

**Міністерство освіти і науки України  
Одеська обласна рада  
Одеська обласна державна адміністрація  
Одеська обласна універсальна наукова бібліотека  
імені М. Грушевського  
Одеський національний політехнічний університет**

**АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ  
ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА  
ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:  
ТЕОРІЇ ТА ІННОВАЦІЇ**

**МАТЕРІАЛИ  
VI Міжнародної науково-практичної конференції  
студентів, аспірантів та молодих науковців,**

**Одеса, 19-20 березня 2020 р.**

УДК 002.1(062.552)

А 43

**Редакційна колегія:**

**Спрінсян В. Г.** – заслужений працівник освіти України, канд. мистецтвознавства, завідувач кафедри інформаційної діяльності та медіа-комунікацій (ІДМК) Одеського національного політехнічного університету (ОНПУ), голова Асоціації документознавців України (*голова редколегії*)

**Розова Т. В.** – Академік Академії наук вищої школи України, доктор філос. наук, професор, завідувач кафедри культурології, мистецтвознавства та філософії культури ОНПУ

**Баландіна Н. Ф.** – доктор філол. наук, професор кафедри ІДМК ОНПУ

**Сухотеріна Л. І.** – доктор істор. наук, професор, завідувач кафедри політології ОНПУ

**Чурсін М.М.** – доктор пед. наук, доцент кафедри ІДМК ОНПУ

**Шевченко О.В.** – доктор наук із соц. ком., професор кафедри ІДМК ОНПУ

**Колот С.О.** – кандидат психол. наук, доцент, декан гуманітарного факультету ОНПУ

**Бірюкова Т.Л.** – кандидат наук із соц. ком., доцент кафедри ІДМК ОНПУ

**Кубко В. П.** – кандидат філос. наук, доцент кафедри ІДМК ОНПУ

**Мельник С.М.** – кандидат філол. наук, доцент кафедри ІДМК ОНПУ

**Панькевич О.О.** – кандидат пед. наук, доцент кафедри ІДМК ОНПУ

**Якубовська М. Г.** – кандидат філол. наук, доцент кафедри ІДМК ОНПУ

А 43 **Актуальні питання документознавства та інформаційної діяльності: теорії та інновації:** зб. Матеріалів VI Міжнародної науково-практичної конференції, Одеса, 19-20 березня 2020 р. / під заг. ред. В. Г. Спрінсяна. – Дніпро : Середняк Т. К., 2020. – 435 с.

ISBN 978-617-7822-57-7

Збірник містить матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів і молодих вчених, присвяченої проблемам документознавства, інформаційної діяльності, соціальної комунікації, інформаційного забезпечення освітніх процесів, інформаційного менеджменту в організаціях і прикладних аспектів застосування інформаційних технологій. Статті та тези доповідей охоплюють також проблеми сучасної міжкультурної та міжособистісної комунікації. Конференція була проведена Одеським національним політехнічним університетом 19-20 березня 2020 року.

Збірник розраховано на наукових працівників, спеціалістів інформаційної сфери, викладачів, аспірантів і студентів.

Друкується за рішенням Вченої ради гуманітарного факультету Одеського національного політехнічного університету

Матеріали конференції публікуються в авторській редакції.

Відповідальність за зміст статей покладається на авторів.

УДК 002.1(062.552)

A 43 Актуальные вопросы документоведения и информационной деятельности: теории и инновации: сб. Материалов VI Международной научно-практической конференции, Одесса, 19-20 марта 2020 / под общ. ред. В. Г. Спринсян. – Днепр: Середняк Т. К., 2020. – 435 с.

ISBN 978-617-7822-57-7

Сборник содержит материалы VI Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, посвященной проблемам документоведения, информационной деятельности, социальной коммуникации, информационного обеспечения образовательных процессов, информационного менеджмента в организациях и прикладных аспектов применения информационных технологий. Статьи и тезисы докладов охватывают также проблемы современной межкультурной и межличностной коммуникации. Конференция была проведена Одесским национальным политехническим университетом 19-20 марта 2020 года.

Сборник рассчитан на научных работников, специалистов информационной сферы, преподавателей, аспирантов и студентов.

Печатается по решению Ученого совета гуманитарного факультета Одесского национального политехнического университета

Материалы конференции публикуются в авторской редакции.

Ответственность за содержание статей возлагается на авторов.

UDC 002.1(062.552)

A 43 Topical issues of records management and information activities: theories and innovations: Collection of papers, 6<sup>th</sup> International Scientific and Practical Conference, 19-20 March 2020 / edited by V.G. Sprinsyan. – Dnipro : T.K. Serednyak, 2020. – 435 pp.

ISBN 978-617-7822-57-7

The collection comprises articles of the 6<sup>th</sup> International Scientific and Practical Conference of students, postgraduates and young scientists on problems of records management, information activities, social communication, information support of educational process, information management in organizations and applied aspects of information technologies application. The articles and abstracts also cover the problems of intercultural and interpersonal communication. The conference was held at Odessa National Polytechnic University on 19-20 March 2019.

The collection is intended for researchers, information specialists, teachers, postgraduate students and students.

Printed by the decision of the Academic Council of the Faculty of Humanities, Odessa National Polytechnic University.

The conference papers are published in author's edition.

The contents of the articles rest entirely with the authors.

