УДК 811.161.2’276.6(075.8)
Ш37

Затверджено Міністерством освіти і науки України
як підручник для студентів вищих навчальних закладів
(Лист № 1/11-4154 від 18.05.2010)

Рецензенти:
Микола Степаненко, доктор філологічних наук, професор, ректор Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка.
Людмила Марчук, доктор філологічних наук, професор, завідувач катедри української мови Кам’янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка.
Наталія Малюга, кандидат філологічних наук, доцент катедри української мови Криворізького державного педагогічного університету.

Шевчук С.
Ш37 Українська мова за професійним спрямуванням : підручник. Київ : Алерта, 2023. 536 с.

ISBN 978-617-566-732-3

Підручник укладено відповідно до типової програми дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)», затвердженої наказом МОН України від 21.12.2009 № 1150. Структурування матеріалу здійснено відповідно до кредитно-трансферної системи організації навчального процесу. Теоретичний і практичний матеріал згруповано у три змістові модулі.

Система вправ і завдань допоможе майбутнім фахівцям набути умінь і навичок професійного спілкування на граматичному, лексичному, стилістичному рівнях. Після кожної теми вміщено запитання і завдання для самоконтролю, індивідуальні проблемні завдання, теми рефератів і наукових повідомлень, які сприятимуть закріпленню вивченого.

Підручник укладено відповідно до ДСТУ 4163–2020, який набрав чинности 01 вересня 2021 року та нової редакції Українського правопису.

Для здобувачів закладів вищої освіти усіх рівнів акредитації, тих, хто прагне високої культури спілкування на професійному рівні.

УДК 811.161.2’276.6(075.8)

© С. Шевчук, 2023
© Видавництво «Алерта», 2023

ISBN 978-617-566-732-3

ЗМІСТ

Передмова 9

Змістовий модуль 1
ЗАКОНОДАВЧІ ТА НОРМАТИВНО-СТИЛЬОВІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Тема 1.1. Вступ. Державна мова – мова професійного спілкування 11
Теоретичний блок 14
1.1.1. Предмет і завдання курсу «Українська мова (за професійним спрямуванням)» 14
1.1.2. Поняття літературної мови. Найістотніші ознаки літературної мови 15
1.1.3. Мова професійного спілкування як функціональний різновид української літературної мови. Мовна, мовленнєва, комунікативна компетенції 17
1.1.4. Мовні норми 19
1.1.5. Мовне законодавство та мовна політика в Україні 49
Практичний блок 52
Блок індивідуальних проблемних завдань 57
Блок самоконтролю 61
Теми рефератів та наукових повідомлень 62

Тема 1.2. Основи культури української мови 63
Теоретичний блок 66
1.2.1. Мова і культура мовлення в житті професійного комунікатора 66
1.2.2. Комунікативні ознаки культури мовлення 67
1.2.3. Комунікативна професіограма фахівця 69
1.2.4. Словники у професійному мовленні. Типи словників. Роль словників 71
1.2.5. Мовний етикет 76
1.2.5.1. Поняття етикету 76
1.2.5.2. Мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет 76
1.2.5.3. Стандартні етикетні ситуації. Парадигма мовних формул 79
Практичний блок 93

Блок індивідуальних проблемних завдань 98
Блок самоконтролю 101
Теми рефератів та наукових повідомлень 102

Тема 1.3. Стилі сучасної української літературної мови у професійному спілкуванні 103
Теоретичний блок 106
1.3.1. Функціональні стилі сучасної української літературної мови... 106
1.3.2. Професійна сфера як інтеграція офіційно-ділового, наукового і розмовного стилів 112
1.3.3. Текст як форма реалізації мовленнєво-професійної діяльності 114
Практичний блок 118
Блок індивідуальних проблемних завдань 124
Блок самоконтролю 126
Теми рефератів та наукових повідомлень 126
Модульний контроль № 1 127
Завдання на встановлення відповідності 134

Змістовий модуль 2
ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ

Тема 2.1. Спілкування як інструмент професійної діяльности 139
Теоретичний блок 142
2.1.1. Спілкування і комунікація 142
2.1.2. Функції спілкування 143
2.1.3. Види і форми спілкування 144
2.1.4. Етапи спілкування 146
2.1.5. Мова, мовлення і спілкування 148
2.1.6. Невербальні засоби спілкування 149
2.1.7. Гендерні аспекти спілкування 155
2.1.8. Поняття ділового спілкування 157
Практичний блок 159
Блок індивідуальних проблемних завдань 164
Блок самоконтролю 168
Теми рефератів та наукових повідомлень 168

Тема 2.2. Риторика і мистецтво презентації 169
Теоретичний блок 171
2.2.1. Публічний виступ як важливий засіб комунікації переконання 171
2.2.2. Мистецтво аргументації 177
2.2.3. Презентація як різновид публічного виступу 178
2.2.4. Культура сприймання публічного виступу. Види запитань 180
Практичний блок 184
Блок індивідуальних проблемних завдань 187
Блок самоконтролю 191
Теми рефератів та наукових повідомлень 191

Тема 2.3. Культура усного фахового спілкування 192
Теоретичний блок 194
2.3.1. Особливості усного спілкування 194
2.3.2. Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування 195
2.3.3. Функції та види бесід 197
2.3.4. Співбесіда з роботодавцем 200
2.3.5. Етикет телефонної розмови 204
2.3.6. Етичні питання використання мобільних телефонів 208
Практичний блок 209
Блок індивідуальних проблемних завдань 212
Блок самоконтролю 216
Теми рефератів та наукових повідомлень 216

Тема 2.4. Форми колективного обговорення професійних проблем 217
Теоретичний блок 219
2.4.1. Мистецтво перемовин 219
2.4.2. Збори як форма ухвалення колективного рішення 221
2.4.3. Нарада 222
2.4.4. Дискусія 225
2.4.5. Дебати 227
2.4.6. Візитна картка 232
Практичний блок 236
Блок індивідуальних проблемних завдань 239

Блок самоконтролю 241
Теми рефератів та наукових повідомлень 241

Тема 2.5. Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації 242
Теоретичний блок 244
2.5.1. Класифікація документів 244
2.5.2. Національний стандарт україни 247
2.5.3. Вимоги до змісту та розташування реквізитів 252
2.5.5. Оформлювання сторінки 274
2.5.6. Вимоги до тексту документа 278
Практичний блок 281
Блок індивідуальних проблемних завдань 284
Блок самоконтролю 291
Теми рефератів та наукових повідомлень 291

Тема 2.6. Документація з кадрово-контрактних питань 292
Теоретичний блок 294
2.6.1. Резюме. Автобіографія 294
2.6.2. Характеристика 298
2.6.3. Заява 300
2.6.4. Особовий листок з обліку кадрів 302
2.6.5. Наказ щодо особового складу 303
2.6.6. Трудова книжка 306
2.6.7. Трудовий договір 307
2.6.8. Контракт 308
2.6.9. Трудова угода 310
Практичний блок 311
Блок індивідуальних проблемних завдань 313
Блок самоконтролю 314
Теми рефератів та наукових повідомлень 314

Тема 2.7. Довідково-інформаційні документи 315
Теоретичний блок 317
2.7.1. Довідка 317
2.7.2. Службові записки 318
2.7.3. Протокол. Витяг із протоколу 321
2.7.4. Звіт 324

Практичний блок 327
Блок індивідуальних проблемних завдань 329
Блок самоконтролю 330
Теми рефератів та наукових повідомлень 330

Тема 2.8. Етикет ділового листування 331
Теоретичний блок 333
2.8.1. Класифікація листів 333
2.8.2. Реквізити листа та їх оформлювання 334
2.8.3. Етикет ділового листування 336
2.8.4. Оформлювання листа 344
2.8.5. Різні типи листів 345
Практичний блок 423
Блок індивідуальних проблемних завдань 426
Блок самоконтролю 429
Теми рефератів та наукових повідомлень 429
Комплексна контрольна робота № 2 430
Модульний тестовий контроль 430
Відкриті завдання 444

Змістовий модуль 3
НАУКОВА КОМУНІКАЦІЯ
ЯК СКЛАДОВА ФАХОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тема 3.1. Українська термінологія у професійному спілкуванні 449
Теоретичний блок 452
3.1.1. Термін та його ознаки. Термінологія як система 452
3.1.2. Загальнонаукова, міжгалузева і вузькоспеціальна термінологія 453
3.1.3. Структура, способи творення і походження термінів 454
Практичний блок 457
Блок індивідуальних проблемних завдань 459
Блок самоконтролю 460
Теми рефератів і наукових повідомлень 460

Тема 3.2. Науковий стиль і його засоби у професійному спілкуванні 461
Теоретичний блок 463

3.2.1. Особливості наукового тексту і професійного наукового викладу думки 463
3.2.2. Оформлювання результатів наукової діяльності..... 464
3.2.2.1 План, тези, конспект як засіб організації розумової праці..... 464
3.2.2.2. Основні правила бібліографічного опису джерел..... 472
3.2.2.3. Анотування і реферування наукових текстів 477
3.2.2.4. Студентський науковий текст (курсова, дипломна, магістерська робота)..... 480
3.2.2.5. Рецензія, відгук..... 482
Практичний блок..... 491
Блок індивідуальних проблемних завдань 493
Блок самоконтролю 494
Теми рефератів та наукових повідомлень..... 494

Тестовий підсумковий контроль 495
Завдання на встановлення відповідності 495
Підсумкова контрольна робота 507

Короткий лексикон синонімів української мови 514
Складні випадки наголошення 529

ПЕРЕДМОВА

Розбудова незалежної Української держави спонукає до усвідомлення фундаментальних складових національної системи освіти: навчально-виховних та науково-методичних засад. Оновлення сутності навчання є визначальним у реформуванні освіти в Україні й передбачає врахування сучасних потреб суспільства.

Виникає об'єктивна потреба створення і впровадження в систему професійної освіти нової фахової ділової комунікації, тобто мовної освіти. Вона має забезпечити формування та розвиток комунікативної професійно орієнтованої компетенції особистості, яка здатна зреалізувати свій творчий потенціал на потреби держави. Це можна здійснити під час вивчення навчальної дисципліни – «Українська мова (за професійним спрямуванням)».

Пропонований підручник – теоретично-практичний, побудований за кредитно-трансферною системою, запровадження якої сприяє інтенсифікації навчального процесу, стимулює систематичну та самостійну роботу студентів, підвищує об'єктивність оцінювання знань, розвиває здорову конкуренцію між студентами. У підручнику виокремлено три змістові модулі: «Законодавчі та нормативно-стильові основи професійного спілкування», «Професійна комунікація», «Наукова комунікація як складова фахової діяльності», кожен з яких містить окремі узагальнювальні теми, підтеми та блоки: теоретичний, практичний, блок запитань і завдань для самоконтролю, тестовий та контрольний блоки. Перед кожним модулем визначено мету, компоненти змісту, подано список рекомендованої літератури та визначено ключові поняття. Практичну частину підручника спрямовано на те, щоби здобувачі вищої освіти набули навичок практичного послуговування мовними засобами вираження думки залежно від мети і змісту висловлювання: семантично точно і стилістично доречно вибрали слово, написали чи висловили його відповідно до літературних норм. У практичних завданнях передбачено ще одну шляхетну мету – привернути увагу студентів до способів удосконалення професійної мовної компетенції, вільного усного та писемного спілкування.

Модульна технологія викладання дисципліни передбачає і контрольно-оцінний компонент, якого репрезентуємо під час відповідей здобува-

чів вищої освіти на запитання для самоконтролю та під час виконання тестових завдань і контрольних робіт, що подані до кожного модуля, а також до узагальнювальних тем.

Набути умінь і навичок професійного спілкування допоможуть вміщені наприкінці підручника «Короткий лексикон синонімів української мови», словник-мінімум «Складні випадки наголошення».

Підручник може бути корисним для всіх, хто дбає про свій престиж, прагне підвищити рівень фахового мовлення, удосконалити та збагатити індивідуальний словник.

Змістовий модуль

1 ЗАКОНОДАВЧІ ТА НОРМАТИВНО-СТИЛЬОВІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Тема 1.1

ВСТУП. ДЕРЖАВНА МОВА – МОВА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

План

1.1.1. Предмет і завдання курсу «Українська мова (за професійним спрямуванням)».
1.1.2. Поняття літературної мови. Найістотніші ознаки літературної мови.
1.1.3. Мова професійного спілкування як функціональний різновид української літературної мови. Мовна, мовленнєва, комунікативна професійна компетенції.
1.1.4. Мовні норми.
1.1.5. Мовне законодавство та мовна політика в Україні.

Дидактична мета:

- *розширення знань про українську літературну мову і мову професійного спілкування;*
- *засвоєння понять про мовну, мовленнєву, комунікативну компетенцію та мовнокомунікативну професійну компетенцію;*
- *забезпечення оволодіння ортоепічними, лексичними, стилістичними, граматичними нормами сучасного українського професійного мовлення.*

Студенти повинні знати:

- *предмет і завдання курсу «Українська мова (за професійним спрямуванням)»;*
- *визначення літературна мова, державна мова, національна мова, мова професійного спілкування;*
- *норми літературної мови у професійній сфері.*

Студенти повинні вміти:

- *давати визначення основних понять;*
- *розпізнавати норми літературної мови, відповідно до норм уживати словосполучення, речення;*
- *стилістично правильно оформлювати свою думку;*
- *послуговуватися всім лексичним багатством української мови, добирати синоніми, антоніми, фразеологізми, розпізнавати пароніми і використовувати їх відповідно до значень.*

Ключові поняття: *мова професійного спілкування, літературна мова, мовні норми, мовна, мовленнєва, комунікативна компетенція, професійна мовнокомунікативна компетенція, мовна політика, мовна ситуація.*

Рекомендована література

1. Іванишин В., Радевич-Винницький Я. Мова і нація. Дрогобич: Відродження, 1994. 218 с.
2. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. Київ. 2006.
3. Куць О.М. Мовна політика в державотворчих працях України : навчальний посібник. Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2004. 275 с.
4. Літературна мова у просторі національної культури / від. ред. Л.І Шевченко. Київ: Вид.-полігр. центр «Київський університет», 2004. 135 с.
5. Масенко Л. Мова і суспільство : Постколоніальний вимір. Київ: Вид. дім «КМ Академія», Всеукраїнське товариство «Просвіта», 2004. 163 с.
6. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування : навчальний посібник. 2-ге вид. Київ: Каравела, 2008. С. 7–37.
7. Пономарів О. Незалежна держава і незалежна мова. *Пам'ять століть*. 1997. № 2. С. 5–12.
8. Рішення Конституційного Суду України від 14 грудня 1999 року № 10 рп/99 // www.zakon.rada.gov.ua
9. Український правопис.Національна академія наук України. Київ: НВП «Видавництво «Наукова думка» НАН України», 2019. 391 с.
10. Шевчук С., Виноградова Ю., Глущик С., Дияк О., Лобода Т. Український правопис: нова редакція : навч. посіб. / за ред. С. Шевчук. Київ: Алерта, 2020. 118 с.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Слова – це кольорові камінці.
Мало їх назбирати –
треба ще навчитися
з них узори викладати.
Ірина Вільде

1.1.1. ПРЕДМЕТ І ЗАВДАННЯ КУРСУ «УКРАЇНСЬКА МОВА (ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)»

Головне завдання вищої школи – готувати висококваліфікованих фахівців, які досконало володіють державною мовою в усній та писемній її формах. Курс «Українська мова (за професійним спрямуванням)» передбачає продовження формування національномовної особистості, комунікативних навичок майбутніх спеціалістів, студіювання особливостей фахової мови.

Отже, **предметом вивчення курсу** є сучасна українська літературна мова професійної сфери.

Завдання курсу – сформувати:

- ✓ мовну компетенцію майбутніх фахівців, що містить знання і практичне оволодіння нормами літературної професійної мови;
- ✓ навички самоконтролю за дотриманням мовних норм у спілкуванні;
- ✓ вміння і навички оптимальної мовної поведінки у професійній сфері;
- ✓ стійкі навички усного й писемного мовлення, зорієнтованого на професійну специфіку;
- ✓ навички оперування фаховою термінологією, редагування, корегування та перекладу наукових текстів.

Вивчаючи курс, студенти різних спеціальностей набувають теоретичних знань про фахове спілкування, його етапи й роль у професійній діяльності, засвоюють термінологію майбутньої спеціальності, відомості про призначення і структуру ділових документів, потрібних фахівцеві певного профілю, формують стійкі комунікативні компетенції, потрібні у професійному спілкуванні, навички послуговування вербальними і невербальними засобами обміну інформацією.

Мета курсу – сформувати у майбутніх спеціалістів професійно зорієнтовані уміння і навички досконалого володіння українською літературною мовою у фаховій сфері.

1.1.2. ПОНЯТТЯ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ. НАЙІСТОТНІШІ ОЗНАКИ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ

Мова є однією з найістотніших ознак нації та реально функціонує як мовна діяльність членів відповідної етнічної спільноти.

Хто якою мовою думає, той до того народу належить (В. Даль).

Українська мова – єдина національна мова українського народу.

Відповідно до статті 10 Конституції України, прийнятої Верховною Радою 28 червня 1996 року, українська мова є державною мовою в Україні, «держава забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя на всій території України».

Державна мова – «це закріплена традицією або законодавством мова, вживання якої обов'язкове в органах державного управління та діловодства, громадських органах та організаціях, на підприємствах, у закладах освіти, науки, культури, у сферах зв'язку та інформатики»[1].

На ґрунті української національної мови формується і розвивається українська літературна мова.

Як одна з форм національної мови вона функціонує поряд з іншими її формами – діалектами (територіальними і соціальними), просторіччям, мовою фольклору.

Літературна мова – це унормована, регламентована, відшліфована форма загальнонародної мови, що обслуговує найрізноманітніші сфери суспільної діяльності людей: державні та громадські установи, пресу, художню літературу, науку, театр, освіту й побут людей. Вона вважається найвищою формою функціонування мови. Літературна мова має такі ознаки:

- ✓ унормованість;
- ✓ уніфікованість (стандартність);
- ✓ наддіалектність;

[1] Українська мова : Енциклопедія. Київ: Укр. енциклопедія, 2000. С. 126.

- ✓ поліфункціональність;
- ✓ стилістичну диференціацію (розвинену систему стилів).

Найістотнішою ознакою літературної мови є її **унормованість**, тобто наявність усталених мовних норм, – найбільш поширених, уніфікованих зразків репрезентації мовної системи.

Наддіалектність полягає в тому, що літературна мова, на відміну від територіальних діалектів, функціонує без будь-яких обмежень на всій території України. Наддіалектність літературної мови допускає її регіональне варіювання.

Маючи усну й писемну форму вираження, літературна мова охоплює всі сфери комунікативної практики суспільства за допомоги мовновиражальних засобів. Це і є її ***поліфункціональність***.

У плані ***уніфікованости*** (стандартности) літературна мова зберігає свої цілісність і єдність, хоча має різноманітні мовні засоби та їх варіанти.

Літературна мова має розгалужену систему ***стильових різновидів***, що взаємодіють між собою і сприяють розвиткові мовновиражальних засобів.

Літературну мову реалізують в *усній* і *писемній* формах. Обидві форми однаково поширені в сучасному мовленні, їм властиві основні загальномовні норми, проте кожна з них має й свої особливості, зумовлені специфікою функціонування літературної мови в кожній із форм.

Писемна форма літературної мови функціонує у сфері державної, політичної, господарської, наукової та культурної діяльності.

Усна форма літературної мови обслуговує безпосереднє спілкування людей, побутові й виробничо-професійні потреби суспільства.

Зачинателем нової української літературної мови був Іван Котляревський – автор перших великих художніх творів українською мовою («Енеїда», «Наталка Полтавка», «Москаль-Чарівник»). Він першим використав народнорозмовні багатства полтавських говорів і фольклору.

Фундатором сучасної української літературної мови справедливо вважають Тараса Шевченка. Саме він уперше своєю творчістю підніс її на високий рівень суспільно-мовної та словесно-художньої культури, заклав підвалини для розвитку в ній наукового, публіцистичного та інших стилів української мови. У мові творів Шевченка знайшли глибоке відображення народнопоетична творчість, усно-

розмовні форми народної мови. Традиції Т. Шевченка у розвитку української літературної мови продовжували у своїй творчості Іван Франко, Леся Українка, Панас Мирний, Михайло Коцюбинський та інші письменники.

Українська літературна мова постійно розвивається і збагачується. Цей процес супроводжується усталенням, шліфуванням обов'язкових для всіх літературних норм.

1.1.3. МОВА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК ФУНКЦІОНАЛЬНИЙ РІЗНОВИД УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ. МОВНА, МОВЛЕННЄВА, КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНЦІЇ

«Оволодіння основами будь-якої професії розпочинають із засвоєння певної суми загальних і професійних знань, а також оволодіння основними способами розв'язання професійних завдань»[2], тобто оволодіння мовою професійного спілкування.

Мова професійного спілкування (професійна мова) – це функціональний різновид української літературної мови, яким послугуються представники певної галузі виробництва, професії, роду занять. Як додаткова лексична система професійна мова, не маючи власної специфіки фонетичного та граматичного рівнів, є лексичним масивом певної мови.

Отже, **фахова мова** – це сукупність усіх мовних засобів, якими послуговуються у професійно обмеженій сфері комунікації з метою забезпечення порозуміння між людьми, які працюють у цій сфері. Особливості її зумовлюють мета, ситуація професійного спілкування, особистісні риси комуніканта і реципієнта (мовна компетенція, вік, освіта, рівень інтелектуального розвитку). Залежно від ситуації і мети спілкування доречно й правильно добирають різноманітні мовні засоби висловлення думки: лексичні, граматичні, фразеологічні тощо.

Усі лексичні одиниці фахових текстів переділяють на чотири різновиди:

1) терміни певної галузі, що мають власну дефініцію;

[2] *Кретова О.* Проблема професійного мовлення соціального працівника у контексті його професіоналізму // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. – Ужгород, 2003.

2) міжгалузеві загальнонаукові термінологічні одиниці (терміни філософії, політології, математики, філології тощо);
3) професіоналізми;
4) професійні жаргонізми, що не претендують на точність та однозначність[3].

Володіти мовою професійного спілкування – це:

- ✓ вільно послуговуватися усім багатством лексичних засобів із фаху;
- ✓ дотримуватися граматичних, лексичних, стилістичних, акцентологічних та інших норм професійного спілкування;
- ✓ знати спеціальну термінологію, специфічні найменування відповідної професійної сфери;
- ✓ використовувати усі ці знання на практиці, доречно поєднуючи вербальні й невербальні засоби спілкування.

Отже, професійна мова – це насамперед термінологія, притаманна тій чи тій галузі науки, техніки, мистецтва, та професіоналізми. Їх виокремлюють відповідно до сфери трудової діяльності, де вона активно функціонує.

Термін – слово або словосполучення, що позначає поняття спеціальної сфери спілкування в науці, виробництві, техніці, у конкретній галузі знань. Терміни обслуговують сферу спілкування певної галузі разом із загальновживаним лексиконом.

Професіоналізм – слово або вислів, уживаний в певному професійному середовищі. Професіоналізми властиві мові певної професійної групи.

Справжній фахівець повинен мати сформовану мовну, мовленнєву і комунікативну компетенції.

Мовна професійна компетенція – це сума систематизованих знань норм і правил літературної мови, за якими будують правильні мовні конструкції та повідомлення за фахом.

Мовленнєва професійна компетенція – це система умінь і навичок використання знань під час фахового спілкування для передавання певної інформації.

Ґрунтуючись на мовній компетенції, вона виявляється у сформованості умінь послуговування усною і писемною літературною мовою, багатством її виражальних засобів відповідно до літературних норм.

[3] *Кияк Т.Р.* Функції та переклад у фахових текстах. *Вісник Житомирського державного університету імені І.Франка.* Вип. 32. 2007. С. 104.

