліше) у ситуаціях установлення контакту зі співрозмовником, підтримки спілкування в доброзичливій тональності. Важливо підкреслити, що за допомогою етикетних засобів мовець (відправник, комунікатор) і його адресат (реципієнт) передають соціальну інформацію про себе: чи знайомі вони, про взаємини рівності / нерівності за віком, службовим становищем, про свої особисті стосунки (якщо вони знайомі), про те, за яких обставин (офіційних чи неофіційних) відбувається спілкування тощо.

Важливим компонентом ділового спілкування залишається привітання. Якщо раніше чоловік, побачивши жінку, повинен був вітатися першим, а молодший першим вітав старшого за віком, рангом, то зараз етикет ділових стосунків спростив ці правила: можна вітатися в будь-якому порядку. Однак той, хто заходить до приміщення або підходить до

групи людей, вітається першим. Заходячи до незнайомого офісу, лікарні, навчального закладу тощо вітаються з секретарем, реєстратором, черговим.

На сучасному етапі розвитку соціальних комунікацій, вітаючися, першим (першою) може подати руку як жінка, так і чоловік, як старший за віком, так і молодший. При зустрічі жінки також подають руки одна одній за бажанням (І. Вольф). Традиція подавати руку при вітанні та при знайомстві є дуже давньою, вона може пояснюватися як прагненням тактильного контакту для більшого зближення, так і намаганням показати, що рука не тримає зброю, тому тримати руки в кишенях, коли вітаються, є неприпустимим. Чоловіки знімають вітаючися рукавички, а також можуть знімати й головні убори, що, однак, відходить у минуле. Поцілунки та обійми під час ділових зустрічей не є прийнятими в усіх народів.

Поцілунок між східними політиками став зараз звичним і для європейців. Однак часто це не справжній поцілунок, а лише його імітація, як і поцілунок жіночої руки (І. Вольф). Звичай цілувати жінці руку на знак поваги в особливо урочистій ситуації як форма вітання зберігся лише в Польщі та Австрії. Однак це слід робити лише в закритому приміщенні, при цьому чоловік нахилиється в кількох сантиметрах над тильною поверхнею руки жінки й дивиться на жінку.

Етикетними формулами вітання, які вживаються в діловому спілкуванні, є *«Доброго ранку! Добрий день! Добридень! Добрий вечір! Здрастуйте! Моє шанування!»* Фамільярними є привітання типу *«Привіт! Салют!»* Старший може привітати молодшого, а також давні й добрі друзі вітаються: *«Радий Вас бачити! Як справи? Як здоров'я?»* На таке привітання звичайно відповідають: *«Дякую. Добре. Непогано. Усе гаразд. Прекрасно»*. Не починають докладно розповідати про свої справи, якщо ситуація не передбачає відповіді на конкретне запитання (А. Коваль). Прекрасними доповненнями до вербального привітання можна розцінювати добру посмішку, кивання головою.

Коли хочуть познайомити незнайомих між собою людей, то звичайно називають їхні прізвища, імена, за потреби посади. При цьому промовляють: *«Познайомтеся, будь ласка, це...»*, *«Дозвольте познайомити Вас»*. На це відповідають: *«Дуже приємно! Я радий з Вами познайомитися!»* або *«Дуже радий, що знайомство нарешті відбулося»*. За діловим етикетом дозволеним є також і простіший варіант, наприклад: *«Пан Антоненко – пані Миколайчук»* або можна уточнити інформацію про людей типу *«Пан Антоненко, директор школи, – пані Миколайчук, інспекторка»*. Не всі дослідники етикету вважають, що фрази типу *«Дуже радий(-а)»*, *«Дуже приємно»* тощо в цьому разі є сучасними. Кращою формою відповіді буде *«Добрий день»* і прізвище (ім'я) людини.

При знайомстві людей різної статі, різного статусу, зокрема чоловіка й жінки, старшого й меншого за віком, рангом, чоловіка першого представляють жінці, потім називають жінку, відповідно прізвище молодшої особи, потім прізвище старшої.

Не буде помилкою представитися самому, коли під час ділового прийому зустрічається одночасно багато незнайомих між собою людей. Раніше було неприпустимим, щоб жінка перша називала себе в незнайомому товаристві, сьогодні ж ситуація змінилася. Якщо людина представляється сама, то каже: *«Дозвольте з Вами познайомитися! Дозвольте відрекомендуватися! Дозвольте представитися!»* Потім додає, як правило, свої ім'я та прізвище або, коли потрібно це робити багаторазово, наприклад на прийомі, тільки прізвище на зразок: «Мене звати Ірина Степаненко», або «Я Микола Ващук».

Якщо особа знайомиться з групою людей у діловому товаристві, то кожний по черзі подає руку й називає себе. Коли товариство вже сидить за столом, то сьогодні, як і раніше, прийнято, щоб чоловіки вставали при знайомстві з жінками, за винятком чоловіків надто поважного віку та тих, кому важко піднятися за станом здоров'я, зокрема через травму. Жінка сама може вирішувати, чи вставати їй при знайомстві як з жінкою, так і з чоловіком (І. Вольф).

Отже, норми й правила етикету ділової комунікації, прийняті в даному суспільстві в даний момент, можуть мінятися, але їхня сутність залишається незмінною – висловити повагу до іншої людини. Етикет ділового спілкування ґрунтується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, колег, які сприяють розвитку співпраці, розв'язанню поставлених проблем. А це означає й зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів і дій, а також запобігання обману й порушенню взятих зобов'язань.