## ЗМІСТ

### ІСТОРІЯ ТА МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД ДОСЛІДЖЕННЯ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*Тетяна Лугова, Анна Сакута*

ІСТОРИОГРАФІЧНА ТА НОРМАТИВНА БАЗА ДЛЯ  
ДОКУМЕНТУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ,  
ЩО ЗДІЙСНЮЮТЬ РЕМОНТ ЕЛЕКТРОННОГО ТА  
ОПТИЧНОГО УСТАТКУВАННЯ (ДОМОФОНІЗАЦІЇ)..... 11

*Ельвіра Попушова*

БАР'ЄРИ У ПОШИРЕННІ ПОСЛУГ АУТСОРСИНГУ  
БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ТЕРЕНАХ УКРАЇНИ..... 33

### ПРОБЛЕМИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОСВІТНІХ ПРОЦЕСІВ

*Зарнигор Абидова*

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ В ПРОЕКТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
УЧАЩИХСЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОЛЛЕДЖЕЙ ..... 41

*Зафар Асраев*

ТЕХНОЛОГИИ СОЗДАНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО РЕСУРСА ..... 49

*Зафар Асраев*

МЕТОДИКА ПРОЕКТИРОВАНИЯ СОДЕРЖАТЕЛЬНОЙ  
ЧАСТИ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ ..... 55

*Оксана Лаба, Людмила Шевадуцька*

ДО КОНЦЕПЦІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ МОДЕЛІ МАРКЕТИНГОВИХ  
КОМУНІКАЦІЙ СПЕЦІАЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ  
ВИЩОЇ ОСВІТИ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ..... 64

*Djamel Merzoug*

INTRODUCING IT TECHNOLOGY IN WELDING  
TECHNOLOGY TRAINING ..... 75

*Олим Мирзаев*

ОПРЕДЕЛЕНИЕ И КЛАССИФИКАЦИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ  
ТЕХНОЛОГИИ..... 77

# ІСТОРІЯ ТА МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД ДОСЛІДЖЕННЯ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тетяна Лугова, Анна Сакута

Одеський національний політехнічний університет

м. Одеса, Україна

## ІСТОРІОГРАФІЧНА ТА НОРМАТИВНА БАЗА ДЛЯ ДОКУМЕНТУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ, ЩО ЗДІЙСНЮЮТЬ РЕМОНТ ЕЛЕКТРОННОГО ТА ОПТИЧНОГО УСТАТКУВАННЯ (ДОМОФОНІЗАЦІЇ)

*Проаналізовано та узагальнено науково-теоретичну та законодавчо-нормативну базу діяльності підприємств, що здійснюють ремонт електронного та оптичного устаткування. Визначено основні напрямки досліджень у цій галузі.*

**Ключові слова:** документаційна робота підприємств; послуги встановлення, ремонту та монтажу електронного та оптичного устаткування; технічна документація, історіографія, нормативна база, домофонізація.

*Проанализированы и обобщены научно-теоретическая и законодательно-нормативная базы деятельности предприятий, осуществляющих ремонт электронного и оптического оборудования. Определены основные направления исследований в этой области.*

**Ключевые слова:** документационная работа предприятий; услуги установки, ремонта и монтажа электронного и оптического оборудования; техническая документация, историография, нормативная база, домофонизация.

*The scientific-theoretical and legislative-normative base of activity of the enterprises per for ming repair of electronic and optical equipment is analyzed and summarized. The main directions of research in this Industry have been identified.*

**Keywords:** documentation work of enterprises; installation, repair and installation services of electronic and optical equipment; technical documentation, historiography, regulatory framework, intercommunication.

Розбудова інформаційного образу життя та широке впровадження технологізації в різні сфери діяльності та побуту людини (охорона приміщень, наукові лабораторні розробки, кабельні мережі тощо), зумовило розвиток сфери послуг з монтажу та ремонту електронного та оптичного устаткування. А отже й доцільність наукового обґрунтування особливостей документування цієї галузі, розробки способів оптимізації цього процесу.

Варто відзначити, що у науковій літературі документування сфери послуг з монтажу та ремонту електронного та оптичного устаткування розглядається, загалом, в межах технічного документування (М.С. Ларьков), сертифікації та стандартизації галузі технічних завдань та телекомунікацій. Але незважаючи на вельми розроблену історіографію документознавчих наук (праці В.В. Бездрабко, С.Г. Кулешова, Н.М. Кушнарєнко, Н.О. Леміша, Ю.І. Палехи, М.С. Слободяника, А.А. Соляник, Г.М. Швецової-Водки та інших), особливості документування підприємств, що надають послуги з електронного та оптичного устаткування до сьогодні в науці не розглянуті. Цепов'язано з вузькою галузевістю (технічна специфікація устаткування, техніка безпеки та сертифікація тощо) та одночасно міждисциплінарністю теми дослідження, адже стосується не лише технічного документування, а й діловодства, роботи з клієнтськими базами, договірними відносинами тощо.

Підвищення вимог до якості електронного та оптичного устаткування, дотримання правил безпеки, посилення впливу цієї галузі на побут та діяльність пересічних людей спричиняє посилення наукового інтересу до документаційного забезпечення цієї галузі, адже саме в документах та документній діяльності підприємства фіксуються основні

процеси та результати роботи підприємства, що у свою чергу зумовлює його успішність. Все це зумовило вибір теми нашого дослідження.

**Мета дослідження** – узагальнити нормативно-законодавчу базу для документування діяльності підприємств, що здійснюють ремонт електронного та оптичного устаткування; виявити напрямки наукових досліджень способів оптимізації документаційної роботи в цій галузі.

Мета дослідження зумовила міждисциплінарну складність аналізу наукового матеріалу щодо документування діяльності підприємств, що надають ремонтні послуги у галузі новітнього обладнання (рисунок 1).



Рис. 1. Сфери історіографічного інтересу за темою дослідження

Насамперед вивчення документаційних аспектів діяльності підприємств має ґрунтуватись на досягненнях у документознавчій науці, документаційного менеджменту [48] та діловодства [42]. Особливо корисним для нашого дослідження є праці з галузевого документознавства: теорії [47; 39], торгово-договірних відносин [50], зокрема, використання електронних документів у договірних відносинах [51], клієнтських баз даних [35] тощо. Методологічними є також праці з документування

підприємницької діяльності [45], технологій інтеграції документних даних підприємства [40].

Окремо варто вказати на праці, які досліджують автоматизацію систем документообігу (СЕД) та програми типу ERP (Enterprise Resource Planning System – система управління ресурсами підприємства), в яких важливим модулем є управління документацією. Так, вчені досліджували управлінський облік в системі планування ресурсів підприємства [57], інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством, ERP як щабель еволюції СЕД.