Комунікативна професійно орієнтована компетенція – це «система знань, умінь і навичок, потрібних для ефективного спілкування»[4], тобто треба володіти сумою знань про мову, вербальні й невербальні засоби спілкування, культуру, національну своєрідність суспільства і вміти застосовувати ці знання в процесі спілкування.

Отже, професійна комунікативна компетенція репрезентує професійні знання, вміння і навички спілкування.

1.1.4. МОВНІ НОРМИ

У професійному мовленні треба дотримуватися загальноприйнятих мовних норм, стандартів, певних взірців, адже унормованість – головна ознака літературної мови.

Мовна норма – уніфіковані, традиційні, найбільш поширені, свідомо фіксовані стандарти реалізації мовної системи, обрані в процесі суспільної комунікації.

Мовна норма є ознакою літературної мови.

Літературна мовна норма – усталені, загальноприйняті правила, регламентації, взірці вживання мовних засобів у писемній і усній формі спілкування.

Літературну норму репрезентують у шкалі оцінювань: правильности, доречности й естетичної гармонійности.

Результатом визнання літературних норм є їх кодифікація у словниках і граматиках, що фіксують усталені мовні явища.

Розрізняють такі типи літературних норм: ортоепічні, морфологічні, орфографічні, лексичні, синтаксичні, стилістичні, пунктуаційні, акцентуаційні.

Орфоепічні норми регламентують правила вимови звуків, звукосполук і граматичних форм слів. Вивчення правильної вимови спрямоване на подолання помилок, серед яких насамперед виокремлюють фонематичні та фонологічні.

Фонематичні помилки – це порушення, пов'язані зі змішуванням фонем, із заміною однієї фонеми іншою, наприклад:

[4] *Радевич-Винницький Я.* Етикет і культура спілкування : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ: Знання, 2006. С. 21

***вимова* |с|**	***замість* |з|**
[*вести*]	[*везти́*]
[*каска*]	[*ка́зка*]
***вимова* |т|**	***замість* |д|**
[*ротовий*]	[*родови́й*]
[*гатка*]	[*га́дка*]
[*прив'іт*]	[*при́в'ід*]

Такі помилки спотворюють зміст слова. Інколи фонематичну помилку зумовлено пропуском однієї з фонем, наприклад:

Правильно	***Неправильно***
плутати	*путати*
плутаю	*путаю*
плутають	*путають*

Дуже часто у мовленні замість фонеми |ф| вживають поєднання фонем |хв|, а замість |хв| – фонему |ф|:

Правильно	***Неправильно***
факт	*хвакт*
фа́рба	*хварба*
фах	*хвах*
фахіве́ць	*хвахівець*
фено́мен	*хвеномен*
форма́тний	*хворматний*
функціонува́ти	*хвункціонувати*
хвала́	*фала*
хворо́ба	*фороба*

Фонетичні помилки – це суто вимовні недогляди у вимові різних варіантів звуків, наприклад: ***вимова [л'] замість [л]:*** *лекція – лєкція, телеграма – телєграма;* ***вимова [і] замість [и] у словах іншомовного походження:*** *дирéктор – дірéктор, тираж – тіраж, симпозіум – сімпозіум, циркулярний – ціркулярний.*

ВИМОВА ГОЛОСНИХ ЗВУКІВ

Усі голосні звуки під наголосом вимовляємо чітко й виразно: *постано́ва, план, гаранті́йний, ви́тяг, видаве́ць, му́дрість.*

В інших позиціях вимова голосних має такі особливості:

1. Голосні [а], [і], [у] – в усіх позиціях вимовляємо виразно, чітко:
   [зна́ти] – *знати;*
   [пунктуа́л'н'іс'т'] – *пунктуальність;*
   [з'в'ітува́ти] – *звітувати.*
   У деяких словах на початку слова голосний [і] вимовляємо з наближенням до [и]:
   [і́ᵘнод'і] – *іноді*
   [і́ᵘнколи] – *інколи*
   [і́ᵘнде] – *інде*
   [і́ᵘнший] – *інший*
2. Звук [о] вимовляємо виразно і здебільшого не змінюємо; лише перед складом із постійно наголошеним [у] й [і] вимовляємо з наближенням до [у]:
   [тоᵘму́] – *тому;*
   [поᵘру́шити] – *порушити;*
   [йоᵘму́] – *йому;*
   [соᵘб'і] – *собі.*
3. Звуки [е], [и] в ненаголошеній позиції вимовляємо нечітко:
   [е] – з наближенням до [и]
   [меᵘта́] – *мета;*
   [реᵘагува́ти] – *реагувати;*
   [меᵘн'і] – *мені.*
   У ненаголошеній позиції в кінці слова звук [е] вимовляємо чітко:
   [р'і́ӯне] – *Рівне;*
   [по́ле] – *поле.*
   [и] – з наближенням до [е]
   [виᵉда́ток] – *видаток;*
   [обвиᵉнува́чеᵘн': а] – *обвинувачення;*
   [сиᵉстеᵘмати́чниᵉї] – *систематичний.*
   Звуки [е], [и] в наголошеній позиції вимовляємо чітко:
   [полéм'іка] – *полеміка;*
   [ви́бори] – *вибори;*
   [креᵘди́т] – *кредит.*

Увага! Ортоепічна компетенція

Українській літературній мові не властива вимова [а] на місці ненаголошеного [о]: [мажориᵉта́рна] – мажоритарна (неправильно мажаритарна).

ВИМОВА ПРИГОЛОСНИХ ЗВУКІВ

Дзвінкі приголосні [б], [д], [ґ], [ж], [з], [дж͡], [дз͡] в кінці слова й перед глухими в середині слова вимовляємо дзвінко:

[наро́**д**] – *народ;*
[нака́**з**] – *наказ;*
[чиᵉмду́**ж**] – *чимдуж;*
[на́**дт**о] – *надто;*
[до́в'і**дк**а] – *довідка.*

***Примітка**. З усіх дзвінких приголосних тільки глотковий звук [г] вимовляємо як [х]: [ле́хко] – легко; [н'і́хт'і] – нігті; [во́хко] – вогко.*

4. Глухі приголосні [п], [т], [к], [ш], [с], [ч], [ц] перед дзвінкими у межах слова вимовляємо дзвінко:

[про́з'ба] – ортографічно *просьба;*
[воґза́л] – *вокзал;*
[бород'ба́] – *боротьба.*

5. Оглушуємо прийменник і префікс з- перед глухими приголосними:

[с тобо́йу] – ортографічно з *тобою;*
[сказа́ти] – *сказати.*

6. Префікси **роз-, без-, через-, воз-** можна вимовляти дзвінко й глухо (залежно від темпу мовлення):

[розпи́ска] і [роспи́ска] – *розписка;*
[бе"зпомиᵉлко́вий] і [бе"спомиᵉлко́вий] – *безпомилковий.*

7. Губні [б], [п], [в], [м], [ф], шиплячі [ж], [ч], [ш] (крім подовжених) та задньоязикові [ґ], [к], [х] в кінці слова та складу вимовляємо твердо:

[с'і**м**] – *сім;*
[ве́ли**ᵉч**] – *велич;*
[пи́ше"**ш**] – *пишеш;*
[пози́**чт**е] – *позичте;*
[с'м'і**х**] – *сміх.*

Лише перед [і] ці приголосні вимовляємо як напівм'які:

[**в**'іта́л'ний] – *вітальний;*
[**б**'іогра́ф'ійа] – *біографія;*
[**ш**'іс'т'] – *шість;*
[**х**'ід] – *хід;*
[**к**'ілогра́м] – *кілограм.*

Подовжені шиплячі вимовляємо як напівм'які:

[роздор'и́ж': а] – *роздоріжжя;*
[р'і́ч': у] – *річчю.*

8. В українській мові слід розрізняти звуки [г] і [ґ]. Приголосний звук [ґ] вимовляємо у власне українських словах, а також зукраїнізованих словах іншомовного походження. Найповніший реєстр слів з літерою ґ, що позначає задньоязиковий зімкнений дзвінкий звук [ґ], подано в «Українському орфографічному словнику», яким варто послуговуватися. Іноді звук ґ вимовляють не лише відповідно до норми, а й на власний розсуд. Подаємо найбільш уживані слова:

ґазда́	*ґре́чи́ний*	*ґрунтозахисни́й*
ґаздува́ти	*ґре́чність*	*ґрунтозна́вство*
ґа́нок	*ґре́чно*	*ґрунтообро́бний*
ґра́ти	*ґрунт*	*ґрунтува́тися*
ґату́нок	*ґрунтови́й*	*ґу́дзик*
	ґрунто́во-клімати́чний	*ґрасува́ти (розчищати)*

9. Буквосполучення **дж, дз** можуть позначати один звук і вимовляються як африкати [дж͡], [дз͡]:

[дз͡во́ниᵉк] – ортографічно *дзвоник;*
[приᵉсу́дж͡увати] – *присуджувати;*
[в'ідр'а́дж͡е"н': а] – *відрядження;*
[нагоро́дж͡е"н': а] – *нагородження.*

Роздільна вимова цих звуків [д]-[з], [д]-[ж] є порушенням ортоепічних норм. Як два окремі звуки вимовляємо тоді, коли вони належать до різних частин слова, наприклад до префікса і кореня:

[в'ід-зи"ва́ти] – ортографічно *відзивати;*
[п'ід-з'в'і́тний] – *підзвітний;*
[п'ід-же"ну́] – *піджену.*

10. Передньоязикові [д], [т], [з], [с], [ц], [л], [н] перед подальшими м'якими приголосними та перед [і] вимовляємо м'яко:

[маĭбу́т'н'е] – ортографічне *майбутнє;*
[п'і́с'н'а] – *пісня;*
[го́рд'іс'т'] – *гордість.*

ВИМОВА ЗВУКОСПОЛУК

1. Відповідно до закономірностей сполучуваності звуків у мовленні деякі ортоепічні норми випливають з асимілятивних змін у групах приголосних:

а) ***-ться*** вимовляємо як **[ц':а]**:
[ли^{е}сту́йец':а] – ортографічне *листується;*
[у́чац':а] – *учаться;*
[гн'івайуц':а] – *гніваються;*
[обу́ри^{е}ц':а] – *обуриться;*

б) ***-шся*** вимовляємо як **[с':а]**:
[з'в'ітуйес':а] – *звітуєшся;*
[в'ита́йес':а] – *вітаєшся;*
[розпи́суйес':а] – *розписуєшся;*

в) ***-жся*** вимовляємо як **[з'с'а]**:
[зва́з'с'а] – *зважся;*
[не^{и}у́р'із'с'а] – *не вріжся;*

г) ***-чся*** вимовляємо як **[ц': а]**:
[не^{и}моро́ц':а] – *не морочся;*

ґ) ***-жці*** вимовляємо як **[з'ц'і]**:
[кри^{е}вор'із'ц'і] – *криворіжці;*
[запор'із'ц'і] – *запоріжці.*

д) **-сши** вимовляємо як **[ш:и]**:
[при^{е}н'іш:и] – *принісши.*

е) **-зш** вимовляємо як **[ш:]**:
[бе^{и}ш:у́му] – *без шуму.*

є) **-зч** вимовляємо як **[шч]**:
[ш чо́го] – *з чого.*

ж) **-здж** вимовляємо як **[ждж]**:
[ждже^{и}ре^{и}ла́] – *з джерела.*

з) **-шці** вимовляється як **[с'ц'і]**:
[на до́с'ц'і] – *на дошці.*

и) **-здці** вимовляємо як **[з'ц'і]**:
[у пойі́з'ц'і] – *у поїздці.*

2. У групах приголосних, що з'явилися у словах унаслідок словотворення, відбувається спрощення:
проїзд + н (ий) ⟶ [пройізни́й] – *проїзний;*
контраст + н (ий) ⟶ [контра́сни^{е}ї] – *контрастний;*
баласт + н (ий) ⟶ [бала́сни^{е}ї] – *баластний.*

Отже, написання окремих слів не відповідає вимові:
[ш'існа́д'ц'ат'] – *шістнадцять;*
[ш'іс:о́т] – *шістсот;*
[ш'іздес'а́т] – *шістдесят;*
[пре^{и}зи^{е}де́н'с'ки^{е}ї] – *президентський;*
[аге́нство] – *агентство;*
[інте^{и}л'іге́н'с'ки́й] – *інтелігентський.*

Увага! Ортоепічна компетенція
У словах [пе^{и}стли́ви^{е}ї], [хвастли́ви^{е}ї], [ви^{е}пускни́ї] спрощення не відбувається у вимові й не передається на письмі. Також ніколи не спрощують звукосполучення [здр], [спр], [стр]: [здружи́ти^{е}с'а] – *здружитися;* [здра́ўни^{е}ц'а] – *здравниця;* [спри^{е}ї́ма́ти] – *сприймати;* [спрац'ува́ти^{е}с'а] – *спрацюватися;* [страїкува́ти^{е}] – *страйкувати;* [страхови́ї] – *страховий.*

ВИМОВА СЛІВ ІНШОМОВНОГО ПОХОДЖЕННЯ

Іншомовні слова в українській мові фонетично й граматично адаптуються, проте деякі з них мають ортоепічні особливості:

1. Голосні [і] та [и] слід завжди вимовляти відповідно до їх написання. Після приголосних [д], [т], [з], [с], [ц], [р], [ж], [ч], [ш] постійно вимовляємо [и], а не [і] перед подальшим приголосним звуком: *си*стема́, *ди*пломати́чний, фі́*зи*ка, *ци*ві́льний, *ри*то́рика, *ши*фр, *ра*т*и*фіка́ція, реж*и́*м.

Початковий [і] вимовляємо чітко, а наближена до [и] вимова [і] є ортоепічною помилкою.

Правильно	**Неправильно**
[ідеа́л'но] – *ідеально*	идеально
[іде́йа] – *ідея*	идея

2. В іншомовних словах ненаголошений [о] ніколи не переходить в [у] (навіть перед складом із постійно наголошеним [у]): *ко*ру́*п*ція, *до*ру́чення, *до*куме́нт, *по*пуляриза́ція.
3. Ненаголошені [и], [е] після приголосного вимовляємо з наближенням до [е], [и]: [те^{и}нде́н'ц'ійа] – *тенденція;* [пе^{и}р'іодиза́ц'ійа] – *періодизація;* [се^{и}рти^{е}ф'іка́т] – *сертифікат.*

АКЦЕНТУАЦІЙНІ НОРМИ

З ортоепічними нормами тісно пов'язані **акцентуаційні,** що визначають правильне наголошування слів.

Наголос – це виокремлення одного із складів слова засобом посилення голосу.

В українській мові наголос вільний, різномісцевий і рухомий, тобто може падати на будь-який склад слова і змінювати своє місце в однокореневих словах або у формах одного й того ж слова: *зби́тки – збитко́вий, прийма́льня – при́йми, будува́ти – буду́ю, бага́ж – багажі́м.*

Наголос може виступати засобом розрізнення лексичного (семантичного) значення слова: *характе́рний* і *хара́ктерний*, *про́шу* і *прошу́*, а також граматичного: *се́стри* і *сестри́*.

Дотримання норм наголошення й вимови є одним із важливих показників культури усного професійного спілкування. Як відомо, в українській літературній мові є чимало слів, у яких мовці порушують усталений літературний наголос, тобто акцентологічні норми *(див. Складні випадки наголошення с. 529–535).*

Увага! Акцентуаційна компетенція

Іменники середнього роду на **-ання** мають наголос на тому складі, що й неозначена форма дієслова, від якої іменник утворено: *чита́ти – чита́ння, навча́ти – навча́ння, завда́ти – завда́ння*

В окремих випадках префікс **ви-** перетягує на себе наголос: *ви́дати – вида́ння, ви́вчити – вивча́ння*

Ненормативними є наголошення *чи́тання, навчання́, завдання́.*

Іменники, утворені від дієслів або інших іменників за допомоги префіксів ***ви-, від-, за-, на-, над-, об-, пере-, під-, не-, при-, про-, роз-,*** зберігають наголос на префіксі: *ви́клик, ві́дгомін, за́дум, за́клик, на́пуск, на́дпис, о́ббіг, пере́спів, пі́дкуп, не́люб, при́пис, при́тінок, про́пуск, ро́зголос, ро́звідка.*

У числівниках від *одинадцяти* до *дев'ятнадцяти* наголос падає лише на склад **на:** *одина́дцять, чотирна́дцять, вісімна́дцять.*

У відмінкових формах на **-и** названі числівники зберігають наголос на цьому ж складі: *одина́дцяти, двана́дцяти, чотирна́дцяти, шістна́дцяти, сімна́дцяти.*

У відмінкових формах на **-ох, -ом** наголос падає на останній склад: *одинадцятьо́х, чотирнадцятьо́х, сімнадцятьо́х* тощо, *одинадцятьо́м, дванадцятьо́м, шістнадцятьо́м* тощо.

У складних числівниках на **-деся́т** наголос на останньому складі: *шістдеся́т, сімдеся́т, вісімдеся́т.*

У формах непрямих відмінків цих числівників наголос падає на закінчення: *п'ятдесяти́ (п'ятдесятьо́х), п'ятдесяти́ (п'ятдесятьо́м), п'ятдесятьма́ (п'ятдесятьома́).*

Слово *прошу* вживаємо з двома наголосами: *прошу́* – у значенні «звертаюся з проханням, клопочу»; *про́шу – у* значенні «запрошую, будь ласка».

В українській мові є іменники *ви́года (*родовий множини *ви́гід)* зі значенням «користь» і *виго́да* (родовий множини *вигод*) означає «зручність». У відмінкових формах цих іменників та у словах, утворених від них, наголос зберігаємо на тому самому складі: *ви́года – ви́годи – ви́годою; ви́гідний* «корисний» *– ви́гідність – ви́гідністю; вигода – вигоди – вигодою; вигідний* «зручний» *– вигідність – вигідністю.*

ЛЕКСИЧНІ НОРМИ

Лексичні норми регламентують правила слововживання. Їх фіксують насамперед словники: «Словник української мови» в 11-ти томах (1971–1980 рр.), «Новий тлумачний словник української мови» (1998 р.), «Великий тлумачний словник сучасної української мови» (2001 р.), «Український орфографічний словник» (2002 р.), «Російсько-український словник ділового мовлення» (автор Шевчук С. В., 2010 р.).

Відхилення від норм слововживання у мовній практиці зумовлено кількома чинниками:

- ✓ незнанням точного лексичного значення слова, наприклад: *Часопис «Вечірній Київ» відсвяткував свій ювілей.* Часопис – періодичне друковане видання у вигляді книжки; журнал. Отже, у цьому реченні слід вживати слово *газета*, а не *часопис*;
- ✓ невмінням вибрати із синонімічного ряду найточніше слово, тобто незнанням синонімічного багатства мови, яке є «одним із невичерпних джерел урізноманітнення вислову»[5].

[5] *Олександр Пономарів.* Культура слова : Мовностилістичні поради : навч. посібник. Київ: Либідь, 1999. С. 33.

СИНОНІМИ

Синоніми – це слова різні за звучанням, але мають тотожне чи близьке значення: *обов'язково – неодмінно; конче – доконче – неминуче; властивий – притаманний; проживати – мешкати; аргумент* (у полеміці) – *доказ, підстава, обґрунтування.*

Тексти офіційно-ділового стилю вимагають однозначності, й через те точності слів надають неабияке значення. Адже для чіткої регуляції офіційно-ділових стосунків важливо, щоб усі однаково сприймали й витлумачували той чи той закон, наказ, договір, контракт.

Щоб збагатити свій активний запас слів, радимо частіше звертатися до «Словника синонімів української мови» у двох томах (2001 р.). Пропонуємо короткий лексикон синонімів української мови, яким можна скористатися під час підготови до усного чи писемного фахового спілкування (*див. Короткий лексикон синонімів української мови с. 514–528*). Що повніший синонімічний ряд, то легше вибрати найточніше, найвлучніше слово для висловлення думки. Основна функція синонімів – урізноманітнення власного мовлення, уникнення повторів.

Українська мова багата на абсолютні синоніми – слова, що різняться лише звучанням. Із двох слів для називання того самого поняття мовці перевагу чомусь надають іншомовному, запозиченому, а не оригінальному українському.

Українське	**Запозичене**
абетка (азбука)	алфавіт
важливий (сучасний, своєчасний)	актуальний
вигадка	фікція
вимір	масштаб
вистава	шоу
відвідини	візит
відстань	дистанція
відтінок	нюанс
відхилення	аномалія
вкладання	інвестиції
вступник	абітурієнт

доба	епоха
доброзвичаєвість	етика
доказ	аргумент
доцільно	раціонально
життєпис	біографія
запас	резерв
засновник	фундатор
засоби масової інформації	масмедіа
зв'язки з громадськістю	паблик рилейшнз
звання	ранг
звертатися	апелювати
згода	консенсус
зустріч на найвищому рівні	саміт
кава	кофе
керівник	менеджер
керівник	шеф
краватка	галстук
неуспіх, провал	фіаско
несправжній, вигаданий	фіктивний
організація збуту	маркетинг
порцеляна	фарфор
посол	амбасадор
правник	юрист
припис	циркуляр
пристосувати	адаптувати
скоропис	стенографія
тло	фон
тотожний	адекватний
управління	менеджмент
явище	феномен

Відроджувані синоніми

бігун	полюс
валіза	чемодан
відсоток	процент
водограй	фонтан
двірець	вокзал
двозвук	дифтонг
двоспів	дует
книгозбірня	бібліотека
летовище	аеропорт
майдан	площа
мапа	карта
оплески	аплодисменти
підсоння	клімат
поземний	горизонтальний
прямовисний	вертикальний
південник	меридіан
поступ	прогрес
рівнобіжний	паралельний
рівноденник	екватор
робітня	майстерня
світлина	фотокартка
середник (розділовий знак)	крапка з комою
хідник	тротуар
часопис	журнал
чинник	фактор

Шануймо оригінальні витвори рідної мови!

ПАРОНІМИ

Щоб мовлення було нормативним, важливо розрізняти між собою пароніми. **Пароніми** – це слова (пари слів), які мають подібність у морфологічній будові (близькі за фонетичним складом), але різняться значенням. Вони переважно належать до однієї частини мови, мають однакові граматичні ознаки. На відміну від синонімів – слів, що позначають близькі поняття і тому можуть заступати одне одного, – для паронімів така взаємозамінність не можлива. Перевірити значення паронімів можна за словником: Гринчишин Д. Г., Сербенська О. А. Словник паронімів української мови. Київ, 1986.

Ви́борний – ви́борчий

Виборний – якого визначають чи обирають голосуванням: *Виборна посада.*

Виборчий – пов'язаний з виборами, з місцем, де відбуваються вибори, з правовими нормами виборів: *виборча дільниця, виборча урна, виборчий бюлетень, виборче право.*

Вика́ти – уника́ти

Вникати – намагатися зрозуміти сутність причини, явища, події тощо: *вникати в суть справи* (питання *в що?).*

Уникати – намагатися обминати проблеми, перешкоди, людей (сторонитися, цуратися): *уникати зустрічей* (питання *кого? чого? що робити?).*

Гри́вня – гри́вна

Гривня – грошова одиниця незалежної України: *п'ять гривень, курс гривні.*

Гривна – металева шийна прикраса у вигляді обруча: *Кольє нагадують давньоруські гривни.*

Грома́дський – громадя́нський

Громадський – який стосується суспільства, громадян чи окремого колективу; який відбувається в суспільстві (громаді, колективі) або пов'язаний з суспільно корисною діяльністю: *громадські організації, громадська думка.*

Громадянський – який стосується громадянина як члена суспільства, властивий йому: *громадянський обов'язок, громадянська мужність.*

Декваліфіка́ція – дискваліфіка́ція

Декваліфікація – втрата особою кваліфікації, спеціальних знань, досвіду: *декваліфікація педагога, повна декваліфікація.*

Дискваліфікація – оголошення когось не гідним або не здатним обіймати певну посаду, виконувати відповідну роботу через професійну непідготовленість; позбавлення спортсмена або команди права брати участь у змаганнях за грубе порушення правил: *дискваліфікація судді, дискваліфікація гравця.*

Житлови́й – жили́й

Житловий – 1) стосовний до житла, жител, пов'язаний з ними; 2) пристосований, призначений для життя людей: *житловий фонд, житловий відділ, житлова проблема, житлове будівництво.*

Жилий – заселений, залюднений: *жилий будинок* – той будинок, у якому живуть люди, заселений.

Індоса́нт – індоса́т

Індосант – особа, яка робить передатний напис на чеках, векселях та інших цінних паперах.

Індосат – особа, на яку переводять чек, вексель та інші цінні папери.

Кампа́нія – компа́нія

Кампанія – сукупність заходів, спрямованих на виконання певного завдання: *виборча кампанія.*

Компанія – 1) група осіб, пов'язаних певними інтересами: *весела компанія;* 2) торговельне або промислове товариство, що об'єднує підприємців: *торговельна компанія.*

Ліце́нзія – ліце́нція

Ліцензія – дозвіл на право торговельного обміну, використання чогось тощо.

Ліценція – зниження тарифного мита тощо.

Осно́ваний – засно́ваний

Оснований – який ґрунтується на чомусь, в основі якого лежить те, про що йдеться: *оснований на праці, оснований на успіхах* (питання *на чому?).*

Заснований – який започатковує, створює, організовує щось: *фонд, заснований президентом* (питання *ким? де? коли?).*

Особи́стий – особо́вий

Особистий – який є власністю окремої особи, безпосередньо належить їй, персональний; який безпосередньо стосується певної особи: *особисті речі, особиста охорона, особисті уподобання.*

Особовий – який стосується особи; відкритий на окрему особу: *особове посвідчення, особовий склад, особова справа, особовий рахунок.*

Повнова́ження – уповнова́ження

Повноваження – право, надане зазначеній особі на проведення певних дій (заходів): *здійснювати свої повноваження.*

Уповноваження – надання певній особі дозволу (прав) говорити (діяти) від імені іншої особи: *за уповноваженням керівництва.*

Позича́ти – запозича́ти

Позичати (позичити) – брати щось для тимчасового користування, у борг: *позичати гроші.*

Запозичати (запозичувати) – переймаючи щось, засвоювати, робити своїм надбанням: *запозичати добрі приклади.*

Пока́зник – пока́жчик

Показник – свідчення, доказ, ознака чогось; переважно у множині – результати про досягнення чогось тощо: *показник культури, показники роботи, економічні показники.*

Покажчик – знак, що вказує на напрям руху, розташування чогось: довідкова книжка або довідковий список: *покажчик температури, алфавітний покажчик.*

Управлі́ння – правлі́ння

Управління – 1) те саме, що керівництво: *управління виробництвом;* 2) адміністративна установа або відділ якоїсь установи, організації, що відає певною галуззю господарської, наукової чи ін. діяльності: *житлове управління.*

Правління – 1) час (період), упродовж якого певна особа здійснює верховну владу над кимось, чимось; форма керівництва: *президентське правління;* 2) виборний орган, апарат, що керує установою, організацією: *правління кооперативу.*

Такто́вний – такти́чний

Тактовний – який володіє почуттям міри, такту: *бути тактовним; тактовна людина, допомога; тактовне зауваження, керівництво.*

Тактичний – що стосується тактики як сукупності засобів або способів, використовуваних для досягнення мети або здійснення певної бойової операції: *тактичний план, удар, успіх; тактичні заходи, міркування, принципи.*

Уя́ва – уя́влення

Уява – здатність уявляти – змальовувати, створювати, відтворювати щось у думках, свідомості: *багата, збуджена, художня уява; плід уяви; спливати в уяві.*

Уявлення – знання, розуміння чогось: *викривлене, повне, помилкове, правильне уявлення; уявлення про розвиток суспільства; давати уявлення; складати уявлення*

Факт – фактáж

Факт – дійсна, невигадана подія, явище, приклад; те, що служить підтвердженням певного положення, висновку: *неспростовний факт, очевидний факт, історичний факт, аналізувати факти.*

Фактаж – сукупність фактів.

Відхиленням від лексичних норм є вживання кальок – спотворених запозичень із російської мови. Російські слова вживають замість українських, пристосовуючи їхнє фонетичне, словотвірне та морфологічне оформлення до українського.

Норма	**Калька**
безготівкóвий	безналічний
брáти/взя́ти ýчасть	приймати/прийняти участь
будь-якúй	любий
вантáж	груз
ввíмкнення/увíмкнення, вживáти/вжúти зáходів	включення приймати/прийняти міри
величáльний	хвалебний
вестú перéд, бути лíдером, бути попéреду	лідирувати
вúняток	виключення
вúсновок	заключення
вúторг	виручка
відклáсти	відложити
внéски	взноси
всевідець	всезнáючий
втíлювати	воплощатися
гíдність	упускати
гáвити	достоїнство
добрóбут, щáстя, гарáзд, гаразди́	благополуччя

дóкази	доводи
інакодýмець	інакомислячий
інáкше	по другому
загáльний	всезагальний
зáйвий	лишній
заміжня́	замужня
замóвити	заказати
зáхід	мірoприємство
збігáтися, спадáтися	співпадати
звинувáчення	обвинувачення
зіставля́ти	співставляти
з'ясóвувати/з'ясувáти	виясняти/вияснити
жартувáти	шуткувати
колúшній	бувший
кóріння, джерéла	витоки
мúто, збір	пошліна
мúтниця	таможня
навчáльний	учбовий
налéжність	приналежність
наполягáти	настоювати
насáмперед, найпéрше, передусíм (передовсíм)	у першу чергу
настýпний, такий	слідуючий
неприпустúмо	недопустимо
неспромóжний	не в стані
нечислéнний	малочисленний
одностáйно	єдинодушно
опíкуватися, наглядáти	курирувати
осóба	лице
пáливо	пальне

передпла́та	підписка
під'єдна́ння	підключення
післяпла́та	накладна плата
побо́ювання	опасіння
подоро́жчання	подорожання
поже́ртва	пожертвування
постача́льник	поставщик
пра́вильно	вірно
прийма́льня	прийомна
приміськи́й	пригородній
прина́ймні	по крайній мірі
при́суд, ви́рок	приговор
прожитко́вий	прожиточний
профспі́лка, професи́йна спілка	профсоюз
розпро́даж	розпродажа
скарбни́ця, скарбі́вня	казна, казначейство
ска́рга	жалоба
скасо́вувати / скасу́вати	відміняти/відмінити
суперечності	протиріччя
тимчасо́во припини́ти	призупинити
торі́шній	минулорічний
урочи́стості	торжества
хаба́рник	взяточник
чини́ти / вчини́ти	поступати/поступити
числе́нний	багаточисленний
чужомо́вний	чужоземний
штампува́льник	штамповщик
щироси́рдно	чистосердечно

ГРАМАТИЧНІ НОРМИ

Граматичні норми визначають правильне вживання граматичних форм слів та усталену побудову речень, словосполучень.

Морфологічні норми «передбачають вживання у мовленні повнозначних змінних слів, граматична оформленість яких відповідає нормі української літературної мови»[6].

Увага! Морфологічна компетенція

За допомоги суфіксів **-к-**(-а-), **-иц-**(-я-), **-ин-**(-я-), **-ес-**(-а) від іменників чоловічого роду утворюємо іменники на означення осіб жіночої статі: *редакторка, директорка, авторка; верстальниця, порадниця; психологиня, кравчиня, продавчиня, філологиня; дияконеса, патронеса, поетеса.*

За граматичними нормами (зокрема морфологічними) іменники жіночого роду першої відміни твердої групи мають закінчення ***-ою**: робо**тою**, краї**ною**, голово**ю**, жінко**ю**;* м'якої та мішаної групи – **-ею:** *пра**цею**, доле**ю**, пісне**ю**, задаче**ю**, площе**ю**, тише**ю**, межее**ю**, пожеже**ю**.*

У родовому відмінку множини ці іменники вживаються переважно з нульовим закінченням: *жінок, пісень, веж, верб, тополь, надій, мрій, лікарень, будівель, сосон (сосен), вось.* Проте, в деяких словах виступає закінчення **-ів:** *суддів, старостів;* або закінчення **-ей**: *сімей, статей, ескадрилей.*

Вузлики на пам'ять!

Запам'ятайте паралельні словоформи: *баб – бабів, губ – губів, легень – легенів.*

Іменники чоловічого роду м'якої групи другої відміни у родовому відмінку мають форми: *кобзаря, воротаря, різьбаря, жниваря, орендаря, секретаря, поштаря, страйкаря, богатиря;* а також: *токаря, слюсаря, кухаря, лицаря.* До твердої групи належать іменники: *бригадир – бригадира, комісар – комісара, командир – командира, касир – касира, семінар – семінару.* Іменники чоловічого роду мішаної групи другої відміни у родовому відмінку мають форми: *школяра, цегляра, бджоляра, картопляра, весляра, бавовняра, пісняра, газетяра, завідувача, товариша.*

[6] *Шкуратяна Н. Г.* Культура мовлення на морфологічному рівні. Культура мовлення у процесі навчання. Тернопіль: СМП «Астон», 1999. С. 62.

Усім іменникам третьої відміни властиве закінчення **-ей** у родовому відмінку множини: *доповідей, галузей, відповідей, подорожей, відстаней, тіней;* але: *матерів.*

Іменники із суфіксом **-ен-,** що належать до четвертої відміни, мають паралельні форми: *ім'ям – іменем, плем'ям – племенем, тім'ям – тіменем.* У літературній мові переважають форми із закінченням **-ам** (ортографічно **-ям**).

Множинні іменники у родовому відмінку можуть мати:

- ✓ закінчення **-ів:** *зборів, опадів, терезів, курсів, окулярів;*
- ✓ закінчення **-ей:** *дверей, дітей, людей;*
- ✓ нульове закінчення: *ножиць, роковин, запросин, канікул, Альп, Сум.*

Особливу проблему морфології сучасної української літературної мови становлять активні дієприкметники, що творяться за допомоги суфіксів ***-уч (-юч), -ач (-яч).*** Як зазначає Ю. Шерех, вони не перебувають у регулярних мотиваційних зв'язках з відповідним типом дієслівних основ, а тому їх слід вважати периферійними щодо морфологічної системи української мови віддієслівними похідними й характеризувати як книжні витвори, що не властиві українському літературному слововживанню, стимульовані найбільшою мірою впливом російської мови[7].

Отже, активні дієприкметники не стали фактом української мови, це потрібно послідовно відображати під час їх перекладу – подавати власне українські мовні засоби (прикметники, іменники, дієприслівники, дієслова-присудки складних речень), що відповідають російським активним дієприкметникам. А через відсутність у словниках українських відповідників цієї лексики сучасні переклади з російської мови рясніють карикатурними кальками.

Українські відповідники	***Російські дієприкметники***
агітатор	агитирующий
адресант	адресующий
орендатор	арендующий
страйкар	бастуюший
бездіяльний (неактивний)	бездействующий
протибольовий	болеутоляющий

[7] *Шерех Ю.* Нарис сучасної української літературної мови. С. 323

взаємозаперечний (взаємосуперечливий, несумісний)	взаимоисключающий
військовик, вояк	военнослужащий
чинний (закон)	действующий (закон)
депонент	депонирующий
довіритель	доверяющий *(юр.)*
оптимістичний (сповнений життя)	жизнеутверждающий
завідувач	заведующий
укладач угоди, договірник	заключающий договор
на посаді	занимающий должность
звукозаписний	звукозаписывающий
заступник, який виконує, зайнятий виконанням, виконавець, виконувач	исполняющий обязанности
ліквідатор (ліквідаційний)	ликвидирующий
що не відповідає, невідповідний, недоречний	несоответствующий
обслуга	обслуживающий персонал
впливовий, здатний вплинути	оказывающий влияние
уважний (до кого)	оказывающий (кому) внимание
що платить, платник	оплачивающий
наступний, подальший	последующий
попередній	предшествующий
вступник	поступающий
що споживає, споживач	потребляющий
що рецензує, рецензент	рецензирующий
самореєструвальний	саморегистрирующий
службовець, (в уряді) урядовець	служащий
що торгує, зайнятий торгівлею, торговець, крамар	торгующий

Вузлики на пам'ять!
Запам'ятайте українські відповідники до найпоширеніших дієприкметників на -учий (-ючий)

Біжучий

біжучий рядок	рухомий рядок

Виконуючий

виконуючий	який виконує, здатний виконати, зайнятий виконанням, виконавець, виконувач
виконуючий роботу	виконавець роботи
тимчасово виконуючий обов'язки кого	тимчасовий заступник кого; тимчасовий виконувач обов'язків кого
виконуючий роль	виконавець ролі; який виконує роль

Виступаючий

виступаючий	промовець, оратор; який виступає
виступаючий з доповіддю	доповідач
виступаючий на трибуні студент	студент, який виступає на трибуні

Відпочиваючий

відпочиваючий	відпочивальник, відпочивалець, курортник

Віруючий

віруючий	релігійний, богомільний, вірянин, вірник
віруючі	хто вірує, вірні, миряни, віряни

Вражаючий

вражаючий	який вражає, здатний вразити; разючий; могутній, сильний
вражаючий ефект	могутній ефект

Головуючий

головуючий (зборів, засідання)	голова (зборів, засідання)

Діючий

діючий	що діє, покликаний діяти, діяльний, активний, ефективний, чинний, дійовий
діючий вулкан	активний (живий) вулкан
діючий порядок	сучасний порядок
діючий фактор	чинник
діюча модель	робоча модель
діюча армія	регулярна армія
діюче законодавство	чинне законодавство
діючі особи	дійові особи, лицедії

Домінуючий

домінуючий	що домінує, найбільш поширений/популярний, панівний, переважний, домінантний, визначальний
домінуюче вживання	переважне вживання
домінуюча ідея	провідна, домінантна ідея
домінуючий чинник	визначальний, основний чинник

домінуюча в суспільстві тенденція	тенденція, що переважає в суспільстві, домінатна (панівна) тенденція

Знаючий

знаючий	який знає, знавець, тямущий, досвідчений, обізнаний, компетентний
знаючий міру	поміркований

Зростаючий

зростаючий	який зростає, збільшується; збільшувальний, щораз більший (вищий)
зростаюча смертність	щораз більша смертність
зростаючі вимоги	щораз вищі вимоги
зростаючі ціни	щораз вищі ціни

Існуючий

існуючий	що існує, здатний існувати; (*в якомусь місці*) розташований, розміщений; зафіксований, чинний, сучасний, теперішній, наявний, відомий
існуюче законодавство	чинне законодавство
існуючі думки	відомі (наявні) думки
існуючі кордони	сучасні кордони
існуючий у природі	подибуваний у природі
існуючий порядок	заведений порядок
існуючі проблеми	наявні проблеми
існуючі ціни	теперішні ціни

Наступаючий

наступаючий	що наступає, прийдешній, наступний, близький, вже на підході, вже зовсім близько
з наступаючим Новим роком	з настанням Нового року! з передноворіччям! з прийдешнім Новим роком!

Плаваючий

плаваючий по морю	мореплавець
плаваючий графік	змінний графік
плаваючий курс валюти	нестійкий (змінний) курс валюти

Слідуючий

слідуюча зупинка	наступна зупинка
на слідуючий рік	на той рік
справа в слідуючому	справа ця така, діло тут таке, річ у тім

Поширеною вадою ділового мовлення є надуживання конструкціями з прийменником **по**.

Норма	Порушення норми
бюро працевлаштування	бюро по працевлаштуванню
з питань будівництва	по питанню будівництва
у службових справах	по справах служби
комітет цін	комітет по цінах
за законом	по закону
після закінчення терміну (строку)	по закінченню терміну (строку)
проректор з наукової роботи	проректор по науковій роботі

кіоск для продажу проїзних квитків	кіоск по продажу проїзних квитків
за вимоги, на вимогу	по вимозі
через недбалість	по недбалості
працюють за змінним графіком	працюють по змінному графіку
через непорозуміння	по непорозумінню
через непередбачені обставини	по непередбаченим обставинам
за дорученням	по дорученню
за постановою	по постанові
у святкові дні	по святкових днях
за запрошенням	по запрошенню
за програмою	по програмі
за фахом	по спеціальності
за списком	по списку
за сумісництвом	по сумісництву
за звичаєм	по звичаю
документація щодо особового складу	документація по особовому складу
надіслати поштою	надіслати по пошті
за замовленням	по замовленню
курси для підготови спеціалістів	курси по підготовці спеціалістів
екзамен з української мови	екзамен по українській мові
не під силу	не по силі
комітет з питань комерційної торгівлі	комітет по питаннях комерційної торгівлі

Вузлики на пам'ять!

Прийменник **по** перекладаємо конструкціями з такими прийменниками:

за – за власним бажанням
з – з ініціативи
на – на пропозицію
для – комісія для складання
після – після повернення
у (в) – у справі
через – через хворобу

Прийменник **по** вживаємо: *черговий **по** району, наказ **по** відділенню, колеги **по** роботі.*

СТИЛІСТИЧНІ НОРМИ

Стилістичні норми регулюють вживання мовних засобів відповідно до мовного стилю. Для офіційно-ділового стилю є характерними сталі словосполучення – мовні штампи, що зазнають суржикового викривлення під впливом російської мови.

Норма	Порушення норми
брати (взяти) участь	приймати участь
укладати (підписувати) договір	заключати договір
порядок денний	повістка денна
давати згоду, схвалювати, підтримувати, погоджуватися	давати добро
я вважаю, на мою думку	я рахую
завдяки підтримці	дякуючи підтримці
навчальний відділ	учбовий відділ
військова доктрина	воєнна доктрина
воєнний стан	військовий стан
воєнні (бойові) дії	військові дії
воєнні злочини	військові злочини
пристрасті розпалюються (розгоряються)	пристрасті накаляються
дякую Вам	дякую Вас

витяг із протоколу	виписка із протоколу
відшкодувати збитки	возмістити убитки
депутатська недоторканність	депутатська недоторканість
впроваджувати у виробництво	внедряти у виробництво
чинне законодавство	діюче законодавство
обіймати посаду	займати посаду
закон попиту і пропонування	закон попиту і пропозиції
юридична особа	юридичне лице
це не становить великих труднощів	це не складає великих труднощів
це не є виняток	це не є виключення
набути великого поширення	отримати широке розповсюдження
гарантувати безпеку	забезпечувати безпеку
наступний рік	слідуючий рік
розглядалися такі питання	розглядалися слідуючі питання
щодо цього	на цей рахунок
уживати (вживати) заходів	приймати міри
знічев'я	від нічого робити
підбивати підсумки, підсумовувати	підводити підсумки
із сказаного випливає	із сказаного слідує
великим (широким) планом	крупним планом

Увага! Граматична компетенція

Дієслова в українській мові вимагають від залежних іменників чи займенників відповідної відмінкової форми.

Норма	Порушення норми
відцуратися кого	відцуратися від кого
вчити чого	вчити чому
глузувати з кого	глузувати над ким

дивуватися з чого	дивуватися чому
дякувати кому	дякувати кого
захворіти на що	захворіти чим
знущатися з кого	знущатися над ким
зраджувати кого	зраджувати кому
кепкувати з кого	кепкувати над ким
нехтувати кого, що; ким, чим	нехтувати кого, чого
оволодіти чим	оволодіти що
опанувати що	опанувати чим
одружитися з ким	одружитися на кому
повідомляти кого	повідомляти кому
постачати кому що	постачати кого чим
простити кому	простити кого
радіти з чого	радіти чому
сміятися з кого	сміятися над ким
стосуватися до кого	стосуватися кого
стежити кого	стежити за ким
уподібнюватися до кого	уподібнюватися кому
хворіти на що	хворіти чим

ОРТОГРАФІЧНІ НОРМИ

Ортографічні норми встановлюють одноманітність написання слів відповідно до усталених норм. Вони визначають правила написання слів разом, окремо, через дефіс; вживання великої та малої літери; способи переносу слів з одного рядка в інший; вживання апострофа; правила правопису слів іншомовного походження; прізвищ, географічних назв; правила написання морфем тощо.

Вузлики на пам'ять!

Святослав, В'ячеслав, пів ящика, возз'єднати, під'їжджати, сільський, інший, майбутнє, київський, законний, буквений, військкомат, життєвий, шістнадцять, матеріально відповідальний, спитати, схвалити, розповісти, прізвище, екпрезидент, пріоритет, прем'єр-міністр, в цілому, до побачення, без сумніву, по-перше, по-українському.

Запам'ятайте!

Спів…– перша частина складних слів, що вказує на спільність (іноді одночасність) у чому (в існуванні, володінні, звучанні тощо) *кого-, чого-небудь з кимсь, чимсь*, пишемо разом:
співавтор, співавторство, співвітчизник, співжиття, співзвучний, співіснування, співпереживання, співпрацівник, співпрацювати, співпраця, співробітник, співробітництво, співрозмовник, співучасть.
Інших значень ця частина слова не має, отже замість *співпадати, співпасти* українською мовою треба вживати *збігатися, збігтися, спадатися, спастися.* Замість *співставляти, співставити, співставлення, співставний – зіставляти, зіставити, зіставлення, зіставний (*або *порівнювати, порівняти* тощо*)* (Головащук С. І. Словник-довідник з українського літературного слововживання. Київ: Наукова думка, 2004. С. 347).

ПУНКТУАЦІЙНІ НОРМИ

Пунктуаційні норми – це система правил, що регулюють вживання розділових знаків: крапки, трьох крапок, знака оклику, знака питання, коми, крапки з комою, двокрапки, тире, лапок, дужок, абзацу. Свідоме засвоєння пунктуаційних норм сприяє виробленню умінь і навичок безпомилкового вживання розділових знаків.

Наприклад:

Зміст свободи слова і думки полягає у тому, що ніхто не може заборонити людині дотримуватися своїх думок, певним чином відображати об'єктивну дійсність у своїх уявленнях та публічно висловлювати ці матеріалізовані в мові відображення, зокрема як погляди і переконання. Останні можуть при цьому стосуватися будь-яких сфер: зовнішньої політики, державної влади, економічних процесів, освіти і культури, розвитку законодавства тощо (Коментар законодавства України).

Мовні норми характеризуються історичною та соціальною зумовленістю, стабільністю, хоча з розвитком літературної мови вони можуть змінюватися. Тому в межах норми співіснують мовні варіанти, що виникають відповідно до потреб суспільства в кодифікації написань і відображають тимчасове функціонування старого й нового в мові.

У словниках українського літературного слововживання розрізняють акцентні варіанти *(по́милка* і *поми́лка, до́говір* і *догові́р, за́вжди* і *завжди́),* лексичні *(телефонна трубка і слухавка, масштаб і вимір, карта і мапа),* морфологічні *(сті́л,* а в родовому відмінку *стола́* і *сто́лу).*

У літературній мові ці варіанти «не порушують самої норми, а роблять її більш точним інструментом добору мовних засобів у стилістичному плані»[8].

Культура писемного й усного мовлення всіх, хто послуговується українською мовою як засобом спілкування, полягає у тому, щоб досконало оволодіти мовними нормами й послідовно дотримуватися їх.

1.1.5. МОВНЕ ЗАКОНОДАВСТВО ТА МОВНА ПОЛІТИКА В УКРАЇНІ

Функціонування української літературної мови залежить від стану мовної політики в державі, освіті, культурних традицій народу.

Мовна політика – це система заходів (політичних, юридичних, адміністративних), спрямованих на регулювання мовних відносин у державі, зміну чи збереження мовної ситуації в державі.

Мовна політика є частиною національної політики, органічною складовою певного політичного курсу держави. Національна комісія зі зміцнення демократії та утвердження верховенства права розробила концепцію державної мовної політики.

Концепція державної мовної політики – це система засадничих нормативних постанов, які ґрунтуються на компетентному оцінюванні мовної ситуації в Україні та якими мають керуватися органи державної влади та органи місцевого самоврядування у своїй практичній діяльності, регулюючи суспільні відносини в мовній царині.