Не зважаючи на повсюдну технологізацію більшості сфер життя сучасної людини, зокрема, активне використання оптичного та електронного обладнання у побуті та охороні житлових приміщень, наукових та медичних лабораторіях, транспортній галузі тощо, питання фіксації інформації на оптичних матеріальних носіях розглянуто в науці спорадично. Так, в межах дослідження технічної експлуатації енергетичного обладнання АПК, вченими наведено перелік та основні положення нормативної документації з експлуатації енергетичного обладнання, основні положення теорії ймовірностей та математичної статистики, теорії надійності, на яких базується теорія експлуатації техніки, а також основні терміни та визначення щодо експлуатації техніки. Проаналізовано особливості європейського законодавства з безпеки радіо-, телекомунікаційного та низьковольтного обладнання [34].

Важливо помітити стрімкий розвиток стандартизації галузі експлуатації електронного та оптичного устаткування. Що знаходить своє відображення в наукових роботах. Ученими розглянуто нормативно-технічну документацію щодо загальних вимоги до видів, послідовності та умов проведення випробувань радіоелектронного обладнання [31]; представлено матеріали досліджень міжнародних стандартів для



удосконалення роботи державної системи страхового фонду документації, зокрема технологічне та нормативне забезпечення СФД, розроблення автоматизованої інформаційної системи СФД України. Поодинокі розглядаються документаційні основи надання послуг: в ракурсі договірного права [50], житлово-комунальних питань [43], ринкової економіки [28].

Оскільки підприємства з надання послуг монтажу та ремонту електронного та оптичного устаткування є клієнто-орієнтованими компаніями, значну частину історіографії нашого дослідження посідають праці з різних аспектів провадження систем управління взаємовідносинами з клієнтами CRM. Насамперед, варто відзначити теоретичні праці, що розробляють методологію CRM [53], систему оцінювання продуктивності впровадження CRM [52], інтеграцію систем взаємодії з клієнтами із стратегіями менеджменту знань компанії [55], аналіз факторів успіху цих систем [58], кейсові підходи до прогнозування поведінки клієнта [54], роль реляційних інформаційних процесів та використання технологій в управлінні відносинами з клієнтами [56]. З вітчизняних праць варто відзначити статті, які обґрунтовують клієнто-орієнтовану систему підприємства, визначають складові клієнто-орієнтованого управління, розглядають інтеграційні системи управління як джерело підвищення конкурентоспроможності підприємства, розробляють алгоритм вибору CRM-систем для потреб компанії, досліджують інформаційне забезпечення взаємовідносин з клієнтами, описують стандарти з управління оцінкою конкурентоспроможності послуг.

Оскільки стратегії взаємодії з клієнтами є частиною корпоративної культури, теоретичною основою для нашого дослідження є, почасти, статті про сутність та види корпоративної культури, ефекти впровадження,

методичне забезпечення оцінки стану корпоративної культури підприємства.

Треба констатувати, що загалом (за даними Google Scholar – 18 600, станом на грудень 2019) статті з теоретичного обґрунтування та впровадження CRM-систем орієнтовані на вирішення конкретних проблем у галузях банківської справи, електронної-торгівлі, освіти, готельно-ресторанного бізнесу, залізничного транспорту, сільськогосподарського машинобудування. Втім, жодної праці про впровадження CRM-систем в діяльність підприємств, що надають послуги монтажу та ремонту електронного та оптичного устаткування. Відзначимо, що ця галузь має свої особливості: взаємодія з ОСББ та ЖКП як клієнтами, особливості охорони приміщень та обмеження доступу до них (майнові права), врахування системи соціальних пільг, контроль та забезпечення якості устаткування та робіт, що проводяться.

Отже, вищевикладене дає підстави констатувати гостру актуальність дослідження особливостей документування роботи підприємств з влаштування та ремонту електронного та оптичного устаткування та одночасно низьку кількість спеціалізованих досліджень, зокрема, фундаментальних праць за порушеною темою дослідження.

Метою статті є також виявлення основних особливостей функціонування законодавства щодо діяльності підприємств, що здійснюють ремонт електронного та оптичного устаткування та забезпечення безпеки низьковольтного обладнання, радіо- і телекомунікаційного обладнання та апаратури.

Діяльність підприємств різної форми власності регулюють: Конституція України, Господарський кодекс України, Цивільний кодекс України (особливо ст. 6. Акти цивільного законодавства і договір; ст. 200. Інформація; ст. 311. Право на недоторканність житла) [3], Податковий

кодекс України, Закони України «Про підприємництво» [18], «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» [4], «Про ліцензування видів господарської діяльності» [12], «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» [14], «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [5], «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» [17], «Про захист від недобросовісної конкуренції» [9].

ЗУ «Господарський Кодекс» від 16.01.2003. Господарський кодекс України встановлює відповідно до Конституції України правові основи господарської діяльності (господарювання), яка базується на різноманітності суб'єктів господарювання різних форм власності. Господарський кодекс України має на меті забезпечити зростання ділової активності суб'єктів господарювання, розвиток підприємництва і на цій основі підвищення ефективності суспільного виробництва, його соціально спрямованість відповідно до вимог Конституції України, утвердити суспільний господарський порядок в економічній системі України, сприяти гармонізації її з іншими економічними системами [1].

Основними нормативними документами, що регулюють договірні відносини між суб'єктами господарювання в Україні, є Господарський [1] та Цивільний [3] кодекси України.

Встановлення та ремонт аудіо та відеоустаткування (домофонів) в будинках регулюється Цивільним кодексом України [3], Житловим кодексом [2], правилами утримання спільного майна в багатоквартирному будинку, відповідно до Законів України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» [15], «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку» [13], «Про житлово-комунальні послуги» [7], «Про захист прав споживачів» [10].