Мовна ситуація – «ситуація взаємодії різних мов чи різних форм існування однієї мови в певній державі з огляду на їхню функціональну специфіку й ареал поширення» [9].

Пріоритетом мовної політики в Україні є утвердження і розвиток української мови – головної ознаки ідентичності української нації, яка історично проживає на території України, становить абсолютну більшість її населення, дала офіційну назву державі.

Правовою основою для здійснення державної мовної політики в Україні є Конституція України (ст. 10), Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» (2019), «Рішення Конституційного суду України від 14 грудня 1999 року щодо

[8] «Українська мова» : Енциклопедія. Київ: Укр. енцикл., 2000. С. 61

[9] *Селіванова О.* Сучасна лінгвістика : Термінологічна енциклопедія. Полтава: Довкілля. Київ, 2006. С. 371.

застосування державної мови органами державної влади, органами місцевого самоврядування та використання її у навчальному процесі в навчальних закладах України.

У рішенні Конституційного Суду України щодо офіційного тлумачення статті 10 Конституції України подано визначення державної мови: «Під державною (офіційною) мовою розуміємо мову, якій державою надано правовий статус обов'язкового спілкування у публічних сферах суспільного життя».

Цим рішенням також підтверджено обґрунтованість підстав для надання статусу державної саме українській, а не якійсь іншій мові: «Конституцією України статус державної надано українській мові. Це повністю відповідає державотворчій ролі української нації, що зазначено в Преамбулі Конституції України, нації, яка історично проживає на території України, становить абсолютну більшість її населення і дала офіційну назву державі». Намагання надати статус державної якійсь іншій мові – це політика руйнації держави України, розпалювання міжетнічної ворожнечі, порушення конституційного ладу.

Отже, Конституційний Суд України робить вмотивований, обґрунтований висновок: «Таким чином, положення Конституції зобов'язують застосовувати державну – українську мову як мову офіційного спілкування посадових і службових осіб під час виконання ними службових обов'язків у роботі й діловодстві тощо, органів державної влади, представницького та інших органів Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, а також у навчальному процесі в державних і комунальних навчальних закладах України».

Це рішення «є обов'язковим до виконання на всій території України, остаточним і не може бути оскарженим». Отже, державність української мови є невід'ємним атрибутом конституційного ладу держави, атрибутом нації.

Та лише задекларованості державного статусу української мови для повноцінного і незворотного утвердження її в усіх сферах суспільного життя недостатньо – потрібні механізми реалізації зазначених вище правових документів щодо функціонування української мови.

Державна мовна політика має унеможливлювати перетворення України із суверенної національної держави у денаціоналізований географічний простір. Здійснення державної мовної політики забезпечує система органів, яку репрезентують Національна рада з мовної політики

при Президенті України, департамент з мовної політики Міністерства юстиції України, Національна комісія з питань правопису та мовних норм Національної академії наук України, Національна рада з питань радіо та телебачення.

Державна мовна політика на сьогодні має зосереджуватися на таких пріоритетних напрямках:

1) приведення мовного законодавства і практики його застосування у сувору відповідність з Конституцією України та Рішенням Конституційного Суду України;
2) утвердження української мови як державної в усіх сферах суспільного життя на всій території України;
3) створення незалежної нормативної бази підтримки і пільг для україномовних ЗМІ;
4) вироблення дієвих засобів захисту від актів зовнішньої мовно-культурної експансії та публічної дискредитації української мови;
5) поліпшення якості українського мовлення на теле- і радіоканалах України;
6) сприяння розвитку мов національних меншин;
7) запобігання дискримінації за мовною ознакою;
8) сприяння підвищенню загальної культури громадян України;
9) створення системи контролю за дотриманням мовного законодавства[10];
10) врегулювання питань, пов'язаних з удосконаленням юридичної відповідальності за порушення законів, які регулюють питання використання державної мови.

Звісно, вирішенням цих питань не вичерпується державна мовна політика. Держава має робити реальні кроки, щоби мовний резонанс став реальністю.

[10] *Балко М.* Мовна політика в сучасній Україні: основні проблеми та пошук шляхів їх вирішення. Лінгвістичні студії : Зб. наук. праць. Донецьк: Дом МУ, 2009. С. 8–11.

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Слово і діло поруч ідуть.
Народна творчість

Вправа 1. Прочитайте текст, з'ясуйте, що є важливим для ділової людини у досягненні успіху.

Вибір професії передбачає вільне володіння українською літературною мовою взагалі та мовою певної професії зокрема, забезпечення високого рівня культури мовлення. Сучасна ділова людина має пам'ятати, що вона представляє молоду державу на світовому рівні й розбудовує її, а мова будь-якої держави – це її візитівка. З нами говоритимуть на рівних лише тоді, коли ми доведемо словом і ділом, що Україна спроможна посісти належне їй місце в Європі й у світі як держава, громадяни якої себе поважають, усвідомлюють себе народом, покликаним самою історією відродитися і гідно увійти в цивілізований світ. І державна мова в цьому процесі відіграє дуже важливу роль. «Яка мова, така й рада», – засвідчує народна мудрість. Корисно дослухатися і до думки корифеїв, зокрема видатного українського мовознавця О. Потебні, який ще в минулому столітті пророче сказав: «Денаціоналізація (українства) зводиться до поганого виховання; до моральної хвороби; до неповного користування наявними засобами сприймання, засвоєння, впливу; до послаблення енергії думки; до мерзенності запустіння на місці витіснених, але нічим не замінених форм свідомості; до послаблення зв'язку молодих поколінь з дорослими, що замінюється лише слабким зв'язком з чужими; до дезорганізації суспільства, аморальності, спідлення».

Сьогодні відкриваються можливості для зміцнення й розбудови української державності. Це означає розширення перспектив для ділової співпраці, передусім для тих, хто поділяє Шевченкову пересторогу: «І чужому научайтесь, й свого не цурайтесь» *(З посібника)*.

Вправа 2. Прочитайте текст, назвіть основні функції та особливості мови професійного спілкування.

Специфіка мови професійного спілкування

Мова професійного спілкування є поліфункціональною підсистемою літературної мови і виконує загальномовні та специфічні функції. Такими функціями є:

1) номінативна (називання фахових реалій і понять);
2) пізнавальна (знаряддя й спосіб фахового пізнання, запам'ятовування, оволодіння фаховим досвідом);
3) аксіологічна (фахове та морально-етичне оцінювання);
4) комунікативна (спілкування в професійній сфері);

5) культуроносна (збереження й передавання фахових знань і культури професійного спілкування);
6) естетична (мовностилістична довершеність текстів) та ін.

В основу мови професійного спілкування покладено сучасну літературну мову. Проте в конкретній професійній мовленнєвій ситуації вона змістово редукується (зменшується, спрощується), залежно від галузі знання і предмета спілкування стає монотематичною, збагачується професійною лексикою і фразеологією. Це відбувається лише тоді, коли суб'єкти комунікації переходять на професійний рівень свідомості.

Мова професійного спілкування, крім уже названих, має й інші особливості. Характерною її ознакою є діалогічність. Професійна діяльність потребує обміну думками, обговорення певних проблем чи окремих питань, прийняття рішень, тому фахівці вступають у безпосередній словесний контакт, і комунікативний процес між ними перебігає як активна мовленнєва взаємодія.

Професійній мові, як і науковій, властиві певні комунікативні якості: абстрагованість, логічність, точність, ясність, об'єктивність. Крім того, вона має бути чистою, виразною, естетичною *(З посібника)*.

Вправа 3. Прочитайте текст і назвіть, від чого залежить комунікативна компетенція.

Комунікативна компетенція

Індивід, крім знання мови, мусить уміти використовувати її в конкретному контексті й ситуації, тобто володіти комунікативною компетенцією.

Комунікативна компетенція – сукупність знань про спілкування, вербальних і невербальних засад інтеракції, умінь їх ефективного застосування у конкретному спілкуванні в ролі адресанта і адресата.

Комунікативна компетенція залежить від:

- комунікативних інтенцій (утримування в пам'яті сказаного і постійна кореляція плину спілкування з метою мовця, його проміжними та кінцевими результатами);
- дотримання комунікативних стратегій, що допомагають досягти потрібного результату комунікації;
- знання особистості співбесідника; зворотного зв'язку в комунікації, що передбачає врахування психологічних особливостей (темпераменту, переваг, уподобань тощо) адресата, його соціальних ролей; уміння долати психологічні «фільтри», розбивати психологічні «щити»; уміння володіти навичками декодування «мови тіла» співбесідника (паралінгвістичних засобів) тощо;
- постійної орієнтації в умовах та ситуації спілкування;
- орієнтації та підтримання самого процесу спілкування, тобто контролю за цим процесом;
- контролю власної мовленнєвої поведінки, емоцій тощо;
- навичок та уміння завершення комунікації, виходу з неї, контролю над посткомунікативними ефектами тощо.

Однак комунікативна компетенція не означає автоматичного її використання *(Ф. Бацевич)*.

Вправа 4. Розкрийте зміст поданого нижче висловлювання, з'ясувавши спершу значення слова «менталітет».

Національна мова є засобом вираження менталітету нації *(З посібника)*.

Вправа 5. Письмово розкрийте зміст поданого нижче висловлювання.

Як одна з істотних ознак нації українська мова виконує об'єднувальну функцію.

Вправа 6. Запишіть словосполучення, дібравши з поданих у дужках потрібний іменник чи прикметник, поясніть свій вибір.

Приватна (е) (діло, справа), (на справі, ділі) довести щось, громадські (справи, діла), земельні (справи, діла), словом і (справою, ділом) допомагати, слухати (діло, справу), заводити (справу, діло) на когось, переглянути (діло, справу) підсудного, тека зі (справами, ділами), (діло, справу) робити, (справами, ділом) сприяти, (діло, справа) Іваненка, педагогічна (е) (діло, справа), (справа, діло) на мазі.

Вправа 7. Прочитайте вірш, випишіть з нього в один стовпчик слова з літерою г, а в інший – з літерою ґ.

Від давнини була собі на світі,
Ніщо ніде не заважало їй,
І почувалась в рідній алфавіті,
Як сарна на поляні лісовій.
Було в ній щось від г (ґ)отики старої,
Щось від лег (ґ)енди, символів пог (ґ)ан,
Від дириг (ґ)ента палички стрімкої
Чи від маг (ґ)ічних знаків праслов'ян.
І налякались фіг (ґ)лярі безликі,
Мабуть, вона наг (ґ)адувала їм,
Що в нас були володарі великі
Із рег (ґ)іментом і г (ґ)ербом своїм.
І враз нахлинула фата-морг (ґ)ана
На українську мову, вдарив г (ґ)рім,
І люті хуг (ґ)и, дикі ураг (ґ)ани
Розхилитали наш родинний дім.
Людці г (ґ)орлали ледве не до сказу,
Так виявляли почуття свої,
Заборонили літеру указом
І з алфавіту вивели її.
Аби убити ностальг (ґ)ію бунту

Та відіг (ґ)нати летарг (ґ)ійний хміль,
Позбавили нас г (ґ)еніїв і г (ґ)рунту,
І г(ґ)вардії, і г(ґ)онору поспіль,
І стала літера, як г(ґ)ладіатор,
З піг(ґ)меями на г(ґ)ерць й перемог(ґ)ла,
Над алфавітом розметала г(ґ)рати,
В ориг(ґ)іналі місце зайняла.

О. Лупій

Вправа 8. Знайдіть і виправте помилки. Поясніть, які норми сучасної української літературної мови порушено в поданих словосполученнях.

У відповідності до ст. 10 Конституції України; згідно чинного законодавства; у залежності від ухвали; по відношенню до представників бізнесу; не дивлячись на протести; у порівнянні з минулим місяцем.

Вірна відповідь; приймати (прийняти) міри; тимчасово призупинити співпрацю з партнером.

Існуюче законодавство; існуючі ціни; виконуючий обов'язки директора; страйкуючі на майдані люди; з наступаючим Новим роком; головуючий (зборів, засідання); організуючий центр; відстаючий учень; біжучий рядок.

Вправа 9. Користуючись словником, поставте наголос у поданих словах. Поясніть випадки подвійного наголошування.

Одинадцять, кілометр, пізнання, новий, фірмовий, також, цінник, напишу, жалюзі, фаховий, феномен, листопад, каталог, недоторканність, прошу, Полтавщина, випадок, завжди, середина, черговий, вимова, всього, контрактовий, корисний, почасти, текстовий.

Вправа 10. Доберіть синоніми до поданих нижче слів, запам'ятайте їх. Поясніть правопис слів іншомовного походження.

Аргумент, пріоритет, стимул, експеримент, компенсація, авторитет, ідентичний, аванс, безапеляційно.

Вправа 11. Подані нижче іменники поставте у формі родового відмінка, запишіть і поясніть правопис закінчення.

Акредитив, буклет, відсоток, аудитор, дивіденд, бюджет, цінник, вексель, продаж, надлишок, брокер, кадастр, фонд, банк.

Вправа 12. За тлумачним словником з'ясуйте значеннєві відтінки слів одного синонімічного ряду. Складіть словосполучення з кожним із них.

1. Замісник, заступник; багато, чимало; загальний, спільний; положення, становище, стан; тепер, зараз, нині;

Закінчити, завершити; наступний, подальший; екземпляр, примірник.

Вправа 13. Перепишіть, зі слів, поданих у дужках, виберіть те, яке є правильним у конкретному сполученні, свій вибір обґрунтуйте. Як називають слова, що подані у дужках?

(Засвоювати, освоювати) правила; (засвоювати, освоювати) землі; (засвоювати, освоювати) кошти; (ознайомити, познайомити) з приятелями; (втратити, втрати) під час транспортування; фінансові (витрати, втрати); (витрати, втрати) на соціальне забезпечення; (витрати, затрати) матеріальних і фінансових ресурсів; (виплата, оплата, плата) відсотків; умови (виплати, оплати, плати); (виплати, оплати, плата) за навчання; (обумовлювати, зумовлювати) якість; (обумовлювати, зумовлювати) пунктом договору; (заснований, оснований) на вченні; (засноване, основане) товариство; (професійний, професіональний) обов'язок; (професійний, професіональний) театр.

Вправа 14. До поданих прикметників доберіть іменники, утворюючи з ними словосполучення. З'ясуйте значення цих слів.

Виборний, виборчий; військовий, воєнний; гарантований, гарантійний; книжковий, книжний; писемний, письмовий, письменний; інформативний, інформаційний; перекладацький, перекладний; чисельний, численний.

Вправа 15. Від поданих слів утворіть стандартні словосполучення з прийменниками.

Мати, мета; відповідно, закон; мати, увага; взяти, увага; згідно, інструкція; заслуговувати, увага; ставити, мета.

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Добра літературна вимова –
то ознака правдивої
інтеліґентности людини.
Іван Огієнко

Завдання 1. Підготуйтесь до виступу на тему «Мова як духовно-національний феномен». Готуючись, скористайтеся поданим нижче текстом.

МОВА – КАТЕГОРІЯ НАЦІЄТВОРЧА

Мова – це кров, що оббігає тіло нації.
Виточи кров – умре нація.
Юліян Дзерович

Чи не найглибше розкрив цей умовивід науковий геній О. Потебня. На його думку, «мова – містичне ядро нації, тобто щось об'єктивно дане, що живе у підсвідомих глибинах етнографічної маси та що може видобутися на поверхню свідомости і стати керманичем усіх національних змагань у всіх ділянках життя». В иншому разі змагання, що минатимуть мову, приречені, бо збудовані на піску. І саме тоді без усвідомлення національного ідеалу, сконцентрованим виявом якого є мова, «розвій матеріальних відносин перший потопче і роздавить вас, як сліпа машина». Тому так безглуздо зараз абсолютизувати економічно-соціяльний чинник коштом мовно-духовного. Згадаймо блискучу публіцистику Оксани Забужко про те, що нашим державцям не вадило б «спочатку опанувати синтаксис, цю елементарну „гігієну" думання, перш ніж братися реформувати економіку». За очевидної сукупности разючих проблем безперечним є те, що без збереження своєї самобутньої культури нація втрачає своє обличчя (свою ідентичність) і приречена зникнути. Мова ж для цієї культури, за метафоричним висловом С. Лема, це те саме, що центральна нервова система для людини, тож саме за станом мови можна встановити стан культури.

Націоналізм – це передусім усвідомлення своєї відмінности-самобутности у світі, що ґрунтується на мові як вістрі культури.

За Миколою Міхновським, головна причина нещастя нашої нації – брак націоналізму (розумій любови) серед її широкого загалу. Що відбувається з родиною, коли зникає любов? То чи не очевидною є причина безладу у державі? Найглибшим містичним проявом цієї любови є мова. Натомість кількість носіїв цієї мови-любови, цього «рушія і регулятора національної психології» (Ольга Федик), меншає. До прикладу, соціологи спостерегли, що найвищий відсоток злочинів саме в містах зденаціоналізованих, де фактично українська мова відсутня, а російська помітно спотворена. Мова реагує на всі

соціяльні, національні деформації. *Мова мстива: будь-яка наруга над нею призводить до душевної ущербности.*

Нація, котра втрачає свою рідну мову і приймає чужу, не має духовної самостійности, а завжди йде «на помочах», через що не проявляє ініціятиви – цієї потрібної умови духового і матеріяльного поступу взагалі. Така нація не має душевної бадьорости і проявляє апатію і млявість. Вона не спроможна утвердити свого права на життя поміж инших націй і через те ходом самого життя засуджена на смерть. Отож лише сильна національна воля, що, за Іваном Франком, є синтезом *бажань, потреб і змагань*, які сягають *аж меж можливого*, є критерієм життєздатности нації. Завдяки, власне, цій волі наша мова, що лише за XVIII–XIX ст. пережила 173 укази заборон, винесла на своїх плечах націю. Ю. Шевельов називає це «лінґвістичним чудом». Мабуть, не таке вже й чудо, а просто зайвий приклад креативної функції мови, чи инакше націтворчої, тої функції, що є перманентним імпульсивним спалахом на щоразу по-новому загрозливій межі національної смерти українців. І от після лінгвоцидних XVIII–XIX ст. на початку XX століття у Києві лише десятки інтеліґентних родин говорили українською мовою. Ми, задекларувавши довгожданну державність української мови 1989-го року, де факто маємо лише 13% інформаційного простору її життя… і на додаток «просунутий» суржик, инакше креольський, тобто розвинений і збагачений в одному-двох поколіннях. З огляду на це тільки на ґрунті національної мови, яка духовно обрамлює націю і оберігає її від асиміляції та розсіяння в инших духових середовищах, можливий розвиток національної свідомости, пам'яти і національного пізнання *(Ірина Фаріон)*.

Завдання 2. Прокоментуйте таке твердження: *Мова – універсальна, але користування нею вкрай індивідуальне (П. Мовчан)*.

Завдання 3. Розкажіть про статус української мови в сучасній Україні, які документи це засвідчують.

Завдання 4.Уведіть у речення подані нижче слова, скористайтеся тлумачним словником української мови.

Спільнота, світлина, відсоток, філіжанка, добродій, зазвичай, позаяк, готів, терен (у значенні територія), довкілля, часопис, книгозбірня, скарбниця, навзаєм, розвій.

Завдання 5. Зі словника іншомовних слів випишіть значення поданих слів та введіть їх у речення.

Імпічмент, субсидія, інтернет, рейтинг, прайм-тайм, іміджмейкер.

Завдання 6. З'ясуйте, які позначення подають словники для маркування ортоепічних норм, наведіть приклади.

Завдання 7. Вивчіть напам'ять одну із улюблених поезій, прочитайте її в аудиторії, дотримуючись ортоепічних норм української мови.

Завдання 8. З'ясуйте, які позначення подають словники для маркування стилістичних норм, наведіть приклади.

Завдання 9. Запропоновані числівники поєднайте з іменниками, що подані в дужках; поставте наголоси. Із чотирма сполученнями слів складіть речення.

Три, два, чотири (товариш, шлях, ректор, директор, паспорт, слюсар, учитель, шлях, директор, приятель, хліб, колір).

Увага! Акцентуаційна та граматична компетенція.
За творення форми називного відмінка множини від іменників чоловічого роду на твердий приголосний вживаємо закінчення **-и** під наголосом, а не **-а**
брат – брати́, ректор – ректори́;
від іменників на м'який приголосний – закінчення **-і**, а не **-а** (орт. **-я**)
слюсар – слюсарі

Завдання 10. Наведіть вісім прикладів подвійного наголошування слів.

Завдання 11. Як ви розумієте твердження: в українській мові наголос може бути семантизованим. Відповідь проілюструйте двома-трьома прикладами.

Завдання 12. Поставте наголоси у поданих словосполученнях.

Тимчасова перепустка, вичерпна відповідь, фірмовий одяг, найцікавіший епізод, квартира з усіма вигодами, багато грошей, мої уподобання, закон про недоторканність, сільськогосподарський інститут, десятий кілометр, чотирнадцятий за списком, у листопаді місяці.

Завдання 13. Підготуйте випуск мовного бюлетеня «Рідне слово», присвяченого проблемі наголошування професіоналізмів (слів, що відповідають вашій майбутній професії).

Завдання 14. Ознайомтеся з таблицею. До кожного правила вимови звуків доберіть і запишіть по чотири приклади.

	Правила вимови звуків і звукосполучень	**Приклади**
1	Усі голосні звуки під наголосом вимовляємо чітко	
2	Звук [о] перед складом з постійно наголошеним [у] вимовляємо з наближенням до [у]: [оᵘ]	

	Правила вимови звуків і звукосполучень	Приклади
3	Звук [е] в ненаголошеній позиції вимовляємо з наближенням до [и]: [е"]	
4	Дзвінких приголосних звуків [б], [д], [ґ], [ж], [з] перед глухими приголосними у середині слова не оглушуємо	
5	Глухі приголосні [к], [п], [т], [с] перед дзвінкими вимовляємо дзвінко	
6	Звукосполучення -ться вимовляємо як [ц': а]	
7	Звукосполучення -шся вимовляємо як [с': а]	
8	Звук [г] перед [к] і [т'] вимовляємо як парний йому [х]	
9	Перед суфіксами -ськ-, -ств- спрощуємо у вимові приголосний [т]	

Завдання 15. Правильно прочитайте слова. Запишіть з ними фразеологізми та поясніть їх значення.

Ґава, ґедзь, ґрунт.

Завдання 16. Перегляньте телевізійну інформаційну трансляцію і запишіть усі випадки порушення ортоепічних і акцентуаційних норм.

Завдання 17. Підготуйте теку з матеріалами на підтвердження думки І. Огієнка *«Як про духовну зрілість окремої особи, так і про зрілість цілого народу судять найперше з культури його літературної мови»*.

Завдання 18. Запишіть правильні прийменникові звороти, поясніть свій вибір.

Відповідно до плану – у відповідності з планом, у випадку відмови – у разі відмови, в залежності від обставин – залежно від обставин, завдяки наполегливості – дякуючи наполегливості, не дивлячись на труднощі – незважаючи на труднощі.

Завдання 19. Поміркуйте, чи правильно перекладено дієслівні словосполучення? Запишіть правильні варіанти.

Виражати думки, прийняти до уваги, прийняти міри, підвести підсумки роботи, заключити договір, вислати письмо, здати екзамени, привести приклад.

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. Розкрийте зміст поняття «мова».
2. Розкажіть про українську мову професійного спрямування як навчальну дисципліну, зміст і завдання її.
3. Розкрийте зміст терміна «українська літературна мова». Якими ознаками відрізняється літературна мова від загальнонародної національної?
4. Назвіть форми, в яких функціонує українська літературна мова, особливості кожної з них.
5. Дайте визначення мовної норми, назвіть різновиди мовних норм, на прикладах проілюструйте їх.
6. Назвіть словники, що фіксують ортографічні норми.
7. Розкажіть про роль І.П. Котляревського й Т.Г. Шевченка у формуванні української літературної мови.
8. Наведіть приклади спірних випадків написання слів.
9. Який статус має українська мова в сучасній Україні?
10. Розкажіть про мовну і мовленнєву професійну компетенцію.
11. Дайте визначення комунікативної професійно орієнтованої компетенції.
12. Розкажіть про норми вимови голосних звуків.
13. Сформулюйте вимовні норми щодо приголосних звуків, проілюструйте їх прикладами.
14. Визначте норми, за якими вимовляємо слова: *вимова, випадок, завдання, документ, одинадцять*.
15. Розкажіть про вимову звукосполучень приголосних звуків.
16. Назвіть лексичні норми.
17. Розкрийте значення слів: *оснований і заснований*.
18. Прочитайте слова, з'ясуйте, які літературні норми порушено, запишіть правильні відповідники. *Бувший, заключення, виписка, виручка, вияснити, відміняти, призупинити, профсоюз.*
19. Визначте правильний варіант словосполучення: *дружна робота – дружня робота, дружнє ставлення – дружне ставлення, дружний колектив – дружній колектив.*

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Національна ідентичність в Україні в умовах глобалізаційних викликів.
2. Засоби милозвучности української мови.
3. Походження української мови.
4. Склад. Закономірності виокремлення складів в українській мові.
5. Зміни приголосних звуків у потоці мовлення.
6. Наголос – душа слова.
7. Особливості наголошування іменників (прикметників, числівників, дієслів) в українській мові.
8. Мова – душа нації.
9. Чергування [о], [е] з [і].
10. Зміни приголосних звуків за словотворення.
11. Літера Ґ в українській мові.
12. Звуковий склад української мови.
13. Особливості вживання іменників у професійному мовленні.
14. Труднощі у вживанні прийменникових конструкцій.
15. Числівник у професійному мовленні.
16. Синонімічний вибір слова.
17. Особливості вживання прикметника у професійному мовленні.
18. Особливості вживання дієслова у професійному мовленні.
19. Синтаксичні норми – дзеркало мислення.

Тема 1.2

ОСНОВИ КУЛЬТУРИ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ

План

1.2.1. Мова і культура мовлення в житті професійного комунікатора.
1.2.2. Комунікативні ознаки культури мовлення.
1.2.3. Комунікативна професіограма фахівця.
1.2.4. Словники у професійному мовленні. Роль словників у підвищенні мовленнєвої культури.
1.2.5. Мовний етикет.
1.2.5.1. Поняття етикету.
1.2.5.2. Мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет.
1.2.5.3. Стандартні етикетні ситуації.
Парадигма мовних формул.

Дидактична мета:

- *засвоєння основних понять і критеріїв культури фахової мови і мовлення;*
- *формування комунікативної професіограми майбутнього фахівця;*
- *збагачення фахового словникового запасу;*
- *засвоєння правил поведінки, які регламентують взаємини між людьми у різних спілкувальних ситуаціях;*
- *вироблення умінь і навичок послуговування впорядкованою парадигмою знаків у різних етикетних комунікативних ситуаціях;*
- *виховання ввічливости, поваги, ґречности, толерантности, чемности.*

Студенти повинні знати:

- *поняття культури мови і мовлення;*
- *комунікативні ознаки культури мовлення;*
- *типи словників, структуру словникової статті;*
- *що таке етикет взагалі, мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет;*
- *правила спілкувального етикету;*
- *стереотипні, узвичаєні словесні формули для кожної типової спілкувальної етикетної ситуації та особливості їх застосування;*
- *види візитних карток, що різняться функціональним призначенням.*

Студенти повинні вміти:

- *дотримуватися правильности, змістовностіи, логічности, багатства, точности, виразности, доречности й доцільности у висловленні думки;*
- *послуговуватися різними типами словників; знаходити потрібну інформацію у словниках;*
- *дотримуватися правил мовленнєвого етикету під час вітання, прощання, висловлення відмови, співчуття та ін.;*
- *вільно відтворювати стійкі мовні формули за правилами «спілкувальної гри», узвичаєної в мовній спільноті;*
- *послуговуватися візитними картками;*
- *проводити різні комунікативні ігри.*

***Ключові поняття**: культура мови, культура мовлення, типи словників, етикет, діловий, мовний, мовленнєвий, спілкувальний етикет, стандартні спілкувальні ситуації, парадигма мовних формул.*

Рекомендована література

1. Богдан С. Мовний етикет українців: традиції і сучасність. Київ: Рідна мова, 1998. 476 с.
2. Коваль А. П. Ділове спілкування : посібник. Київ: Либідь, 1992.
3. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навчальний посібник з етикету для студентів. Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с.
4. Культура української мови : Довідник. Київ: Либідь, 1990. 304 с.
5. Культура фахового мовлення : навч. посіб. За ред. Н. Д. Бабич. – Чернівці: Книги XXI, 2006. С. 76–128.
6. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування : навч. посіб. 2-е вид. Київ: Каравела, 2008. С. 52–81; 109–120.
7. Михайлюк В. О. Українська мова професійного спілкування : навч. посіб. Київ: ВД «Професіонал», 2005. С. 56–85.
8. Плющ Н. П. Формули ввічливості у системі українського етикету. Українська мова і сучасність. Київ, 1991. С. 92–98.
9. Радевич-Винницький Я., Костенко В. Етикет: кодекс добрих манер і правил поведінки. Київ: Знання, 2006. 291 с.
10. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ: Знання, 2006. С. 25–35, 60–98.
11. Сербенська О. Культура усного мовлення : Практикум : навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 204 с.
12. Стельмахович М. Український мовленнєвий етикет. *Народознавство*. 1997. № 38.
13. Струганець Л. В. Теоретичні основи культури мови : навч. посіб. Тернопіль, 1997. 96 с.
14. Томан І. Мистецтво говорити. Київ: Політвидав України, 1986. 239 с.
15. Чак Є. Мовленнєвий етикет: «Щасливенько». *Дивослово*. 1998. № 10.
16. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. 3-тє вид. Київ: Вид. Арій, 2009. С. 344–390.
17. Шевчук С. В. Українське професійне мовлення : навч. посіб. Київ : Алерта, 2011. С. 8–25.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Мовна культура людини – це дзеркало
її духовної культури.

В. Сухомлинський

1.2.1. МОВА І КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ В ЖИТТІ ПРОФЕСІЙНОГО КОМУНІКАТОРА

Слово, мова – показники загальної культури людини, її інтелекту, мовної культури. За В. Радчуком, «слово – візитна картка віку, професії, соціального стану» людини. Мовну культуру шліфують і вдосконалюють у процесі спілкування, зокрема під час виконання професійних обов'язків. Вона виявляється у володінні професійною мовою, вмінні висловлюватися правильно, точно, логічно, майстерно послуговуватися комунікативно виправданими мовними засобами залежно від мети і ситуації спілкування. Усі ці критерії регламентує мовознавча наука – культура мови.

Хоч би якої сфери стосувалося поняття «культура мови», воно завжди репрезентує три основні аспекти: ортологічний, комунікативний і етичний.

Отже, **культура мови** – це галузь мовознавства, що кодифікує норми, стандарти репрезентації мовної системи. Вона не лише утверджує норми літературної мови, а й пропагує їх, забезпечуючи стабільність і рівновагу мови.

Правильність мовлення – це базова вимога культури мови, її основа.

Чи важливо знати норми української літературної мови особі, щоденною практикою якої є ділове спілкування? На це запитання можна відповісти однозначно: – Так! Адже особа з низьким рівнем мовної культури, яка не вміє висловлювати свої думки, яка припускається помилок під час спілкування, приречена на комунікативні неуспіхи. Особливо важливо для всіх фахівців оволодіти нормами мови документів і усного ділового спілкування.

Нормативний аспект культури мови – один із найважливіших, але не єдиний. Можна, не порушуючи норм української літературної мови, справити негативне враження на співбесідника.

Мова має величезний запас мовних засобів, якими треба послуговуватися, враховуючи ситуацію, сферу спілкування, статусні ознаки співбесідників. Усі ці засоби мають бути мобілізовані на досягнення комунікативної мети. Ці питання передовсім становлять комунікативний аспект культури мови.

Етичний аспект культури мовлення вивчає лінгвістична дисципліна – мовний етикет: типові формули вітання, побажання, запрошення, прощання. Неабияке значення мають і тон розмови, вміння вислухати іншого, вчасно й доречно підтримати тему.

Отже, високу культуру мовлення фахівця визначає досконале володіння літературною мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності. Важливе значення для удосконалення культури мовлення має систематичне й цілеспрямоване практикування в мовленні – спілкування рідною мовою зі співробітниками, колегами, знайомими, приятелями, тому що вміння і навички виробляємо лише в процесі мовленнєвої діяльності.

Культура мовлення – невід'ємна складова загальної культури особистості. Володіння культурою мовлення – важлива умова професійного успіху та фахового зростання.

1.2.2. КОМУНІКАТИВНІ ОЗНАКИ КУЛЬТУРИ МОВЛЕННЯ

Мовленнєва культура особистості великою мірою залежить від її зорієнтованости на основні риси бездоганного, зразкового мовлення. Головними комунікативними ознаками (критеріями) культури мовлення є: *правильність, змістовність, логічність, багатство, точність, виразність, доречність* і *доцільність.*

Правильність – визначальна ознака культури мовлення, яка полягає у відповідності його літературним нормам, що діють у мовній системі (ортоепічним, ортографічним, лексичним, морфологічним, синтаксичним, стилістичним, пунктуаційним, словотвірним).

Змістовність передбачає глибоке усвідомлення теми й головної думки висловлювання, докладне ознайомлення з наявною інформацією з цієї теми, різнобічне та повне розкриття теми, уникнення зайвого. Змістовність тісно пов'язана з такою ознакою, як лаконічність, яку репрезентує крилатий вислів: «Говоріть так, щоб словам було тісно, а думкам просторо».

Важливим критерієм бездоганности мовлення є його **послідовність**, себто **логічність**. Щоб виклад думок був послідовним (логічним), насамперед треба скласти план або тези висловлювання, в яких була би внутрішня закономірність, послідовність, вмотивованість, що відповідають законам логіки.

Причини логічних помилок:

- тавтологія: *моя автобіографія, захисний імунітет, висловити свою думку;*
- поєднання логічно несумісних слів: *убивчо щедрий, страшно красивий;*
- порушення порядку слів у реченні: *Гнів зумовлює біль* (чи *Біль зумовлює гнів);*
- неправильне вживання похідних сполучників української мови: *не стільки..., скільки* (треба *не так..., як); чим..., тим* (треба *що..., то*); *у той час як* (треба *тоді як*):

1. *Страшні не стільки процеси, скільки провокації* (правильно: ***Не так*** *страшні протести,* ***як*** *провокації.)*
2. *Чим далі, тим гірше* (правильно: ***Що*** *далі,* ***то*** *гірше.*)
3. *Уряд України намагається подолати кризу, у той час як його опоненти ускладнюють цю проблему* (правильно: *Уряд України намагається подолати кризу,* ***тоді як*** *опоненти ускладнюють цю проблему*);

- помилкове поєднання дієслівних зв'язок української мови *становить* і *являє собою*, утворюючи зв'язку *становить собою* замість є (*становить*): *Реформа становить собою частину державного процесу* (правильно: *Реформа є частиною державного процесу. Реформа* ***становить*** *частину державного процесу*);
- вживання пасивних конструкцій, до складу яких входять дієслова на *-ся,* замість активних конструкцій: *Президент обирається народом* (правильно: *Народ обирає Президента*).

Можна продовжувати перелік логічних помилок, що виникають внаслідок порушення хронологічної точности, не розмежуванням конкретного і абстрактного понять, розширенням і звуженням понять, недоречним вибором синтаксичних конструкцій тощо. Більшість таких помилок мають логічне підґрунтя, тому мову треба вивчати впродовж усього життя. Логічність мовлення перебуває в тісному зв'язку з точністю.

Точність великою мірою залежить від глибини знань та ерудиції особистості, а також від активного словникового запасу. Висловлюючи власні думки, слід добирати слова, які найбільше відповідають змісту, зокрема варто користуватися словником синонімів, тлумачним словником тощо.

Отже, точність – «це уважне ставлення до мови, правильний вибір слова, добре знання відтінків значень слів-синонімів, правильне вживання фразеологізмів, крилатих висловів, чіткість синтаксично-смислових зв'язків між членами речень»[11].

Багатство мовлення передбачає послуговування найрізноманітнішими мовними засобами висловлення думки у межах відповідного стилю. Лексичні, фразеологічні, словотворчі, граматичні, стилістичні ресурси мови є джерелом багатства, різноманітности мовлення. Якомога повніше треба використовувати емоційно-образну лексику, стійкі вислови, урізноманітнювати своє мовлення синонімами, фразеологізмами.

Виразність мовлення досягаємо виокремленням найважливіших місць свого висловлювання, розкриттям власного ставлення до предмета мовлення. З цією метою треба застосовувати виражальні засоби звукового мовлення: логічний наголос, паузи, дикцію, інтонаційну виразність і технічні чинники виразности: дихання, темп, міміку, жести.

Доречність і **доцільність** залежить передовсім від того, наскільки повно і глибоко людина оцінює ситуацію спілкування, інтереси, стан, настрій адресата. А ще треба уникати того, що могло б уразити, викликати роздратування у співбесідника, вказувати на помилки співбесідника в тактовній формі.

Усі названі комунікативні ознаки (критерії) культури мовлення тісно пов'язані між собою, і засвоювати їх треба в цілому. Висока культура мовлення – суттєвий показник загальної культури та її велика перспектива. З неї треба починати кар'єрне зростання.

1.2.3. КОМУНІКАТИВНА ПРОФЕСІОГРАМА ФАХІВЦЯ

Важливою складовою діяльності будь-якого фахівця є комунікативна компетенція, яка належить до ключових професійних характеристик. Вона містить три основні компоненти: робота з документами, вміння вести міжособистісний і соціальний діалог, виступати публічно.

[11] *Зоряна Мацюк, Ніна Станкевич.* Українська мова професійного спілкування : Навчальний посібник. 2-ге вид. Київ: Каравела, 2008. С. 54.

З огляду на це можна виокремити низку характеристик, які репрезентуватимуть професійний портрет фахівця:

- ✓ уміння формувати мету і завдання професійного спілкування;
- ✓ аналізувати предмет спілкування, організовувати обговорення;
- ✓ керувати спілкуванням, регламентуючи його;
- ✓ послуговуватися етикетними засобами для досягнення комунікативної мети;
- ✓ уміти проводити бесіду, співбесіду, дискусію, діалог, дебати, перемовини тощо;
- ✓ уміти користуватися різними тактиками для реалізації вибраної стратегії;
- ✓ уміти аналізувати конфлікти, кризові ситуації та вирішувати їх;
- ✓ уміти доводити, обґрунтовувати, вмотивовувати, аргументувати, спростовувати, заперечувати, відхиляти, оцінювати;
- ✓ уміти перефразовувати, тезово висловлюватися, володіти навичками вербалізації;
- ✓ уміти трансформувати усну інформацію в письмову і навпаки;
- ✓ володіти основними жанрами ділового спілкування (службові листи, факсові повідомлення, контракт, телефонна розмова, ділова бесіда, перемови, нарада тощо);
- ✓ бути бездоганно грамотним, реалізуючи як письмову, так і усну форми української літературної мови;
- ✓ володіти технікою спілкування;
- ✓ уміти адекватно послуговуватися тропами та риторичними фігурами;
- ✓ уміти використовувати «слово» для коректування поведінки співбесідника.

Це лише частина професійних навичок, без яких не може бути справжнього фахівця. Мати здібності розмовляти так, щоб тебе розуміли правильно інші, слухати і розуміти інших, уміти впливати на рішення співбесідника, ненав'язливо переконувати, створювати атмосферу довіри та взаєморозуміння – вельми важливі атрибути комунікативної професіограми.

1.2.4. СЛОВНИКИ У ПРОФЕСІЙНОМУ МОВЛЕННІ. ТИПИ СЛОВНИКІВ. РОЛЬ СЛОВНИКІВ У ПІДВИЩЕННІ МОВЛЕННЄВОЇ КУЛЬТУРИ

У Максима Рильського є вірш «Мова», в якому читаємо:

Не бійтесь заглядати у словник:
Це пишний яр, а не сумне провалля;
Збирайте, як розумний садівник,
Достиглий овоч у Грінченка й Даля,
Не майте гніву до моїх порад
І не лінуйтесь доглядать свій сад.

До цих порад треба дослухатися всім, хто хоче підвищити особисту культуру мовлення через засвоєння якомога більшої частини загальнонародного словника літературної мови. У сучасній українській літературній мові є розділ мовознавства, що розробляє теорію укладання словників.

Отже, **предметом лексикографії** є збирання слів тієї чи тієї мови, систематизація їх, опис словникового матеріалу.

Залежно від призначення словники переділяють на два типи: енциклопедичні й лінгвістичні.

Енциклопедичні словники подають стислу характеристику предметів, явищ, історичних подій, видатних політичних діячів, провідних учених, діячів культури, різних понять, що позначають тими чи тими словами. Вони вносять до реєстру здебільшого тільки іменники та іменникові словосполучення, не дають власне мовних ознак реєстрових слів, широко наводять власні назви. З-поміж енциклопедичних словників виокремлюють **загальні**, що розраховані на подання найширшої інформації, та **спеціальні** (галузеві) енциклопедії (медична, сільськогосподарська, педагогіка кібернетики тощо). Прикладами загальних енциклопедій є найбільша за обсягом сімнадцятитомна Українська Радянська Енциклопедія (УРЕ), видана протягом 1959–1965 рр. Друге дванадцятитомне видання згаданої енциклопедії вийшло українською і російською мовами у 1974–1985 рр. Таким є Український Радянський Енциклопедичний словник у трьох томах, що виходив двома виданнями – у 1966–1968 рр. та 1985–1987 рр.

Важливу роль виконують галузеві (спеціальні) енциклопедичні словники, що систематизують знання певної галузі науки, техніки, на-

приклад: «Енциклопедія кібернетики» в 2-х томах, видана Головною редакцією УРЕ 1973 р.; «Українська мова». Енциклопедія (2000, 2004) – перше видання, в якому на основі досягнення сучасного мовознавства в досить повній, систематизованій і водночас стислій та доступній формі подано відомості про українську мову та українське мовознавство.

У **лінгвістичних** словниках по-різному пояснюють слова: з погляду властивого їм лексичного значення, походження, правопису, наголошування тощо.

Лінгвістичні словники можуть бути одномовними, двомовними, багатомовними.

Двомовні чи багатомовні – це перекладні словники. У них подано переклад слів з однієї мови на іншу. Найповнішими двомовними (їх переважна більшість) належать: «Русско-украинский словарь» у 3-х томах (1968), в якому перекладено українською мовою близько 120 тисяч російських слів; «Українсько-російський словник» у 6-ти томах; «Українсько-російський словник» (Уклад.: Г.П. Їжакевич та інші, 1999); «Російсько-український словник ділового мовлення» С.В. Шевчук (3-тє вид.– 2010); «Русско-украинский словарь» Д.І. Ганича, І.С. Олійника (1976, для потреб середньої школи); «Польсько-український словник» за ред. Л.Л. Гумецької (1958, 1960); «Українсько-англійський словник» Ю.С. Жлуктенка, 2-ге вид. (1987) та інші.

Основним типом лінгвістичних словників є одномовні, в яких у певному аспекті розкривають особливості слів. Їх переділяють на окремі різновиди словників: тлумачні, ортоепічні, ортографічні, етимологічні, історичні, словники іншомовних слів, термінологічні, фразеологічні, частотні, інверсійні, словники мови окремих письменників, словники конкретних лексичних груп (антонімів, синонімів, паронімів, омонімів, перифраз), словотвірні, морфемні тощо.

Вершиною словникарства є **тлумачні** словники, які достатньо повно подають лексико-фразеологічний склад мови з поясненням прямого й переносного значення, граматичних і стилістичних особливостей, наводять зразки вживання слова.

Першим і найповнішим тлумачним словником української мови є одинадцятитомний «Словник української мови» (1970–1980 рр.), реєстр якого містить понад 135 тисяч слів. Його укладено науковими співробітниками Інституту мовознавства імені О. Потебні АН України. У 2001 році вийшов «Великий тлумачний словник сучасної української мови» (укладач і головний редактор В.Т. Бусел), що містить близько

170 тисяч слів та словосполучень, зокрема й ті, що увійшли в українську літературну мову протягом останнього десятиліття. У ньому об'єднано академічну повноту мовної лексики з лаконічною формою однотомного видання. Спеціально для учнів видано «Короткий тлумачний словник української мови» (1978) за редакцією Л.Л. Гумецької.

Етимологічні словники тлумачать походження слів, їхні найдавніші корені, зміни в їхній будові, а також розвиток значень слів. Саме таким в українській мові має бути семитомний «Етимологічний словник української мови», п'ять томів якого уже вийшли (Т. 1 – 1983; Т. 2 – 1985; Т. 3 – 1989; Т. 4 – 2003, Т. 5 – 2006.).

Ортографічні словники подають нормативне написання слів та їхніх граматичних форм відповідно до чинного правопису. Найновішим в українській лексикографії є «Орфографічний словник української мови» С. Головащука, М. Пещак, В. Русанівського, О. Тараненка (близько 120 тисяч слів), створений на основі 4-го видання «Українського правопису» (К., 1993). Цей словник відображає сучасний стан розвитку всіх сфер літературної мови, фіксуючи й найновіші запозичення.

У 2003 році вийшов «Великий зведений орфографічний словник української лексики» (Укладач і головний редактор В.Т. Бусел), що враховує лексичний матеріал, представлений у майже всіх ортографічних, тлумачних, енциклопедичних, термінологічних, фахових, галузевих словниках, виданих в Україні у другій половині XX – у перші роки XXI століття.

В останні десятиліття з'являються видання спеціалізованих ортографічних довідників, розрахованих на задоволення професійних потреб певних категорій працівників: «Довідник з українського правопису» А. Бурячка, Л. Паламарчука, В. Русанівського, Н. Тоцької (1964, 3-тє вид. – 1984), «Словник-довідник з правопису» (1979), «Словник-довідник з правопису та слововживання» (1989) С. Головащука.

Видано кілька Ортографічних словників, спеціально призначених для учнів: «Орфографічний словник для 4–10 класів» (1981, 8-е вид. – 1990), «Орфографічний словник. Посібник для учнів початкових класів середньої школи» М.Ф. Стефанцева.

Ортоепічні словники фіксують основні норми літературної вимови. Вимову, відмінну від написання, у словниках подано фонетичною транскрипцією. Такими в українській мові є словник-довідник «Українська літературна вимова і наголос» (1973, укладачі І. Вихованець, С. Єрмоленко, Н. Сологуб, Г. Щербатюк), «Орфоепічний словник» М. Погрібного (1984).

Словники іншомовних слів подають пояснення слів, запозичених з інших мов. У цих словниках переважно зазначають джерело запозичення, тобто мову, з якої або через яку слово прийшло, та розкривають його значення. Найдосконалішим і найповнішим в українській лексикографії є «Словник іншомовних слів» за редакцією О. Мельничука (1974; вид.2-ге випр. і доп., 1986), що містить близько 25 тисяч слів.

Історичні словники – це словники, в яких пояснюють слова, зафіксовані писемними пам'ятками. Фундаментальною працею української лексикографії є «Словник староукраїнської мови XIV–XV ст.» (Т. 1–2) за редакцією Л. Гумецької, що вийшов друком у 1977–1978 рр.

Фразеологічні словники подають стійкі сполучення слів. Вони можуть бути перекладні (двомовні) й тлумачні (одномовні). Найбільший інтерес становлять тлумачні фразеологічні словники, в яких кожну фразеологічну одиницю супроводжують тлумаченням. Першими такими словниками стали короткий «Фразеологіний словник» Н. Батюка (1966); «Словник українських ідіом» Г. Удовиченка (1968). Ґрунтовним виданням є «Фразеологічний словник української мови» (т. 1–2, 1984). Найповніше українську фразеологію представлено у двотомному «Фразеологічному словнику української мови» (1993), який охоплює близько 10 тисяч одиниць.