В Україні діють «Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг» - організаційно-інструктивні та частково методичні матеріали, що розроблені Міністерством економічного розвитку і торгівлі України спільно із Офісом реформування адміністративних послуг (Проект експертної підтримки врядування та економічного розвитку (EDGE), який впроваджується канадською компанією Agriteam Canada Consulting Ltd.) та за підтримки Програми USAID «Лідерство в економічному врядуванні» з урахуванням практичного досвіду впровадження таких стандартів центрами надання адміністративних послуг – членами Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг. Дотримання Єдиних вимог (стандарту) гарантуватиме, що взаємодію із кожним відвідувачем буде організовано якісно, всі звернення будуть опрацьовані своєчасно. Єдині вимоги (стандарт) рекомендовані до застосування центрами надання адміністративних послуг усіх рівнів по всій території України [59].

Нормативна система, щорегулює сферу послуг в Україні, представлена у рисунку 2.

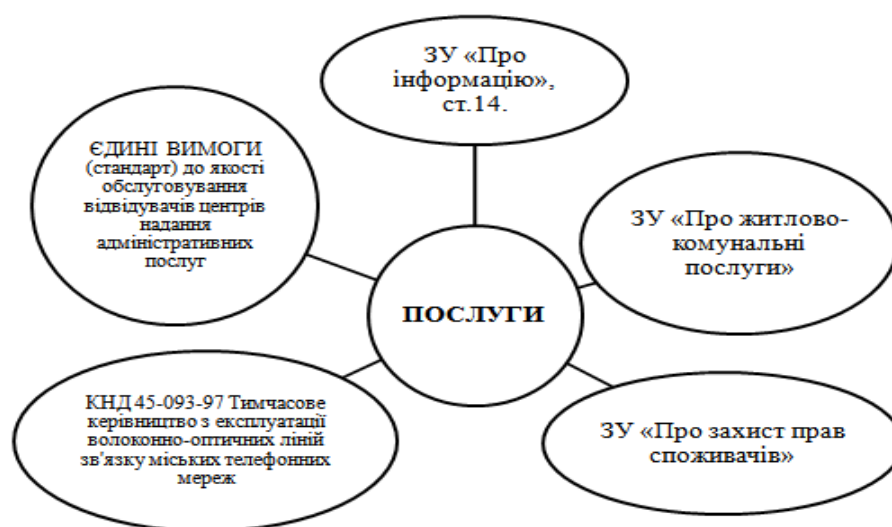


Рис. 2. Основні закони та нормативи, що регулюють сферу послуг в Україні

Стаття 14 ЗУ «Про інформацію» визначає поняття інформації про послугу або товар: «Інформація про товар (роботу, послугу) – відомості та/або дані, які розкривають кількісні, якісні та інші характеристики товару (роботи, послуги). Інформація про вплив товару (роботи, послуги) на життя та здоров'я людини не може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом. Правовий режим інформації про товар (роботу, послугу) визначається законами України про захист прав споживачів, про рекламу, іншими законами та міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України» [11].

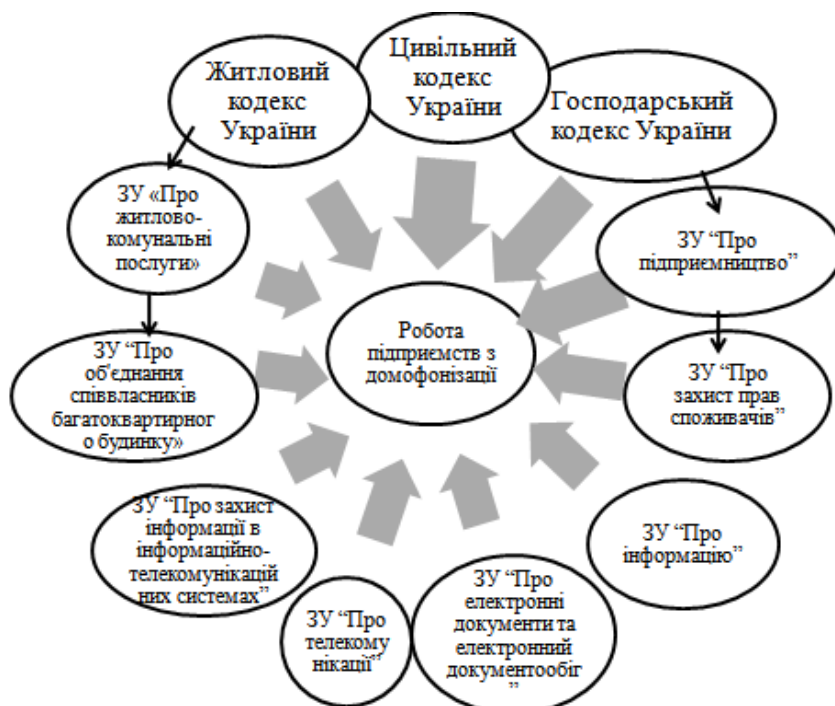
Основою законодавчої бази охорони праці є ЗУ «Про охорону праці», що визначає основні положення щодо реалізації конституційного права працівників на охорону їх життя і здоров'я у процесі трудової діяльності, на належні, безпечні і здорові умови праці, регулює за участю відповідних органів державної влади відносини між роботодавцем і працівником з питань безпеки, гігієни праці та виробничого середовища і встановлює єдиний порядок організації охорони праці в Україні [16]. А також ЗУ «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування». Цей Закон відповідно до Основ законодавства України про загальнообов'язкове державне соціальне страхування визначає правові, фінансові та організаційні засади загальнообов'язкового державного соціального страхування, гарантії працюючих громадян щодо їх соціального захисту у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності, вагітністю та пологами, від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, охорони життя та здоров'я.

Роботу з документацією підприємств, закладів та організацій в Україні регулюють закони [6; 11] та нормативні документи:

– ДСТУ 3008-95. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення [23].

- Державний класифікатор управлінської документації ДК 010-98 [24].
- Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів [26].
- Інструкція з діловодства підприємства.

Многофакторність впливу законодавчої галузі на діяльність підприємств з домофонізації України показано на рисунку 3.



*Рис. 3. Законодавча база, що регулює роботу підприємств з домофонізації*

В Україні сфера послуг влаштування, ремонту електронного та оптичного устаткування регулюється КНД 45-093-97 Тимчасовим керівництвом з експлуатації волоконно-оптичних ліній зв'язку міських телефонних мереж [25], що є обов'язковим керівним нормативним документом для всіх (незалежно від форми власності) організацій та

підприємств галузі зв'язку України, які здійснюють експлуатацію волоконно-оптичних ліній зв'язку (ВОЛЗ) міських телефонних мереж (ТМ), і призначається для використання керівними й інженерно-технічними працівниками експлуатаційних підприємств Державного комітету зв'язку України. Цей документ визначає правила й організацію технічної експлуатації ВОЛЗ, міських ТМ, характер та періодичність експлуатаційних вимірювань на ВОЛЗ, а також порядок прийняття в експлуатацію нових побудованих і реконструйованих ВОЛЗ.

У галузі зв'язку існує Фонд нормативних документів із стандартизації, що діє на підставі положення, яке затверджено наказом Держкомзв'язку України від 22.03.2004 № 52, зареєстровано в Мін'юсті 06.04.2004 за № 428/90272. ЗУ «Про стандартизацію» від 05.06.2014. Цей Закон установлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні і спрямований на забезпечення формування та реалізації державної політики у відповідній сфері [19]. Повний перелік стандартів у сфері оптичного устаткування, електронного та телекомунікаційного зв'язку представлено на сайті Держзв'язку [60]. Важливо відмітити, що в цьому переліку є стандарти з грифом для службового користування, що регулюють систему захисту від несанкціонованого доступу до використання телефонних мереж: КНД 45-090-98 (ДСК), КНД 45-091-98 (ДСК) та КНД 45-092-98 (ДСК).

Окрім вищезазначених нормативних та законодавчих актів основний склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації визначено нормативними актами технічного характеру:

- ДСТУ Б А.2.4-4:2009. Основні вимоги до проектної та робочої документації, чинний від 24.01.2009 року [21;20].
- Єдина система конструкторської документації (ЄСКД);

- Єдина система технологічної документації (ЕСТД) – у складі Єдиної системи технологічної підготовки виробництва (ЕСТПВ);
- Єдина система програмної документації (ЕСПД).
- Вимоги до технічної проектної документації стандартизовані в документах, що входять до складу Єдиної системи конструкторської документації (ЄСКД) [22].

Систему нормативних документів, що визначають вимоги з безпеки низьковольтного обладнання на території Європейського Союзу докладно описано: Директива LVD, технічна документація (технічний файл) – Technical Construction File (TCF), Директива 1999/5/EC «Радіо- та телекомунікаційне термінальне обладнання та взаємне визнання їх відповідності» / Directive 1999/5/EC «Radio Equipment And Telecommunications Terminal Equipment And The Mutual Recognition Of Their Conformity» – (R&TTE), Директива WEEE, Директива RoHS або RoHS2, а також положення європейського стандарту EN 50581:2012 «Technical documentation for the assessment of electrical and electronic products with respect to the restriction of hazardous substances» тощо. Важливим для нашого дослідження є акцентування вимог щодо забезпечення захисту здоров'я і гарантії безпеки як користувача.

Вся система стандартів у галузі електронного та оптичного устаткування узагальнена нами в рисунку 4.

Реалізація поставленої мети дає можливість сформулювати такі висновки:

1. Аналіз ступінь вивченості теми дослідження показав міждисциплінарну складність аналізу наукового матеріалу щодо документування діяльності підприємств, що надають ремонтні послуги у галузі новітнього обладнання, адже стосуються таких наукових галузей знань, як документознавство, діловодство, документаційний менеджмент,



галузеве документознавство (підприємництво, торгово-договірні відносини, документування процесу надання послуг тощо), технічна документація та стандарти оптичного та електронного устаткування, клієнтські бази даних, інформаційні технології загалом та системи управління взаємодією з клієнтами та управління ресурсами, корпоративна культура.