Термінологічні словники – різновид лінгвістичних словників, що подають значення термінів певної галузі знань. Українська мова має термінологічні словники з багатьох галузей: біології, медицини, математики, літературознавства, мовознавства, геології, спорту тощо. Ці словники є одномовними, двомовними чи багатомовними, наприклад: «Словник лінгвістичних термінів» Д. І. Ганича, С. Олійника (1985), «Словник гідронімів України» (А. П. Непокупний, О. С. Стрижак, 1979); «Російсько-український словник наукової термінології. Суспільні науки» (1994)» «Російсько-українсько-англійський словник правничої термінології. Труднощі терміновживання» (1994).

Інші типи словників. Крім названих, в українській лексикографії є й інші типи словників:

1. Діалектні словники подають значення і межі поширення лексики територіальних діалектів. Найбільше таких словників видано в середині XX століття: Москаленко А. А. Словник діалектизмів українських говірок Одеської області (1958); Ващенко В. С. Словник полтавських говірок (1960); Лисенко П. С. Словник поліських говірок (1974) тощо.
2. Словники мови письменників фіксують лексичний склад творів певного письменника. Найповнішим зібранням лексики творів Т. Шевченка є двотомний «Словник мови Т. Шевченка» за ред. В. С. Ващенка (1964). Створено також «Словник мови творів Г. Квітки – Основ'яненка» (т. 1–3, 1978–1979 рр.).
3. Словники **власних імен**, прізвищ, наприклад: Трійняк І. І. Словник українських імен (2005); Редько Ю. К. Довідник українських прізвищ (1986).
4. Морфемні словники, в яких розглядають будову слова. До них належать двотомний словник – довідник І. Т. Яценка «Морфемний аналіз» (1980, 1981) і «Морфемний словник» Л. М. Полюги (1983).
5. **Частотні** словники, в яких вказано на частотність вживання кожного слова реєстру, наприклад: «Частотний словник сучасної української художньої прози» у двох томах (1981).
6. **Словники-довідники з культури мови** найчастіше містять лексичні, морфологічні та інші норми української літературної мови, подають труднощі слововживання. Деякі з них видано у формі посібника, а не словника, в них подано широкі коментарі, наприклад: Чак Є. Д. Складні випадки вживання слів (1984); Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо (1991); Культура української мови: Довідник. За ред. В. М. Русанівського (1990); Словник-довідник труднощів української мови. За ред. С. Я. Єрмоленко (1992); Головащук С. І. Українське літературне слововживання: Словник-довідник (1998); Гринчишин Д., Капелюшний А., Сербенська О., Терлак З. Словник-довідник з культури української мови (1996); Лесюк М. Словник русизмів у сучасній українській мові (неунормована лексика) (1993). Звісно, цей перелік не вичерпує усього багатства української лексикографії. Широко послуговуються й іншими лінгвістичними словниками, зокрема словниками синонімів, омонімів, паронімів.

Користуючись словником, ви підвищите свою фахову культуру мовлення, зокрема оволодієте правилами правопису, вимови, наголошення, семантично точно і стилістично доречно виберете слово з граматично і стилістично правильною його сполучуваністю. Адже до порушення норм може призвести змішування близьких за сферою вжитку, але не цілком семантично тотожних слів, які, звичайно, розрізняються своїми синтаксичними зв'язками (синонімів), близьких за формою і сферою вживання, проте різних за творенням і змістом слів (паронімів), уживання в певній мовній ситуації слів чи словосполучень іншого функціонального стилю, нерозуміння лексичного значення слів тощо. Саме ці проблеми можна вирішити за допомоги словників.

1.2.5. МОВНИЙ ЕТИКЕТ

1.2.5.1. Поняття етикету

Слово **етикет** французького походження (etiquette) попервах позначало товарну етикетку, згодом так називали церемоніал при дворі, тобто правила чемності й норми поведінки. Саме з цим значенням (після прийняття французького церемоніалу при віденському дворі) слово **етикет** почало функціонувати в німецькій, польській та інших мовах.

Етикет – це кодекс правил поведінки, що регламентують взаємини між людьми у різних ситуаціях.

Нині узвичаєно виокремлювати за сферою використання **діловий етикет** – норми поведінки і спілкування різних соціальних груп. Визначальна ознака його – співпраця і взаєморозуміння.

Основну частину етикету загалом становить **мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет**, які нині виокремлюють авторитетні фахівці з проблем культури спілкування[12].

1.2.5.2. Мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет

Основою людських взаємин є спілкування.

Спілкування – це діяльність людини, під час якої відбувається цілеспрямований процес інформаційного обміну. Отже, під час спілкування найперше враховують особливості мовного етикету.

Мовний етикет – це сукупність правил мовної поведінки, які репрезентують у мікросистемі національно специфічних стійких формул і виразів у ситуаціях установлення контакту зі співбесідником, підтримання спілкування в доброзичливій тональності. Ці засоби ввічливості «орієнтовані на вираження поваги до співрозмовника та дотримання власної гідності. Вони є органічною частиною культури спілкувальних взаємин, соціальної культури загалом»[13].

Дотримання мовного етикету людьми так званих лінгвоінтенсивних професій – чиновниками всіх рангів, лікарями, юристами, працівниками зв'язку, транспорту тощо – має ще й виховне значення, мимоволі сприяє підвищенню як мовної, так і загальної культури суспільства. Але найбільш важливим є те, що неухильне, ретельне додержання правил мовного етикету членами колективу навчального закладу, під-

[12] *Радевич-Винницький* Я. Етикет і культура спілкування : Навч. посіб. 2-ге вид., переробл. і доп. Київ: Знання, 2006. С. 29

[13] *Радевич-Винницький Я.* Етикет і культура спілкування. Київ: Знання, 2006. С. 5.

приємства, офісу, інституції підтримує позитивний імідж, престиж усієї установи.

Які ж чинники визначають формування мовного етикету і його використання?

1. Мовний етикет визначають обставини, за яких відбувається спілкування. Це може бути ювілей університету, нарада, конференція, приймання відвідувачів, ділові перемовини та ін.
2. Мовний етикет залежить від соціального статусу суб'єкта і адресата спілкування, їхніх фаху, віку, статі, характеру, віросповідання.
3. Мовний етикет має національну специфіку. Кожний нарід створив свою систему правил мовного етикету. На цю його особливість указує Радевич-Винницький: «За етикетом упізнають "своїх" етнічно (національно) і/або соціально (віком, родом занять, релігією тощо)»[14].

Мовний етикет як соціально-лінгвістичне явище виконує такі функції:

- ✓ контактопідтримувальну – встановлення, збереження чи закріплення стосунків адресата й адресанта;
- ✓ ввічливості (конотативну) – прояв чемного поводження членів колективу один з одним;
- ✓ регулювальну (регулятивну) – регулює взаємини між людьми у різних спілкувальних ситуаціях;
- ✓ впливу (імперативну, волюнтативну) – передбачає реакцію співбесідника – вербальну, невербальну чи діяльнісну;
- ✓ звертальну (апелятивну) – привернення уваги, здійснення впливу на співбесідника;
- ✓ емоційно-експресивну (емотивну), яка є факультативною.

Наявність цих функцій підтверджує думку, що мовний етикет – це своєрідний механізм, за допомоги якого може відбутися ефективне спілкування.

Усі названі функції мовного етикету ґрунтуються на комунікативній функції мови.

Мовленнєвий етикет – реалізація мовного етикету в конкретних актах спілкування, вибір мовних засобів вираження.

Мовленнєвий етикет – поняття ширше, ніж мовний етикет, і має індивідуальний характер. Мовець вибирає із системи словесних формул найбільш потрібну, зважаючи на її цінність. Якщо ми під час розповіді надуживаємо професіоналізмами, термінами і нас не розуміють

[14] Там само. С. 30.

слухачі, то це є порушенням мовленнєвого етикету, а не мовного. Фахівці з проблем етикету визначають цю різницю так: «Між ідеальним мовним етикетом і реальним мовленнєвим етикетом конкретної людини не може бути повного паралелізму. Реалізація мовного етикету в мовленні, комунікативна поведінка назагал завше несе інформацію про мовця – з його знаннями, вміннями, уподобаннями, орієнтаціями тощо. Тому тут бувають усілякі – несвідомі і свідомі – відхилення, помилки, порушення, інокультурні впливи, іншомовні вкраплення і т. ін. Мовець – це не «говорильний апарат», який просто озвучує чи графічно фіксує закладені в його пам'ять формули мовного етикету. Він має «простір для маневру», має можливість вираження своєї індивідуальності навіть у межах цієї порівняно вузької мовної підсистеми. Суть афоризму «людина – це стиль», знаходить своє потвердження і тут»[15].

У постійних системних відношеннях зі словесними формулами ввічливості перебувають немовні (невербальні) засоби вираження. Сукупність мовних і немовних засобів спілкування, якими послуговуємося у різних комунікативних ситуаціях, становить **спілкувальний етикет**.

Спілкувальний етикет – це гіперпарадигма, яку мовці відтворюють за правилами, узвичаєними в певній мовній спільноті. Йому властива національна своєрідність, ідіоетнічність. В українців, наприклад, здавна побутує пошанна форма звертання на **Ви** до старших за віком, посадою, незнайомих, до батьків: **Ви, тату**…, **Ви, мамо**…. Ця граматична форма висловлення ввічливості – давня риса української мови: «недарма бо так запопадливо виполювали манкурти цю націоналістичну рису, стверджуючи, що пошанна множина є яскравим відбитком патріархальних стосунків на селі, виявом повнокровного націоналізму в мові, а отже, приречена на зникнення»[16].

Суттєвою диференційною ознакою мовного етикету українців є вживання форми кличного відмінка у звертанні, наприклад: *Петре, Надіє, пане генерале.*

Національний мовний колорит в українській мові має усталений зворот **Здоровенькі були!** Дослідники стверджують, що частота жестикуляції також залежить від національної належности та – зрозуміло – від загальної культури людини. Отже, важливо пізнавати національні

[15] *Радевич-Винницький Я.* Етикет і культура спілкування. Київ: Знання, 2006. С. 31.

[16] *Богдан С.* Мовний етикет українців: традиції і сучасність. Київ: Рідна мова, 1998. С. 37.

особливості «граматики» мови тіла, яка має гармоніювати з вербальним мовленням, доповнюючи й підсилюючи його.

В усіх спільнотах завжди приділялася належна увага засвоєнню правил етикету. Вчені виробили рекомендації для адресанта, адресата та для присутнього під час розмови. (Див. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. пос. Київ: Знання, 2006. с. 136–152).

Крім цього, є чимало типових спілкувальних ситуацій, для яких є характерною впорядкована парадигма мовних знаків (формул), вибір яких дуже важливий в етикетному мовленні.

1.2.5.3. Стандартні етикетні ситуації. Парадигма мовних формул

Під час виконання професійних обов'язків безліч разів повторюються стандартні, стереотипні спілкувальні ситуації, що мають етикетний характер.

Авторитетний фахівець із проблем спілкувального етикету Ярослав Радевич-Винницький чітко визначає ці етикетні ситуації, що репрезентують парадигму мовних формул, якими варто послуговуватися і добре їх знати.[17]

Вітання та побажання

Вітання – це «слова або жести, звернені до кого-небудь під час зустрічі на знак прихильного ставлення до когось»[18].

Доброго ранку!
Добрий день (добридень, здрастуйте, здорові будьте)!
Добрий вечір (добривечір)! Доброї ночі!
Доброго здоров'я!
Вітаю (тебе; Вас)!
Радий (тебе; Вас) вітати!
Моє шанування!
Дозвольте Вас привітати!
Слава Україні! – відповідь: Героям слава!
Хай живе…
З приїздом Вас!

[17] *Радевич-Винницький Я.* Етикет і культура спілкування. Київ: Знання, 2006. С. 155–206.

[18] Великий тлумачний словник сучасної української мови. Київ; Ірпінь: ТВФ «Перун», 2001. С. 148.

Поздоровляю Вас!
Здоровлю з...
Зичу радості, успіхів!
Вітаю Вас з...
Зі святом Вас!
Вітаю з днем народження!
З настанням Нового року!
З передноворіччям!
З прийдешнім Новим роком!
Вітаю з передноворіччям!
Бажаю (зичу) щасливого Нового року!
Хай щастить у Новому році!
Будьте здорові з Новим роком!
З неділею святою будьте здорові!
Зі святом будьте здорові!
Дай, Боже, щастя! – відповідь: Дай, Боже, здоров'я!
Слава Ісусу Христу! – відповідь: Слава навіки!
Христос рождається! – відповідь: Славімо Його!
Христос Воскрес! – відповідь: Воістину воскрес!
Бажаю (зичу) Вам здоров'я, щастя, успіхів, усіляких гараздів!
Щасливих Вам свят!
Дозвольте вітати Вас від імені...
Наше щире вітання...
Хай збудуться всі Ваші мрії!

Вузлики на пам'ять! Правила вітання

Першим вітається:

- молодший зі старшим;
- підлеглий з керівником;
- чоловік із жінкою;
- молода жінка з літнім чоловіком.

Незалежно від віку, статі, посади:

- той, хто проходить повз когось або переганяє його;
- той, хто підходить до гурту;
- той, хто заходить у приміщення.

Словесні вітання слід супроводжувати невербальними знаками:

- жінки – плавним нахилом голови;
- чоловіки – легким схиленням верхньої частини тулуба і/або голови;
- молоді люди – такими ж, але трохи нижчими поклонами.

Вітаючись, треба:

- привітно усміхнутися і дивитися людині у вічі;
- вийняти цигарку з рота, а руки з кишень;
- зняти темні окуляри;
- чоловікові підвестись і стояти доти, доки жінка не сяде або не піде.

Першим руку подає:

- старший молодшому;
- жінка чоловікові;
- соціально вищий соціально нижчому;
- подають тільки праву руку.

У руку цілують:

- тільки заміжніх і старших жінок;
- дівчат цілують у щічку;
- руку жінки беруть за пальці, підносять і в легкому нахилі голови цілують у тильну сторону пальців або ж у передню частину тильної сторони долоні;
- під час поцілунку чоловік має зняти капелюха і рукавиці.

Отже, вітайтеся завжди привітно, незалежно від того, який у вас настрій.

Звернення до незнайомої людини

Стандартна послідовність фраз у розмові з незнайомою людиною така:

1. Вітання: *Доброго ранку (Добрий день! Добрий вечір!).*
2. Вибачення і прохання: *Вибачте, що затримую Вас! Скажіть, будь ласка, ... (Будьте ласкаві, скажіть...; Чи не могли б Ви сказати...).*
3. Подяка: *Щиро (сердечно) дякую Вам за ... (Щиро вдячний за...).*

4. Вибачення: *Пробачте, що затримав Вас (Даруйте, що завдав Вам клопоту).*
5. Прощання: *До побачення! (Бувайте здорові! Усього Вам найкращого! Хай щастить!).*

Мудра порада

У фразі з проханням варто (не обов'язково) вживати слова звернення: *Шановний (а) пане/пані! Шановний (а) добродію/добродійко! Пане поліціянте!*

Привернення уваги до себе

Щоби привернути до себе увагу особи, потрібно:

- спершу привітатися і звернутися до неї зі словами вибачення:

Добрий (-ого) ранок (-нку)! Добрий день! Доброго вечора! Прошу вибачення! Перепрошую! Будь ласка, пробачте! Прошу пробачити!

- коли особа виявить увагу поглядом, мімікою, реплікою, продовжити розмову:

Скажіть, будь ласка!
Дозвольте запитати!
Чи можна на хвилинку зайняти Вашу увагу?
Чи можна Вас запитати?
Чи дозволите на хвилинку відірвати Вас від справ?

- репліки – відповіді адресата:

Я Вас слухаю!
Я до Ваших послуг!
Чим можу Вам допомогти?
Про́шу!

- якщо таких реплік не було чи вони мали відмовний характер *(Даруйте, не можу Вам допомогти; На жаль (вибачте), я зайнятий),* потрібно перепросити і відійти.

Знайомлення

Знайомлення – «встановлення контакту між людьми із повідомленням ними чи про них комунікативного мінімуму інформації, потрібної для спілкування»[19].

Цей мінімум становить:

- ім'я чи ім'я і прізвище:

[19] *Радевич-Винницький Я.* Етикет і культура спілкування : Навчальний посібник. 2-ге вид. Київ: Знання, 2006. С. 167.

- ім'я і по батькові;
- всі три компоненти;

Залежно від ситуації спілкування та статусних ознак партнера можна назвати:

- фах комуніканта;
- посаду;
- заклад навчання, місце роботи;
- місце проживання;
- позапрофесійні інтереси.

Знайомлення без посередника

Будьмо знайомі!
Я хочу (хотів би) з Вами познайомитися!
Мені конче треба з Вами познайомитися!
Ви не проти, щоб ми познайомилися?
Ви не будете заперечувати, щоб ми познайомилися?
Чому б нам не познайомитися?
Дозвольте відрекомендуватися!

Після цих формул ідуть фрази самоназивання:

Моє ім'я…;
Моє прізвище…;
Я – ….

Знайомлення здебільшого відбувається у формі такого діалогу:

– Будьмо знайомі! Моє ім'я Тарас (Бондаренко).

– Андрій (Васильович; Шелудько). Дуже приємно! (Мені дуже приємно з Вами познайомитися! Радий знайомству з Вами!).

Знайомлення через посередника:

Дозвольте представити (відрекомендувати) Вам…;
Дозвольте познайомити Вас із…;
Познайомтеся, це…;
Познайомтеся, будь ласка, це …;
Знайомтеся, будь ласка. Це мій…

Особа, якій відрекомендовують, може висловити свої почуття такими фразами:

Дуже приємно!
Я вже чув про Вас;
Мені (надзвичайно) приємно з Вами познайомитися!
Я радий знайомству з Вами!

Мудрі поради

- Жінкам не бажано знайомитися з чоловіками без посередника (крім службових, професійних взаємин).
- Своє ім'я (прізвище, по батькові) треба вимовляти розбірливо, без поспіху, достатньо голосно.
- Знайомляться через посередника стоячи.
- Руку першим подає той, кому відрекомендовують.
- Під час знайомства варто усміхатися, мати щирий вираз обличчя.

Увага! Граматична компетенція

Правильно	***Неправильно***
Будьмо знайомі	*Будемо знайомі*
Дозвольте відрекомендуватися	*Давайте знайомитися*
	Дозвольте представитися

Порада, пропозиція

Порада – «пропозиція, вказівка, як діяти за яких-небудь обставин, допомога добрим словом у скруті; рада»[20].

Я дуже раджу Вам…;
Я пропоную Вам…;
Я радив би Вам…;
Дозвольте порадити Вам…;
Може б, Вам…;
Вам слід (варто)…

Адресат має на пропозицію відповідно відреагувати, обов'язковими мають бути слова подяки:

Я Вам щиро вдячний (щиро дякую) за пораду! Я нею неодмінно скористаюся.

Я не зможу скористатися з Вашої пропозиції (поради), але я щиро дякую за неї!

Дякую за пораду (пропозицію)! Я мушу добре її обміркувати (подумати над нею)!

[20] Великий тлумачний словник сучасної української мови. Київ; Ірпінь: ТВФ «Перун», 2001. С. 679.

Згода

Згода – «позитивна відповідь, дозвіл на що-небудь, вияв бажання щось робити»[21].

Будь ласка!
Про́шу!
Згоден!
Погоджуюся!
Мушу погодитися!
Доведеться погодитися!
Авжеж; авжеж, що так!
Гаразд;
Звісно, звісна (певна, ясна) річ;
Ви маєте рацію;
Безперечно;
Поза всяким сумнівом. Я ж так і знала!
І я такої ж думки;
Очевидно, це саме так;
Так воно і є;
З приємністю (із задоволенням).

Відмова

Відмова – «відповідь про небажання або неможливість виконати прохання, наказ та тощо»[22]. Певна річ, ви не завжди можете задовольнити прохання, прийняти ту чи ту пропозицію і тому змушені відмовити. Відмова має бути коректною, доброзичливою та переконливою. А щоб пом'якшити тон відмови, на початку речення треба вживати слова: ***на жаль, шкода, дуже шкода, на превеликий жаль, щиро жалкую, вибачте, мені дуже прикро, перепрошую***.

На жаль, ніяк не можу погодитися;
Шкода, але про це не може бути й мови;
Даруйте, але я змушений Вам (тобі) відмовити;
Дуже шкода, але я не погоджуюся;
Я дуже хотів би (Мені дуже хотілося б), але…;
Перепрошую, мені треба подумати (мушу порадитися, я маю спершу це обміркувати).

[21] Великий тлумачний словник сучасної української мови. Київ; Ірпінь: ТВФ «Перун», 2001. С. 358.
[22] Там само. С. 133.

Мудра порада

Всіляко варто уникати прямої відмови, вживаючи слова *Ні! Ні, я не погоджуюсь! Звичайно, ні!* Краще скористатися делікатною формою непрямої відмови (останній приклад).

Розрада

Розрада – «те, що приносить заспокоєння в горі, печалі»[23]. Лексико-граматичним засобом вираження розради є дієслово у формі наказового способу однини або множини:

Не переживай (те)!
Не хвилюйся (теся)!
Заспокойся (тесь)!
Не журись (іться)!
Опануйте себе!
Не бери (іть) собі це так близько до серця!
Викинь (те) це з голови!
Не думай (те) про це!
Не звертай (те) на це уваги!
Сподівайся (теся) на краще!

Для висловлення розради можна послуговуватися й іншими граматичними конструкціями:

Не варто про це думати!
Це все дрібниці!
Всяке буває.
Це не твоя (Ваша) провина.
Все буде добре (гаразд).
Ти (Ви) маєш (єте) сподіватися на краще.

Співчуття

Співчуття – «чуйне ставлення до людини в її переживаннях, стражданнях, нещасті, горі[24].

Прийми (іть) моє глибоке (щире) співчуття;
Дозволь (те) висловити тобі (Вам) моє щире співчуття;
Я розумію твоє (Ваше) горе;
Я поділяю твій (Ваш) смуток.

[23] Великий тлумачний словник сучасної української мови. Київ; Ірпінь: ТВФ «Перун», 2001. С. 1071.

[24] *Радевич-Винницький Я.* Етикет і культура спілкування : Навч. посіб. 2-ге вид. Київ: Знання, 2006. С. 195.

Я горюю разом із тобою (Вами)

Висловлювання співчуття зазвичай супроводжуємо потиском руки, а жінки (за умови близького знайомства з адресатом) обнімають і цілують його (її).

Схвалення

Схвалення – визнання адресатом чиїхось дій, вчинків, рішень, слів правильними.

Ти (Ви) правильно вчинив (ли) (сказав, виступив);
Дуже правильний (розумний, доречний) вчинок;
Ти (Ви) вибрав (ли) надзвичайно вдале (розумне, продумане) рішення;
Я в захопленні від твого (Вашого) вчинку (виступу).

За нормами доброго тону особа, вчинок якої схвалено, має належно відреагувати. З цією метою можна скористатися такими формулами:

Дякую!
Це тобі (Вам) тільки здається;
Мені приємно, що ти (Ви) оцінив (ли) мій вчинок;
Я не вартий таких слів;
Те ж саме я можу сказати і про тебе (Вас).

Ці фрази супроводжуємо невербальними засобами вираження вдячности: ввічливим кивком голови, приязною усмішкою.

Зауваження, докір

Зауваження – це докір, закид, вказівка на помилки у поведінці, висловлення невдоволення.

Я змушений зробити тобі (Вам) зауваження;
Ти (Ви) не зовсім добре вчинив (ли) (зробив (ли), сказав (ли));
Ти (Ви), напевно, недостатньо це обміркував (ли) (продумав (ли) як слід);
Тобі (Вам) так робити (говорити) не личить;
На мою думку, цей вчинок не робить тобі (Вам) честі;
Твій вчинок виходить за межі етичних норм;
Це було недобре.