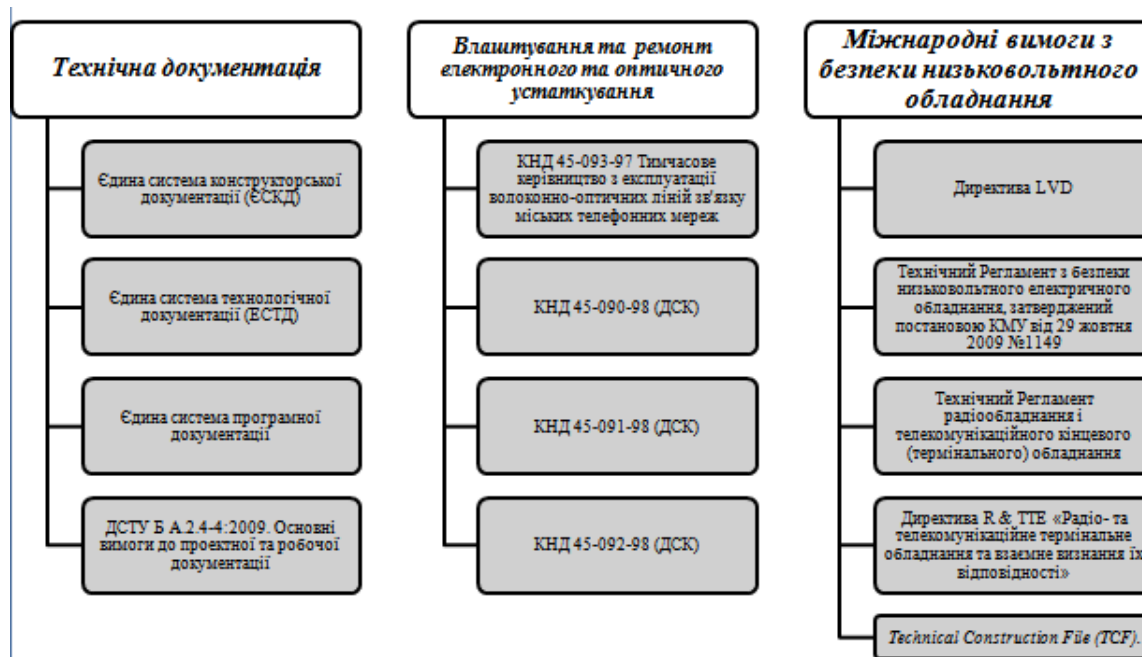


Рис. 4. Система стандартів у галузі електронного та оптичного устаткування

Але незважаючи на вельми розроблену історіографію кожної з названих галузей, особливості документування підприємств, що надають послуги з електронного та оптичного устаткування до сьогодні в науці не розглянуті. Це пов'язано з вузькоюгалузевістю (технічна специфікація устаткування, техніка безпеки та сертифікація тощо) та одночасно міждисциплінарністю теми дослідження. Втім, підвищення вимог до якості електронного та оптичного устаткування, дотримання правил безпеки, посилення впливу цієї галузі на побут та діяльність пересічних людей спричиняє посилення

наукового інтересу до документального забезпечення цієї галузі, адже саме в документах та документній діяльності підприємства фіксуються основні процеси та результати роботи підприємства, що у свою чергу зумовлює його успішність. Вищевикладене дає підстави констатувати гостру актуальність дослідження особливостей документування роботи підприємств з влаштування та ремонту електронного та оптичного устаткування та одночасно низьку кількість спеціалізованих досліджень, зокрема, фундаментальних праць за порушеною темою дослідження.

2. Виявлено великий обсяг законодавчих та нормативно-правових документів, що регламентують діяльність з влаштування та ремонту електронного та оптичного устаткування, зокрема й домофонізації. Підприємства з домофонізації регулюються складною різногалузеву системою законів у сфері підприємництва, житла, охорони майна, зв'язку, надання послуг, сертифікації тощо. Технічне обслуговування домофонів регламентується «Єдиними стандартами обслуговування», що діє у всіх містах України. Ці стандарти регулюють якість, терміни і обсяги профілактичних робіт. При цьому варто зазначити, що не існує окремого закону, що регулює діяльність з влаштування оптичного та електронного устаткування, охорони здоров'я, обмеження доступу до приватної або корпоративної території, ведення зйомки тощо. З'ясовано, що значну роль в розвитку нормативної бази та сертифікації якості електронного та оптичного обладнання відіграють Європейські стандарти, що гармонізуються в українських технічних регламентах з безпеки низьковольтного електричного обладнання та радіоблабднання і телекомунікаційного кінцевого (термінального) обладнання.

3. Отже, напрямками наукових досліджень документування галузі послуг з влаштування та ремонту електронного та оптичного устаткування є: особливості технічного документування цієї галузі

(сертифікація, стандартизація, проектна документація тощо), особливості клієнто-орієнтованого підходу в процесі документування сфери техніко-монтажних послуг (діловодні питання, договірні відносини, корпоративна культура, інтегративні системи).

#### Список використаних джерел

1. Господарський кодекс України : Закон України від 16.01.2003 № 436-IV. Дата оновлення: 25.06.2016, підстава 1390-19, 1405-19. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 18-22. С. 144. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15>, дата звернення 09.09.2019.

2. Житловий кодекс української РСР : Закон України № 5464-X. Дата оновлення: 01.01.2019. Відомості Верховної Ради (ВВР). 1983, № 28, С. 573. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5464-10>, дата звернення 09.09.2019.

3. Цивільний кодекс України : Закон України від № 435-IV. Дата оновлення: 02.11.2019. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2003, № 40-44, С. 356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>, дата звернення 09.09.2019.

4. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань : Закон України № 755-IV. Дата оновлення: 02.11.2019. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2003, № 31-32, ст. 263. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15>, дата звернення 09.09.2019.

5. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України № 2806-IV. Дата оновлення: 17.11.2019. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2005, № 48, С. 483. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2806-15>, дата звернення 09.09.2019.

6. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України № 851-IV. Дата оновлення: 07.11.2018. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2003, № 36, С. 275. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>, дата звернення 09.09.2019.

7. Про житлово-комунальні послуги: Закон України № 2189-VIII. Дата оновлення: 09.06.2018. Відомості Верховної Ради (ВВР). 2018, № 1, С. 1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2189-19>, дата звернення 09.09.2019.

8. Про загальнообов'язкове державне страхування: Закон України від 23.09.1999 № 1105-XIV. Дата оновлення: 01.04.2016. Відомості Верховної Ради України. 1999. № 46-47. С. 403. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1105-14>, дата звернення 09.09.2019.

9. Про захист від недобросовісної конкуренції: Закон України № 236/96-ВР. Дата оновлення: 03.03.2016. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 1996, № 36, С. 164. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/236/96-%D0%B2%D1%80>, дата звернення 09.09.2019.

10. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-XII. Дата оновлення: 16.07.2019. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991, № 30, С. 379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>, дата звернення 09.09.2019.

11. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. Дата оновлення: 16.07.2019. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1992, № 48, С. 650. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>, дата звернення 09.09.2019.

12. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України № 222-VIII. Дата оновлення: 21.10.2019. Відомості Верховної Ради (ВВР). 2015, № 23, ст.158. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/222-19>, дата звернення 09.09.2019.

13. Про об'єднання співвласників багато квартирногобудинку : Закон України № 2866-III. Дата оновлення: 19.07.2017. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2002, № 10, С. 78. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2866-14>, дата звернення 09.09.2019.

14. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності : Закон України № 877-V. Дата оновлення: 03.07.2019. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2007, № 29, С. 389. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/877-16>, дата звернення 09.09.2019.

15. Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку : Закон України № 417-VIII. Дата оновлення: 10.06.2018. Відомості Верховної Ради (ВВР). 2015, № 29, С. 262. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/main/417-19>, дата звернення 09.09.2019.