Залежно від предмета розмови і змісту зауваження адресат може висловити:

а) вибачення:

Вибач (те), я помилився;
Я не хотів (не мав наміру) чинити тобі (Вам) прикрощі;

Я це зробив не навмисно;
Мені дуже неприємно! Вибач (те)!

б) заперечення:

Даруй (те), ти (Ви) мене неправильно зрозумів (ли);
На мою думку, твоє (Ваше) зауваження не цілком обґрунтоване (цілком безпідставне, необґрунтоване);
Вибачте, але ти (Ви) тут не маєш (те) рації.

в) з'ясування:

Не бачу причини для зауваження (докору);
Не розумію, в чому ти (Ви) бачиш (те) мою помилку;
Не розумію, за що ти (Ви) на мене образився (лися);
Перепрошую, а в чому, власне, річ?

Мудрі поради

Як критикувати, не ображаючи

Якщо ви бажаєте навчитися робити зауваження, критикувати так, щоб не образити людину, то:

- вказуйте на помилки, робіть зауваження лише віч-на-віч;
- уникайте прямої критики;
- робіть це по-дружньому;
- похваліть те, що ваш співбесідник виконує як слід;
- покажіть чи розкажіть, як правильно було б виконати те чи те завдання, здійснити певний вчинок;
- переконайте співбесідника в тому, що він зможе повестися як слід за певних обставин, зуміє впоратися з дорученою справою;
- попросіть вибачення за зроблене зауваження, особливо тоді, коли людина старша від вас за віком або незнайома.

Людина, яка засуджує і висміює помилкові думки й погані вчинки інших людей, повинна мати особливу силу переконання, а для цього, крім гострого ока, необхідно володіти і не менш цінним мистецтвом – ясно викладати думки (М. Ларра).

Висловлення сумніву

Сумнів – невпевненість щодо слушности, правдивости, вірогідности того, що висловив співрозмовник.

Так?
Хіба?
Невже?
Та невже?

Правда?
Ти (ви) справді так вважаєш (те)?
Цю інформацію ти (Ви) отримав (ли) з надійного джерела?
І я в це маю повірити?
Вельми сумніваюся, що…;
Вам краще видно, але…;
Воно ніби переконливо, проте…;
Мені хотілося б вірити, однак…;
Мені важко сказати, чи…

Мудра порада

Не варто висловлювати сумнів, особливо у присутності інших людей, якщо слова співрозмовника не мають принципового значення.

Висловлення власного погляду

На мій погляд;
На мою думку;
На моє переконання;
Я (глибоко) переконаний, що…;
Я думаю, що…;
Мені здається, що…;
Як я розумію…;
Я хочу (хотів би) підкреслити, що…;
Що стосується мене, то…;
Як на мене, то…;
Можливо, моя думка (тобі, Вам) видасться неслушною, але…;
Мушу зауважити, що…;
Я думаю (вважаю) так:…;
На завершення (розмови, дискусії) вважаю за доцільне (потрібне) ще раз сказати (повторити)…;
Така моя думка.

Увага! Граматична компетенція

У текстах наукового стилю особові та присвійні займенники традиційно вживаємо у формі множини: *на нашу думку; як нами встановлено; на завершення підсумуємо сказане нами; ми дійшли такого висновку.*

Комплімент

Комплімент – «це приємні, люб'язні слова, похвала, лестощі»[25]. Призначення компліменту – зробити приємне співрозмовникові, викликати взаємну симпатію.

Стиль компліменту залежить від статі, соціального становища адресата, від характеру взаємин із ним, від ситуації спілкування.

Найчастіше хвалять людину за вчинки, за характер, за зовнішній вигляд, одяг, зачіску, дітей. Набір етикетних формул в українській мові стереотипний, наприклад:

У тебе (Вас) такий чудовий вигляд!
Ти (Ви) так чудово виглядаєш (єте)!
У тебе (Вас) бездоганний вигляд!
Ти (Ви) така красуня!
У тебе (Вас) такі красиві очі!
Ти (Ви) така чарівна!
Ти (Ви) маєш (єте) тонке почуття гумору (витончений смак, прекрасні манери);
З тобою (Вами) так приємно спілкуватися;
Тобі (Вам) винятково пасує цей капелюшок (костюм, пальто).
У тебе (Вас) така елегантна сукня;
Тобі так пасує нова зачіска (Цей колір);
У тебе (Вас) ангельський характер;
Твої (Ваші) діти прекрасно виховані!
Ти (Ви) неперевершена господиня!
Ти (Ви) – унікальна й неперевершена господиня!
Ти (Ви) прекрасний співбесідник!
Ти (Ви), як завжди, прекрасно (неперевершено) виступив (ли);
Ти (Ви) рідкісний фахівець!
Дивовижно, як ти (Ви) зміг (змогли) в п'ятихвилинній доповіді так вичерпно розкрити цю тему!

За правилами етикетної поведінки комплімент потребує словесної відповіді адресата:

Дякую!
О, дякую за комплімент!
Ви так люб'язні!
Мені приємно це чути!

[25] Великий тлумачний словник сучасної української мови. Київ; Ірпінь: ТВФ «Перун», 2001. С. 445.

Ви мені лестите!
На жаль, це лише комплімент.

Вузлики на пам'ять!
Правила вживання компліментів

1. Не кажіть людині того, що їй неприємне або геть не властиве.
2. Комплімент не повинен бути багатозначним.
3. Повинен бути щирим: мовлення адресата має супроводжуватися теплими інтонаціями, неудаваною усмішкою.
4. Варто уникати незрозумілих слів.
5. Комплімент має відповідати ситуації спілкування.
6. Не ввічливо говорити компліменти малознайомим або незнайомим людям.
7. Не варто відразу «віддячувати» компліментом за комплімент, а особливо говорити про партнера те саме, що почули від нього.
8. Відповідь на комплімент має бути співзвучною змістові.
9. Не варто скупитися на добре слово – вчімося говорити компліменти.

Мудрі поради психологів

- Набагато корисніше говорити людям приємні речі, підтримувати і підбадьорювати їх, щиро захоплюватися їхніми досягненнями, аніж принижувати їхню гідність;
- Починати і закінчувати ділову бесіду компліментом на адресу співрозмовника (є багато підтверджень того факту, що більше ви говорите компліментів іншим, то більше добрих слів чуєте у відповідь, вас починають вважати милим, чуйним і навіть привабливим; коли співрозмовник помічає, що ви проявляєте свої почуття щодо нього, він значно швидше відкривається вам);
- Ніколи не обзивати і не ображати співрозмовника, краще сказати: *«Мені соромно за Вас», «Не чекав від Вас такого»* тощо;
- Спілкуючись з людьми, краще називати їх по імені, це приємно, як і комплімент *(Ю. І. Палеха)*.

Прощання

Прощання – «слова, що їх вимовляють перед розлукою, розставанням»[26].

До побачення
Будь (те) здоров (і)!
Бувай (те)!

[26] Великий тлумачний словник сучасної української мови. Київ; Ірпінь: ТВФ «Перун», 2001. С. 999.

До зустрічі!
Дозвольте попрощатися!
Добраніч (На добраніч! Доброї ночі!)
До завтра!
На все добре!
Усього (тобі, Вам) найкращого!
Хай (тобі, Вам) щастить!
Прощавайте!
Щасливі будьте! Будьте щасливі!

Прощальним фразам можуть передувати такі фрази:

Уже пізно;
Мені вже треба йти;
Будемо прощатися;
Шкода (жаль), але я мушу йти;
Ми прекрасно провели час;
Дякую (тобі, Вам) за зустріч! Вдячний за все!
Даруй (те), що так довго тебе (Вас) затримав.
Не буду більше зловживати твоїм (Вашим) часом (терпеливістю, твоєю (Вашою) гостинністю);
Не можу (тебе, Вас) довше затримувати.

Увага! Лексична компетенція

Словом **прощавай (те)** послуговуємося тоді, коли прощаємося із тим, хто відходить у вічність. За українським звичаєм, після слова **Прощавай!** кажуть: *Хай тобі буде земля пером!* Вислів *Хай буде земля пухом* є калькою з російської мови.

Отже, типові етикетні ситуації мають багатий арсенал словесних формул, семантико-стилістичні властивості яких дають змогу мовцеві зробити правильний вибір, врахувавши структуру комунікативної ситуації, взаємини зі співрозмовником, його вік, стать, соціальне становище.

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Звороти мови – це свого роду одяг,
у який одягнено думки.

Енгель

Вправа 1. Прочитайте текст, визначте різницю між культурами мови і мовлення. Свої міркування запишіть.

Культура мови є мовознавчою наукою, яка на ґрунті відомостей лексики, фонетики, граматики, стилістики виробляє критерії усвідомленого ставлення до мови й оцінювання мовних одиниць та явищ, механізми нормування і кодифікації (введення в словники та в їхню мовну практику).

Культура мовлення – лінгводидактична наука (наука мовного навчання), яка вивчає стан і статус (критерії й типологію) норм сучасної української мови в конкретну епоху та рівень лінгвістичної компетенції сучасних мовців, соціальний та особистісний аспект їхньої культуромовної діяльності.

Культура мови – це рівень сформованості літературної мови, її розвитку, стилістичної диференціації, пізнавально-інтелектуальної глибини і місткості, показником чого є наявність і фіксованість її норм – ортоепічно-ортографічних, лексико-семантичних, граматичних і стилістичних – у канонічних фольклорних і художніх текстах, словниках, довідниках, енциклопедіях.

Якщо культура мови не залежить від конкретного звичайного мовця (коли цей мовець не геній Тарас Шевченко чи титан мислі й праці Іван Франко – великі, геніальні мовотворчі особистості), то культура мовлення залежить від кожного мовця, від того, яку він створює навколо себе вербальну комунікативну ситуацію, мовну ауру, що формує мовний смак чи несмак.

Культура мовлення – це дотримання мовцями усталених мовних норм усної та писемної форми літературної мови і цілеспрямоване майстерне використання виражальних засобів мови залежно від стилю, жанру, типу мовлення і відповідна лінгвометодична наука про це, бо «лише прозорість мови дає змісту можливість діяти легко, сильно, художньо»[27] *(З підручника)*.

Вправа 2. За поданим початком продовжте текст.

Культура мовлення – це дотримання мовних норм вимови, наголосу, слововживання й побудови висловів; нормативність, літературність усної й писемної мови, що виявляється в її точності, …

Критерії точности – …

Вправа 3. Прочитайте прислів'я, письмово розкрийте зміст одного з них.

1. Говорити і не думати – це те саме, що стріляти і не вцілити.
2. Добре тому жити, хто вміє говорити.
3. Красне слово – золотий ключ.

[27] *Потебня О. О.* Естетика і поетика слова. Київ, 1985. С. 172.

Вправа 4. Випишіть із «Великого тлумачного словника сучасної української мови» значення поданих слів, а із «Практичного словника синонімів української мови Станіслава Караванського синоніми до кожного з цих слів. Запам'ятайте ці слова.

Ввічливий (увічливий), вихований, галантний, ґречний, делікатний, звичайний, коректний, обхідливий, поштивий (почтивий), привітний, люб'язний, тактовний, шанобливий, шляхетний, чемний.

Вправа 5. За «Словником труднощів української мови // Гринчишин Д. І., Капелюшний А. О., Пазяк О. М. та ін.; За ред. С. Я. Єрмоленко» з'ясуйте різницю між значеннями поданих слів, складіть з ними словосполучення.

Змістовий – змістовний, особистий – особовий, ознайомити – познайомити, відкрити – відчинити, посмішка – усмішка.

Вправа 6. Користуючись «Словником-довідником з українського літературного слововживання» С. І. Головащука, зредагуйте подані словосполучення (де потрібно). Значення цих слів випишіть у свої словники.

1. Виплата членських внесків, оплата відсотків, гарантована виплата праці, оплата боргів, умови виплати, закінчити сплату, сплата податків, оплата векселя.
2. Виключні умови, виняткове становище, виключна роль, виключення з правил, виняткове право, без виключення, виключно важливий задум, виняткове становище, виняткова вправність.
3. Матеріальна забезпеченість, забезпечення шкіл підручниками, соціальне забезпечення, пенсійна забезпеченість, забезпеченість промисловості енергоносіями, забезпечення міцного миру.

Вправа 7. Утворіть словосполучення, добираючи до поданих прикметників сполучувані з ними іменниками.

(Писемний, письмовий, письменний) пам'ятка, стиль, розпорядження, іспит, джерело, народ, мовлення, стіл, різновид літературної мови, чоловік.

Вправа 8. Утворіть словосполучення, додаючи до поданих іменників один із прикметників-паронімів (**професійний** чи **професіональний**). Звірте зі словником. (Гринчишин Д.Г., Сербенська О.А. Словник паронімів української мови. Київ, 1986).

Лексика, театр, спілка, боксер, підготовленість, хор, організація, творчість, знання, спілкування.

Вправа 9. Прочитайте текст і усно зробіть висновок: що краще вибрати – ви-спілкування чи ти-спілкування під час виконання службових обов'язків.

Ви-спілкування і ти-спілкування

Це важливі ознаки комунікативної компетенції людини, володіння нею мовленнєвим етикетом. Вони притаманні щоденній неофіційній комунікації.

Неглибоке знайомство в одних випадках і неблизькі довготривалі стосунки – в інших вимагають уживання ввічливого «ви». Крім того, ви-звертання свідчить про повагу учасників спілкування. У середовищі неосвічених і малокультурних людей ти-спілкування є більш прийнятною формою соціальної взаємодії.

Іноді вважають, що ти-спілкування – це вияв душевної та духовної близькості й перехід на ти-спілкування є спробою інтимізації стосунків. Однак у випадках ти-спілкування з чужими людьми часто втрачаємо відчуття унікальности особистости й неповторности міжособистісних зв'язків.

Паритетні стосунки у спілкуванні передбачають можливість вибору ти-спілкування або ви-спілкування залежно від нюансів соціальних ролей і психологічної дистанції між партнерами *(Ф. Бацевич)*.

Вправа 10. За поданим зразком запишіть стилістичні рекомендації щодо послуговування займенниками Ти-Ви.

Ви	**Ти**
Звернення до незнайомої або малознайомої людини.	Звернення до близької, добре знайомої людини

Вправа 11. Сформулюйте і запишіть правила, якими, на Вашу думку, варто доповнити подані рекомендації у виданні «Політика свіцкая от иностранных авторов вкратці собранная».

- Не хвали себе, ані принижуй, ані ганьби, ні справу свою, або ім'я, або рід не вивищуй, бо так чинять ті, хто недавно прославився.
- Не важся торкати ліктем того, кого про щось питати хочеш.
- Не говори про свої приватні і домашні справи, хіба що із щирим приятелем.
- Пристало, щоб ти сам про себе рідко що мовив, як і про те, з чого тобі похвала могла б бути.
- Старатися, аби не говорити по-простацькому.

Вправа 12. На основі наведених прислів'їв сформулюйте правила мовленнєвого етикету.

1. Або розумне казати, або зовсім мовчати.
2. Від красних слів язик не відсохне.
3. Дорожчий привіт, ніж обід.
4. Коли хочеш що сказати, то подумай, як почати.
5. М'які слова і камінь крушать.

Вправа 13. Усно доповніть подані нижче мовні формули, поясніть її етичну функцію.

1. Скажіть, будь ласка… 2. Вибачте, дозвольте запитати… 3. Допоможіть, будь ласка… 4. Покличте, будь ласка…5. Будьте ласкаві, поясніть…6. Якщо Ваша ласка, напишіть…

Вправа 14. Знайдіть помилки у поданих мовних формулах, правильні варіанти запишіть. З'ясуйте, в яких етикетних ситуаціях ними можна послуговуватися.

Я вибачаюсь. 2. Моя фамілія Кривенко. 3. Даруйте, але Ви не відповіли на питання. 4. Я до Вас по такому ділу. 5. До зустрічі через пару днів. 6. Скажіть, будь ласка, скільки годин. 7. Ви вірно вчинили. 8. Ви, безперечно, праві. 9. Я розділяю Вашу стурбованість. 10. Вибачаюсь, але тут Ви не праві. 11. Усього Вам самого найкращого. 12. Чи можна Вас поспитати?

Вправа 15. В якому рядку (рядках) є неправильні форми вітання і прощання.

1. Доброго ранку! Доброго дня! Спокійної ночі! До зустрічі!
2. Добрий вечір! Добридень! Прощавайте! На все добре!
3. До завтра! Хай вам щастить! На добраніч! Добривечір!

Вправа 16. Прочитайте, якими мовними формулами варто послуговуватися у різних ситуаціях спілкування.

1.	Заслуговує на увагу.	Заслуговує уваги.
2.	Поза всякого сумніву.	Поза всяким сумнівом.
3.	Вітаю з наступаючим Новим роком.	Вітаю з Новим роком.
4.	На все добре.	Всього доброго.
5.	Вибачте мене.	Вибачте мені.
6.	Дякую Вам.	Дякую Вас.
7.	Будемо знайомі.	Будьмо знайомі.
8.	Дозвольте відрекомендуватися.	Дозвольте представитися.
9.	Нехай над тобою земля пухом!	Нехай над тобою земля пером!

Вправа 17. За поданим взірцем допишіть стандартні слова і звороти, що поширюють дієслівне ядро зі змістом поради.

Я пропоную Вам і Ви зможете зробити вдалий вибір

вивчити
готові
словесні
формули
етикетних
ситуацій

Вправа 18. Запишіть прощальні формули, враховуючи вік, стать, соціальне становище співрозмовника.

Викладачеві:
Бабусі:
Керівникові установи:
Колезі по роботі:

Вправа 19. Прочитайте вголос текст, скажіть, чи вмієте Ви сприймати критику та чи знаєте себе.

Пізнай самого себе

Коли людина знає свої вади, їй легше досягти успіху в будь-якій роботі, визначити своє місце в колективі, стати кращим.

Спробуй дізнатися, який ти є насправді без недооцінювань і перебільшень, пізнай самого себе. Для цього дотримуйся таких правил.

Завжди думай про те, як ставляться до тебе люди. Якщо ти чимось не сподобався другові, якщо через тебе страждають батьки, рідні, якщо тобою невдоволені вчителі, ти теж повинен бути невдоволений собою. Погано не те, що в твоєму характері є вади, а те, що ти їх не визнаєш, не виправляєш.

Хочеш добре знати себе – пробуй свої сили в різних видах діяльності. Не втрачай можливості навчитися нової корисної справи, берися за будь-яке доручення. І хоч би що ти робив, пам'ятай: що різнобічніша діяльність, то повніше розвиваються обдарування і здібності, то точніше ти можеш відповісти на запитання: «Де моє покликання?»

Оцінюй себе за наслідками своєї діяльності. Добрі наслідки свідчать про твою гідність. Не звинувачуй інших, якщо у тебе щось не виходить, шукай причину в самому собі!

Правильно сприймай критику. Пам'ятай: ворог твоїх вад – твій кращий друг. Не вір друзям, які завжди хвалять. Май мужність визнати справедливу критику, і ти придбаєш справжніх друзів *(Із журналу)*.

Вправа 20. Ви зустрілися зі знайомою людиною, після взаємного привітання починаєте розмову з набору стереотипних запитань і отримуєте лаконічні відповіді. Запишіть їх.

Вправа 21. Змоделюйте таку ситуацію: Ви невдоволені вчинком свого товариша, зробіть йому зауваження, а він Вам повинен дати відповідь.

Вправа 22. Доберіть синоніми до вирізнених слів у поданих реченнях.

1. **Безперечно**, ви маєте рацію. 2. Вам **варто** виконати це завдання до кінця тижня. 3. До неї першим підійшов **занепокоєний** Іван. 4. Перед доповідачем завжди стоїть завдання **вирізнити** найважливіше, найхарактерніше, типове. 5. **Інакше** бути не могло. 6. **Не зосереджуйте** на цьому уваги. 7. **Подякуємо** всім студентам, що взяли участь у конкурсі «Знавець української мови»

Вправа 23. Перепишіть текст, замість крапок додайте етикетні формули.

Не годиться відповідати на запитання лише «так» чи «ні». Обов'язково треба додати ще кілька слів. Наприклад, «Так, ...», «Ні, ...», або ввічливо перепитати: «..., я не почула ваших слів». Зізнатися: «Я не зрозуміла», «Я не слухала» – було б незручно. Такі вирази, як: «Це неправда», «Це дурниця» – неприпустимі. Треба висловлюватися так: «...», «...», «...».

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Етикетні формули, фрази – важлива складова комунікативної компетенції; знання їх – показник високого рівня володіння мовою.

Ф. Бацевич

Завдання 1. Поняття «культури мовлення» вживають у кількох аспектах: теоретичному, практичному й етичному. Розкрийте їхню суть (зверніться до рекомендованої літератури).

Завдання 2. Визначте й запишіть найважливіші способи підвищення мовленнєвої культури (можете скористатися такою літературою: Гриценко Т. Б. Українська мова та культура мовлення : Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2003. 536 с.; Іванишин В., Радевич-Винницький Я. Мова і нація : Тези про місце і роль мови в національному відродженні України. Дрогобич: Відродження, 1994.).

Завдання 3. Враховуючи майбутній свій фах, укладіть комунікативну професіограму.

Завдання 4. Доведіть на конкретних прикладах, що *«неправильно вжите слово породжує помилкові судження»* (Г. Спенсер).

Завдання 5. За тлумачним словником з'ясуйте значення слова *«поступити»* і відредагуйте словосполучення.

Поступив на роботу, поступили у продаж, поступив у вищий навчальний заклад, поступив справедливо, поступили заявки.

Завдання 6. Доберіть матеріал і підготуйтеся до виступу з теми «Український мовленнєвий етикет».

Завдання 7. Змоделюйте мовленнєву ситуацію вітання і проведіть комунікативну гру: а) вітання з однокурсником; б) вітання з деканом факультету; в) вітання зі священником; г) вітання з викладачем.

Завдання 8. Змоделюйте рольову ситуацію і проведіть комунікативну гру.

- Ви у незнайомому місті й шукаєте потрібну Вам установу.
- Ви не згодні з висловленою думкою співбесідника.
- Ви – працівник адміністрації. До Вас звертаються з проханням надати допомогу у проведенні заходу, а Ви не можете допомогти.
- Ви зустріли однокурсницю, Вам треба зробити їй комплімент.

Завдання 9. Змоделюйте мовленнєву ситуацію «Зустріч з професією» і проведіть комунікативну гру. З цією метою:

- запросіть на зустріч осіб різних професій;
- підготуйте гостям запитання про особливості їхніх професій.

Завдання 10. Такі вирази як: «Це неправда», «Це дурниця» під час спілкування неприпустимі. Запишіть, як треба висловлюватися.

Завдання 11. Відповідати на запитання лише «так» чи «ні» недоречно. Запишіть, як треба відповідати.

Завдання 12. Якщо Ви чогось не зрозуміли або не почули, що казав співрозмовник, як Ви ввічливо перепитаєте?

Завдання 13. Прочитайте подані нижче формули висловлення відмови (заперечення), поясніть, чи можна ними послуговуватися у професійному спілкуванні.

Цього ще не вистачало! Вам кажуть, що ні! З мене цього досить! Нізащо! Не гайте даремно часу!

Завдання 14. Запишіть, який комплімент Ви можете сказати:

1) після тривалих перемовин, що завершилися для Вас успішно;
2) коли розмова закінчилася з успіхом;
3) співробітникові під час роботи;
4) вчителеві після відвідання його заняття;
5) співробітникові, який без допомоги нотатника назвав потрібні відомості.

Завдання 15. Дайте письмові відповіді на запитання:

1. Як можна зробити зауваження учневі, особі, старшій за віком, своєму другові?
2. Як представити свого друга (подругу) матері?
3. Як можна відмовити незнайомій людині, викладачеві, керівникові установи, в якій працюєте?