16. Про охорону праці: Закон України від 14.10.1992 № 2694-XII. Дата оновлення: 05.04.2015. Відомості Верховної ради України. 1992. № 49. С. 669. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>, дата звернення 09.09.2019.

17. Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності : Закон України № 3392-VI. Дата оновлення: 03.07.2019. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2011, № 47, С. 532. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3392-17>, дата звернення 09.09.2019.

18. Про підприємництво: Закон України від 05.04.2015 № 698-XII. Дата оновлення: 05.04.2015. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991, № 14, 168. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/698-12>, дата звернення 09.09.2019.

19. Про стандартизацію : Закон України № 1315-VII. Дата оновлення: 10.02.2016. Відомості Верховної Ради України. 2014. № 31. С. 1058. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>, дата звернення 10.09.2019.

20. ДБН А.2.2-1-2003. Проектування склад і зміст матеріалів оцінки впливів на навколишнє середовище при проектуванні і будівництві підприємств, будинків і споруд. Київ : ДержбудУкраїни, 2004. 40 с. (Державні будівельні норми).

21. ДСТУ Б А.2.4-4:2009. Основні вимоги до проектної та робочої документації. Київ : МінрегіонбудУкраїни, 2009. 69 с.

22. ДСТУ 3321:2003. Система конструкторської документації. Терміни та визначення основних понять. [Чинний від 2004-10-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2006. 55 с. (Національний стандарт України). URL: <http://www.tsatu.edu.ua/ettp/wp-content/uploads/sites/25/3-dstu-33212003.pdf>, дата звернення 10.09.2019.

23. ДСТУ 3008-95. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення. (ISO 5966:1982 «Documentation-Presentation of scientific and technical reports»). Дата оновлення: 1995-23-02. Київ : Держспоживстандарт України, 1995. 38 с.

24. ДК 010-98. Державний класифікатор управлінської документації. (Документ № 1024217-98). Дата оновлення: 31.12.1998. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1024217-98>, дата звернення 10.09.2019.

25. КНД 45-093-97. Тимчасове керівництво з експлуатації волоконно-оптичних ліній зв'язку міських телефонних мереж : Державний комітет зв'язку України, Науково-інформаційний центр лінійно-кабельних споруд. Київ, 1998. URL: <https://dnaop.com/html/40890/doc-knd-45-093-97-timchasove-kerivnictvo-z-jekspluataciji-volokonno-optichnih-linij-zvjazku-misykih-telefonnih-merezh>, дата звернення 10.09.2019.

26. Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів: Наказ Міністерства юстиції від 12.04.2012 р. № 578/5. Дата оновлення: 02.04.2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z0571-12>, дата звернення 10.09.2019.

27. Аниськіна І. В. Підприємство як клієнт-орієнтована система. *Ефективна економіка*. 2013. № 5. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&Image\\_file\\_name=PDF/efek\\_2013\\_5\\_53.pdf](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/efek_2013_5_53.pdf), дата звернення 25.12.2019.

28. Апостолюк О. Реалії та перспективи розвитку конкурентного середовища на ринку житлово-комунальних послуг. *Галицький економічний вісник*. 2014. №. 3. С. 53-60.

29. Бала О. І., Мукан О. В., Бала Р. Д. Принципи корпоративної культури підприємств: сутність та види. *Lviv Polytechnic National University Institutional Repository*, 2010. URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/7852/1/02.pdf>, дата звернення 13.11.2019.

30. Гевко В. Л., Гевко В. Л. Система інформаційного забезпечення взаємовідносин з клієнтами. 2011. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/1278/1/11gvlzvkc.pdf>, дата звернення 25.12.2019.

31. Голобородько М. Ю. та інші. Загальні вимоги до видів, послідовності та умов проведення випробувань радіоелектронного обладнання. *Збірник наукових праць Центру воєнно-стратегічних досліджень Національного університету оборони України імені Івана Черняхівського*. 2014. №. 3. С. 86-92.

32. Денисенко М. П., Колос І. В. Інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством. 2006. URL:

<http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/22141/1/Kolos-2006-2.pdf>, дата звернення 17.10.2019.

33. Живко З. Б., Магомедрасупова Д. Г., Зінько В. М. Управління оцінкою конкурентоспроможності послуг як складова економічної безпеки бізнесу. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2011. № 6. С. 41-44. URL:[http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&Image\\_file\\_name=PDF/Nzlubp\\_2011\\_6\\_11.pdf](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Nzlubp_2011_6_11.pdf), дата звернення 25.12.2019.

34. Каштанов С. Ф. Особливості європейського законодавства з безпеки радіо-, телекомунікаційного та низьковольтного обладнання. *Вісник Національного технічного університету України «КПІ»*. Серія Радіотехніка. Радіоапаратобудування. 2016. № 65. С. 130-142.

35. Кислюк К. В. Спеціальне документознавство. Модульний курс. Київ, 2011. 192 с.

36. Лаврененко В. В., Аниськіна І. В. Сутність та складові клієнт-орієнтованого управління підприємством. *Інвестиції: практика та досвід*. 2013, № 12, с. 58-61. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&Image\\_file\\_name=PDF/ipd\\_2013\\_12\\_16.pdf](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/ipd_2013_12_16.pdf), дата звернення 25.12.2019.

37. Лещенко А. В. Вибір CRM-системи в компанії – шлях від стратегії до конкретного рішення. *Інтернет-Освіта-Наука*: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції вчених, студентів і практиків. Гол. ред. А.В. Лещенко. Вінниця: Інком, 2008, с. 286-289.

38. Лугова Т. А., Акімов О. Є. Еволюція систем електронного документообігу підприємств. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2013. № 1. С. 16-20.

39. Лугова Т. А. Становлення галузевого документознавства як наукової та навчальної дисципліни. *Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття*. Полтава: ПП «Астроя». 2018. С. 46-57.

40. Лугова Т., Раєва В., Безугла С., Гребенюк В. Перспективні напрями досліджень консолідації інформації та документних даних. *ЛОГОΣ. Мистецтво наукової думки*. 2019. № 7. С. 63-68.

41. Лут М. Т., Мірошник О. В., Трунова І. М. Основи технічної експлуатації енергетичного обладнання АП. Київ : підручник для студентів ВНЗ. Харків: Факт. 2008. 438 с.

42. Мильніченко Н. О. Сучасні інформаційні технології документування. *Актуальні питання права та соціально-економічних відносин* : збірник наукових статей. Кіровоградський інститут розвитку людини. 2019. С. 168-173. URL: [http://dakiro.kr-admin.gov.ua/book/sbirnik\\_20\\_richya.pdf#page=170](http://dakiro.kr-admin.gov.ua/book/sbirnik_20_richya.pdf#page=170), дата звернення 15.10.2019.

43. Мирза С. С. Щодо питання про визначення поняття житлово-комунальної послуги. *Вісник Національного університету внутрішніх справ*. 2004. № 27. С. 350-355.

44. Овчаренко М. І., Червякова С. В. Методичне забезпечення оцінки стану корпоративної культури підприємства. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2013, № 2, с. 130-141. [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&Image\\_file\\_name=PDF/Mimi\\_2013\\_2\\_13.pdf](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Mimi_2013_2_13.pdf), дата звернення 13.11.2019.

45. Палеха Ю. І. Документування у підприємницькій сфері: навч. пос. (із зразками сучасних документів). Київ : Ліра-К, 2010. 512 с.

46. Петренко С. А. Інтеграційні системи управління як джерело підвищення конкурентоспроможності підприємства. *Академічний огляд*. 2010. № 1. С. 92-100. URL: <http://acadrev.duan.edu.ua/images/PDF/2010/1/16.pdf>, дата звернення 25.12.2019.

47. Слободяник М. С. Галузеве документознавство: перспективні напрями досліджень. *Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність : проблеми науки, освіти, практики* : зб. матеріалів II Міжнар. наук.-практ. конф. Київ, 17-18 трав. 2005. С. 5-8.



48. Спрінсян В.Г. Документаційний менеджмент: понятійний апарат та термінологічні студії. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. Київ. 2013. № 1. С. 123-128.

49. Тарасова О. В., Марінова С. С. Корпоративна культура як інструмент ефективного менеджменту підприємства. *Економіка харчової промисловості*. 2013. № 3. С. 28-32. [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&Image\\_file\\_name=PDF/echp\\_2013\\_3\\_8.pdf](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/echp_2013_3_8.pdf)

50. Шевченко О. В. Теоретико-методологічні основи дослідження системи документаційного забезпечення торговельної галузі України. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2017. №. 4. С. 24-31.

51. Шелудяков Р. С. Міжнародно-правові основи використання електронних документів в договірних відносинах. *LEXPORTUS*. № 3 (5), 2017. С. 49-59. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/8710/Sheludyakov%20LP%203-2017.pdf?sequence=1>, дата звернення 15.10.2019.

52. Bull C. Strategic issues in customer relationship management (CRM) implementation. *Business process management Journal*. 2003. Т. 9. №. 5. С. 592-602. URL: <https://e-space.mmu.ac.uk/23552/1/BPMJ%202003%20Strategic%20Issues%20in%20CRM%20Implementation.DOC>, дата звернення 12.11.2019.

53. Chalmers R. Methodology for customer relationship management. *Journal of systems and software*. 2006. Т. 79. №. 7. С. 1015-1024.

54. Choy K. L., Fan K. K. H., Lo V. Development of an intelligent customer-supplier relationship management system: the application of case-based reasoning. *Industrial Management & Data Systems*. 2003. Т. 103. №. 4. С. 263-274.

55. Gebert H. et al. Knowledge-enabled customer relationship management: integrating customer relationship management and knowledge management concepts. *Journal of knowledge management*. 2003. Т. 7. №. 5. С. 107-123. URL: [https://www.alexandria.unisg.ch/66010/1/Knowledge\\_enabled\\_Customer\\_Relationship\\_Management.pdf](https://www.alexandria.unisg.ch/66010/1/Knowledge_enabled_Customer_Relationship_Management.pdf), дата звернення 12.11.2019.

56. Jayachandran S. et al. The role of relational information processes and technology use in customer relationship management. *Journal of marketing*. 2005. Т.

69. №. 4. С. 177-192. URL: <http://www.erp.asia/library/crmprocessandtech.pdf>, дата звернення 12.11.2019.

57. Sánchez-Rodríguez C., Spraakman G. ERP systems and management accounting: A multiple case study. *Qualitative Research in Accounting & Management*. 2012. Т. 9. № 4. Р. 398-414.

58. Wilson H., Daniel E., McDonald M. Factors for success in customer relationship management (CRM) systems. *Journal of marketing management*. 2002. Т. 18. № 1-2. С. 193-219. URL: <http://oro.open.ac.uk/15952/4/SFsFinalSept01.pdf>, дата звернення 12.11.2019.

59. Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Київ. URL: <http://cnap.in.ua/wp-content/uploads/2017/05/%D0%84%D0%94%D0%98%D0%9D%D0%86-%D0%92%D0%98%D0%9C%D0%9E%D0%93%D0%98-%D0%A1%D0%A2%D0%90%D0%9D%D0%94%D0%90%D0%A0%D0%A2-1.pdf>, дата звернення 15.10.2019.

60. Телекомунікації і користування радіочастотним ресурсом. Стандартизація, оцінка відповідності (сертифікація) та метрологія. Галузеві нормативні документи. URL: [http://www.dsszzi.gov.ua/dsszzi/control/uk/publish/article;jsessionid=BF86894BC4FE0B5EB2A3D59139F4A1FB.app2?art\\_id=96070&cat\\_id=96066](http://www.dsszzi.gov.ua/dsszzi/control/uk/publish/article;jsessionid=BF86894BC4FE0B5EB2A3D59139F4A1FB.app2?art_id=96070&cat_id=96066), дата звернення 15.10.2019.