Завдання 16. Складіть речення із поданими словами (речення мають відповідати певній спілкувальній ситуації).

На жаль, звичайно, зазвичай, по-моєму, безсумнівно.

Завдання 17. Використовуючи етикетні формули, письмово змоделюйте бесіду між директором (керівником) та особою, яка без поважних причин не з'явилася на заняття (роботу).

Завдання 18. Ви прийшли на наукову конференцію і хочете познайомитися з не знайомим Вам доповідачем. Як Ви це зробите, якими етикетними формулами скористаєтеся?

Завдання 19. Вам треба порадити своєму товаришеві почати готуватися до виступу з науковою доповіддю. Як Ви це зробите, якими мовними формулами скористаєтеся?

Завдання 20. Дайте відповідь на запитання: *«В яких комунікативних ситуаціях можна послуговуватися словами пан, пані»*?

Завдання 21. Запишіть українську гіперпарадигму мовних формул, якою послуговуються у ситуації прощання.

Завдання 22. З'ясуйте, яких неточностей припустився Ваш співрозмовник під час спілкування. Запишіть правильні варіанти.

Зустрінемось через пару днів.
Вибачаюсь!
Ви перепутали адрес.
Я задаю Вам питання.
До зустрічі слідуючого тижня.
Скажіть, будь ласка, скільки годин?
По якому ділу Ви до мене.
Дозвольте подякувати Вас.
Я розділяю Ваш смуток.

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. Яке мовлення можна назвати висококультурним?
2. Як Ви розумієте афоризм: «Ніщо не коштує так дешево і не цінується так дорого, як просте слово „дякую“»?
3. Яка роль словників у підвищенні культури мовлення?
4. Які Ви знаєте словники-довідники з культури мови?
5. Яким чином можна збагатити лексичний запас, пізнати красу і силу слова, його змістові тонкощі?
6. Що Ви порадили би тому, хто хоче підвищити фахову культуру мовлення?
7. Назвіть спеціальні енциклопедичні словники Вашого фаху.
8. Випишіть із фахового словника 8–10 термінів і понять.
9. Розкрийте зміст поняття «етикет».
10. Як Ви розрізняєте поняття «мовний», «мовленнєвий» і «спілкувальний» етикет?
11. Назвіть парадигму мовних формул, якою послуговуються під час вітання.
12. Хто має вітатися першим?
13. Як знайомляться без посередника і з посередником?
14. Які словесні формули використовують у процесі знайомлення?
15. Як привернути до себе увагу?
16. Які словесні формули Ви вживаєте для висловлення власного погляду?
17. За що говорять комплімент і як його треба робити?
18. Які словесні засоби використовують для схвалення?
19. Які є мовні засоби пом'якшення відмови?
20. Як треба робити зауваження?
21. Від чого залежить вибір вітальних формул?
22. Які словесні засоби використовують для висловлення сумніву?
23. Як Ви висловлюєте співчуття?
24. Чи можна за мовними формулами визначити вік мовця, його професію?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Мовна культура людини – це дзеркало її духовної культури.
2. Роль словників у підвищенні мовної культури.
3. Ввічливість – основа фахового спілкування.
4. Діловий етикет.
5. Основні правила спілкування.
6. Типові помилки у ситуації вітання.
7. Ідіоетнічність спілкувального етикету.
8. Історія виникнення етикету.
9. Український тост.
10. Національно-культурна специфіка мовленнєвого етикету.
11. Запрошення як стандартна етикетна ситуація.
12. Мовний етикет і його структура.
13. Традиційні звертання українців.
14. Українська гостинність і традиції мовного етикету.
15. Мовний етикет у творах Ліни Костенко.
16. Мовний етикет української науки.
17. Етикетні формули прохання в епістолярії Лесі Українки.
18. Мовний «антиетикет» сучасного студента.
19. Чи люблять українці говорити компліменти?

Тема 1.3

СТИЛІ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ

План

1.3.1. Функціональні стилі української мови та сфери їх застосування. Основні ознаки функціональних стилів.
1.3.2. Професійна сфера як інтеграція офіційно-ділового, наукового і розмовного стилів.
1.3.3. Текст як форма реалізації мовленнєво-професійної діяльності

Дидактична мета:

- *набуття знань про особливості функціональних стилів: сфери вживання, призначення, жанри реалізації, власне мовні особливості;*
- *оволодіння уміннями і навичками добору лексичних, граматичних, структурних компонентів офіційно-ділового, наукового і розмовного стилів;*
- *розширення знань про текст як складник комунікативного процесу, посередник, засіб комунікації.*

Студенти повинні знати:

- *функціональні стилі української літературної мови; основні параметри стилів;*
- *жанри реалізації стилів, власне мовні особливості.*

Студенти повинні вміти:

- *розрізняти тексти різних функціональних стилів, характеризувати їх за основними параметрами;*
- *визначати жанри наукового, офіційно-ділового і розмовного стилів, що репрезентують професійну сферу;*
- *правильно будувати різні типи текстів з урахуванням специфіки конкретної мовленнєвої ситуації.*

Ключові поняття: *стиль, мовний стиль, художній, науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, конфесійний, епістолярний, розмовний стиль, жанр, текст.*

Рекомендована література

1. Ботвина Н. Офіційно-діловий та науковий стилі української мови : навчальний посібник. Київ: Арт Ек, 1999.
2. Глущик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери : навчальний посібник. Вид. 6-те. доп. і переробл. Київ: Арій, 2009. С. 20–72.
3. Ганич Д. І., Олійник І. С. Словник лінгвістичних термінів. Київ: Вища школа, 1985. 360 с.
4. Дужик Н. Науковий стиль і сучасні термінологічні проблеми. Українська мова з минулого в майбутнє. Київ: 1998. С. 124–126.
5. Жанри і стилі в історії української літературної мови. Київ: Наукова думка, 1989. 288 с.
6. Коваль А. П. Науковий стиль сучасної української мови. Структура наукового тексту. Київ, 1970.
7. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування : навчальний посібник. 2-ге вид. Київ: Каравела, 2008. С. 37–52.

8. Пилинський М. М. Мовна норма і стиль. Київ: Наукова думка, 1976. 288 с.
9. Пономарів О. Д. Стилістика сучасної української мови : підручник. 3-тє вид., перероб. та доповн. Тернопіль, 2000. 248 с.
10. Радзієвська Т. В. Текст як засіб комунікації. Київ: Ін-т української мови, 1995.
11. Шевчук С. В. Ділове мовлення : Модульний курс : підручник. 4-те вид. Київ: Арій, 2009. С. 12–17.
12. Шевчук С. Українське ділове мовлення : навч. посіб. Вид. 10-те доп. і перероб. Київ: Алерта, 2022. С. 8–13.
13. Шевчук С. Російсько-український словник ділового мовлення = Русско-украинский словарь деловой речи. 3-е вид., перероб. і доп. Київ: Арій, 2010. 488 с.
14. Шевчук С. В. Українське професійне мовлення : навч. посіб. Київ : Алерта, 2011. С. 25–31.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Правильно й чисто говорити своєю мовою може кожний, аби тільки було бажання. Це не є перевагою вчених-лінгвістів, письменників або вчителів-мовників, це не тільки ознака, а й обов'язок кожної культурної людини. Культурними в нас мусять бути всі, незалежно від того, працює людина розумово чи фізично.

Б. Антоненко-Давидович

1.3.1.ФУНКЦІОНАЛЬНІ СТИЛІ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ ТА СФЕРИ ЇХ ЗАСТОСУВАННЯ. ОСНОВНІ ОЗНАКИ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ СТИЛІВ

Слово «стиль» багатозначне, походить воно від лат. stilus, stylus – гостра паличка для письма, манера письма. Нині є понад 100 дефініцій стилю, що зумовлено специфікою аспекту розгляду цього поняття і різноманітністю ключових слів (спосіб, комунікація, підсистема, поведінка, стереотип тощо).

Мовний стиль – це «усвідомлена суспільством підсистема в системі загальнонародної мови, закріплена за тими чи іншими ситуаціями спілкування, яка історично склалася й має набір засобів вираження і певний принцип їхнього відбору»[28].

Мовленнєвий і **функціональний** стиль розуміємо як сукупність способів відбору та сполучень мовленнєвих засобів, функціонально зумовлених змістом, метою та обставинами спілкування.

В українській літературній мові вирізняють такі функціональні стилі: художній, офіційно-діловий, публіцистичний, науковий, розмовний, конфесійний та епістолярний. Кожний зі стилів має свої характерні ознаки й реалізується у властивих йому жанрах.

[28] *Селіванова О.* Сучасна лінгвістика : Термінологічна енциклопедія. Полтава: Довкілля-К, 2006. С. 582.

Жанр – це різновид текстів певного стилю, що різняться насамперед метою мовлення, сферою спілкування та іншими ознаками.

Художній стиль – це мова художньої літератури, «особливий спосіб мислення, створення мовної картини світу»[29].

Основне призначення стилю – різнобічний вплив на думки і почуття людей за допомоги художніх образів.

Головними ознаками художнього стилю є емоційність, образність, експресивність. На лексичному рівні в ньому наявне все словникове багатство української мови: слова з найрізноманітнішим лексичним значенням, різні за походженням. Художньо-літературне мовлення багате на епітети, метафори, порівняння, повтори, перифрази, антитези, гіперболи та інші зображувальні засоби. З певною художньою метою можуть уживатися діалектна та професійна лексика, фразеологізми.

У художньому стилі послуговуються різними типами речень за будовою, метою висловлювання, за відношенням змісту речення до дійсності.

***Художній стиль реалізується в таких жанрах*:** трагедія, комедія, драма, водевіль, роман, повість, оповідання, поема, вірш, байка, епіграма.

Взірець художнього стилю:

Втіхо моя, пісне українська! Мов дотик зачарованої історії, ти зміцнюєш свої сили, кріпиш почування, викликаєш жадобу життя, що таке огидне і безталанне іншої доби! Велика, незрівнянна, певно, твоя сила, коли ти зачудувала Європу, перейшла нетрі Азії, прийнялася в Америці, а може, ще й по інших сторонах світу. Нехай що знають, те й галасують проти твого краю і народу питомого, – твої найлютіші вороги не втечуть від казкових чарів твоєї мелодії, а забувши про всякі силоміцтва, самі пристають до хору твоїх співаків-виконавців. І лунаєш ти серед Європи на славу рідної країни (П. Грабовський).

Науковий стиль – функціональний різновид літературної мови, що обслуговує сферу і потреби науки.

Основне призначення стилю – повідомлення про результати наукових досліджень, систематизація знань.

Головними ознаками наукового стилю є широке використання науково-термінологічної лексики, слів з абстрактним значенням та іншомовного походження. Показовим є членування тексту на розділи,

[29] «Українська мова» : Енциклопедія. Київ: Укр. енцикл., 2000. С. 717.

підрозділи, параграфи, введення формул, таблиць, діаграм. Лексичні, текстові одиниці репрезентують точність, логічність, узагальненість, аргументацію висловлених положень.

Розрізняють ***власне науковий, науково-навчальний, науково-популярний*** підстилі наукового стилю.

Власне науковий репрезентує такі жанри, як дисертація, монографія, наукова стаття, доповідь, дипломна, магістерська, курсова робота тощо.

Науково-популярному підстилю властива доступність викладу наукової інформації, розрахованої на нефахівців.

Науково-навчальний підстиль реалізується в підручниках, посібниках для учнів шкіл та студентів вищих навчальних закладів, слухачів мережі просвітницьких установ.

Науковий стиль реалізується в таких жанрах: дисертація, монографія, стаття, підручник, лекція, відгук, анотація, рецензія, виступи на наукових конференціях, дискусії, доповіді на наукові теми.

Взірець власне наукового стилю:

Мовна конвергенція *– тактичний вияв комунікативної стратегії урівноваження статусу співрозмовників як пристосування адресанта до адресата, що передбачає уподібнення мовлення одного до мовлення другого з метою досягнення комунікативної кооперації. Наприклад, спілкування з дитиною на підставі коду дитячого мовлення, перехід на сленг чи жаргон, спілкуючись з людиною, що використовує їх.*

У комунікативній лінгвістиці мовну конвергенцію розглядають як стратегію перемикання кодів (англ. codeswitching), тобто перехід адресанта на мовленнєвий регістр адресата (Селіванова О. Сучасна лінгвістика: Термінологічна енциклопедія).

Офіційно-діловий стиль – це мова ділових паперів, що їх використовують в офіційному спілкуванні між державами, установами, приватною особою та установою і регулюють їхні ділові взаємини.

Основне призначення стилю – регулювання офіційно-ділових стосунків.

Головні ознаки офіційно-ділового стилю: наявність реквізитів, що мають певну черговість, однозначність формулювань, точність, послідовність викладу фактів, гранична чіткість висловлювання, наявність усталених мовних зворотів, певна стандартизація початків і закінчень

документів, широке вживання конструкцій (*з огляду на, відповідно до, з метою, згідно з).* Лексика стилю здебільшого нейтральна, вживається в прямому значенні. Залежно від того, яку саме галузь суспільного життя обслуговує офіційно-діловий стиль, він може містити суспільно-політичну, професійно-виробничу, науково-термінологічну лексику. Синтаксис стилю характеризується вживанням речень різної будови з прямим порядком слів; запроваджується поділ тексту на пункти, підпункти.

Виокремлюють такі його функціональні підстилі:

- ***законодавчий*** (закони, укази, постанови, статути);
- ***дипломатичний*** (міжнародні угоди, конвенції, комюніке (повідомлення), звернення (ноти), протоколи, меморандуми, заяви, ультиматуми);
- ***адміністративно-канцелярський*** (накази, інструкції, розпорядження, заяви, характеристики, довідки, службові листи тощо).

Офіційно-діловий стиль реалізується в таких текстах: закон, кодекс, устав, наказ, оголошення, доручення, розписка, протокол, акт, інструкція, лист, список, перелік, накладна тощо, а також виступи на зборах, наради, прес-конференції, бесіди з діловими партнерами.

Взірець офіційно-ділового стилю:
Конституція України. Стаття № 24

Громадяни мають рівні конституційні права і свободи та є рівними перед законом.

Не може бути привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, політичних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання або іншими ознаками.

Рівність прав жінки і чоловіка забезпечується: наданням жінкам рівних з чоловіками можливостей у громадсько-політичній і культурній діяльності, у здобутті освіти і професійній підготовці, у праці та винагороді за неї; спеціальними заходами щодо охорони праці і здоров'я жінок, встановленням пенсійних пільг; створенням умов, які дають жінкам можливість поєднувати працю з материнством; правовим захистом, матеріальною і моральною підтримкою материнства і дитинства, зокрема надання оплачуваних відпусток та інших пільг вагітним жінкам і матерям.

Публіцистичний стиль – це функціональний різновид літературної мови, яким послуговуються в засобах масової інформації (газетах, часописах, пропагандистських виданнях).

Основне призначення стилю – обговорення, відстоювання і пропаганда важливих суспільно-політичних ідей, формування відповідної громадської думки, сприяння суспільному розвитку.

Головні ознаки публіцистичного стилю: популярний, чіткий виклад, орієнтований на швидке сприймання повідомлень, на стисліть і зрозумілість інформації, використання суспільно-політичної лексики: *державність*, *громадянин*, *поступ*, *єдність*, *національна ідея*, *актуальність* тощо. Типовими є емоційно забарвлені слова, риторичні запитання, повтори, фразеологічні одиниці, що зумовлюють емоційний вплив слова. Тон мовлення – пристрасний, оцінний.

Публіцистичний стиль реалізується в таких жанрах: виступ, нарис, публіцистична стаття, памфлет, фейлетон, дискусія, репортаж.

Взірець публіцистичного стилю:
Третє тисячоліття

Поколінню, що переступає рубіж третього тисячоліття, випала щаслива нагода, хай умоглядно, але все ж відчути себе причетним до таких грандіозних історичних перетворень, як зміна епох.

Звісно, наївно і безпідставно чекати від віку, що настає, якихось несподіваних механічних нововведень, покликаних до невпізнанності змінити життя, чи тішити себе надією на раптовий наплив незбагненних добрих див. Мова про інше: волею долі, свідомо чи несвідомо, нам дано відчути саму атмосферу цього незвичного часу. Реальність складається таким чином, що мимохіть заполонює свідомість уявленнями масштабними – від прадавнини до неозорого майбутнього… (Ігор Шаров)

Конфесійний стиль – стильовий різновид української мови, що обслуговує релігійні потреби суспільства.

Основне призначення стилю – вплив на душевні переживання людини.

Головні ознаки стилю: вживання слів для найменування Бога та явищ потойбічного світу (*Божий Син, Святий Дух, Спаситель, Царство Боже, рай, вічне життя, сатана* тощо), стосунків людини до Бога (*молитися, воскресіння, заповіді, покаяння, грішні, праведні*), мова багата на епітети, порівняння, метафори, слова з переносним значенням. Для підкреслення урочистості використовуються речення зі зворотним порядком слів, поширені повтори слів.

Конфесійний стиль репрезентується в таких жанрах: Біблія, житія, апокрифи, проповіді, послання, молитви, тлумачення Святого Письма.

Взірець конфесійного стилю:
Молитва Господня

Отче наш, що єси на небесах,
нехай святиться ім'я Твоє;
нехай прийде Царство Твоє;
нехай буде воля Твоя,
як на небі, так і на землі.
Хліб наш насущний дай нам сьогодні;
і прости нам провини наші,
як і ми прощаємо винуватцям нашим;
і не введи нас у спокусу,
але визволи нас від лукавого.
Бо Твоє Царство, і сила,
і слава, Отця, і Сина,
і Святого Духа, нині, і
повсякчас, і на віки віків.
Амінь.

Розмовний стиль обслуговує офіційне й неофіційне спілкування людей, їхні побутові потреби.

Основне призначення стилю – обмін інформацією, думками, враженнями, прохання чи надання допомоги, виховний вплив.

Головні ознаки розмовного стилю: широке використання побутової лексики, фразеологізмів, емоційно забарвлених і простомовних слів, звертань, вставних слів і словосполучень, неповних речень. Для розмовно-побутового мовлення є характерним порушення літературних норм: уживання русизмів, вульгаризмів, жаргонізмів, неправильна вимова слів.

Розмовний стиль має «істотно виявлений різновид – розмовно-професійний, тобто мова, якою спілкуються не в побуті, а у виробничій, освітній та інших сферах»[30].

Взірець розмовного стилю:

Професор запитує у студента:
– Чому ви так хвилюєтеся?Боїтеся моїх запитань?
– Та ні, професоре, я боюся своїх відповідей.

Епістолярний стиль – це стиль приватного листування.

[30] *Непийвода Н.* Проект програми з основ професійної мовної підготовки // Вісник Сумського державного університету. № 1 (60)' 2004. С. 14.

Основне призначення стилю – поінформувати адресата про щось, викликати в нього певні почуття, які відповідали б емоційній настроєності автора.

Головні ознаки епістолярного стилю: широке використання форм ввічливості – звертань у формі кличного відмінка, наявність початкової, прикінцевої та прощальної фраз, стереотипних словесних формул висловлення побажання, вітання, співчуття; невимушеність у доборі лексичних одиниць.

До епістолярного стилю зараховують не тільки листи видатних письменників, громадських і культурних діячів, учених, а й щоденники, записки, мемуари.

Взірець епістолярного стилю:

До Василя Стефаника
28 жовтня 1902 р.

Високоповажний добродію!

Ніяк не можу погодитися з думкою, що у збірнику на честь Куліша не буде Вашої хоч би й маленької новелки! Терпеливо чекав я два місяці обіцяного оповідання, та вже й третій місяць минув, а від Вас як немає нічого, так немає. І ось пишу знову. Прошу й благаю: дозвольте нам бачити Вас дорогим гостем у нашому альманахові…

Не менш бажав би я познайомитися з Вами особисто та побесідувати про спільні й дорогі нам справи.

З високим поважанням Ваш щирий М. Коцюбинський.

Систему функціональних стилів, їхні стильові домінанти, сукупність мовних засобів, властивих кожному зі стилів, а також масиви текстів, об'єднаних жанром, досліджує ***функціональна стилістика.***

1.3.2. ПРОФЕСІЙНА СФЕРА ЯК ІНТЕГРАЦІЯ ОФІЦІЙНО-ДІЛОВОГО, НАУКОВОГО І РОЗМОВНОГО СТИЛІВ

Поняття «професійна мова» охоплює три функціональні різновиди літературної мови – офіційно-діловий, науковий, розмовний. На думку дослідників, науковий і діловий стилі у період свого становлення поряд із процесами дивергенції завжди репрезентували зближення, в результаті чого утворився складний конгломерат вихідних спільностей і взаємопроникнень. Обидва стилі не допускають (або майже не допускають) уживання художніх засобів мовлення, звуконаслідування слів, вигуків, питальних та окличних речень та ін. Науковий і офіційно-діловий стилі розраховані на раціональне, а не емоційне сприйняття.

Для цих стилів є характерними спільні метатекстові одиниці, за допомоги яких можна:

1) наголосити на чомусь важливому, привернути увагу читачів до важливих фактів: *слід (варто) зауважити, особливо важливо виокремити, розглянемо (наведемо) тепер приклад, особливу увагу треба зосереджувати, перейдемо до питання, зауважимо насамперед, тільки, аж ніяк не*;

2) пояснити, уточнити, виокремити щось: *наприклад, для прикладу, як-от, приміром, зокрема, а саме, тобто, як ось, це значить, передусім (передовсім), так, тільки, лише, навіть*;

3) поєднати частини інформації: *і (й), також, тобто, іншими словами, інше кажучи, або інакше, крім того, разом з тим, між іншим, мало того, заразом, згідно з цим, відповідно до цього, як зазначалося раніше, як про це йшлося*;

4) вказати на порядок думок та їх зв'язок, послідовність викладу: *по-перше, по-друге, з одного боку, з іншого боку, ще раз, почнемо з того, що…, перейдемо до…*;

5) висловити впевненість або невпевненість (оцінку повідомлюваного): *безсумнівно, безперечно, без усякого сумніву, беззаперечно, поза всяким сумнівом, напевно (напевне), звичайно, природно, обов'язково, неодмінно, безпомилково, розуміється, не потребує доведення…, можливо, ймовірно, самозрозуміло*;

6) узагальнити, зробити висновок: *у результаті можна дійти висновку, що…; узагальнюючи, є підстави стверджувати; зі сказаного випливає; з огляду на важливість (авторитетність); отже, зрештою, врешті, після всього, сутність викладеного дає підстави потвердити про…; на основі цього ми переконалися в тому…*;

7) зіставити або протиставити інформацію, вказати на причину (умову) і наслідки: *а, але, проте, однак, не тільки (не лише), а й…; всупереч положенню (твердженню); як з'ясувалося, попри те, внаслідок цього, а отже, незважаючи на те, попри те, як з'ясувалося*;

8) зробити критичний аналіз відомого чи бажаного: *з цієї теми уже є…; автор аналізує (розглядає, характеризує, порівнює, доводить, обґрунтовує, підкреслює, виокремлює, формує, наголошує на важливості,*

пояснює це тим, що…; звичайно, особливо треба (варто) відзначити, загальноприйнято, одним із найвизначніших досягнень є; у дослідженні викладено погляд на…, викладено дискусійні (суперечливі, невідомі, загальновідомі, істинні) відомості, зроблено спробу довести, наведено переконливі докази, враховано попередні висновки, взято до уваги, схвальним є те, що, варто спробувати, необґрунтовано твердити, можна погодитися.

Отже, професійна сфера репрезентує офіційно-діловий і науковий стилі у єдності спільних мовних засобів досягнення комунікативної мети, адже кожна людина, незалежно від фаху, віку, статі, соціального становища, стикається з проблемою написання заяви, службової довідки, листа, виступу. Для забезпечення комунікативної досконалости мовлення (точности та логічности викладу і їхнього обов'язкового складника – мовної унормованости) кожний фахівець має доцільно послуговуватися мовними засобами різних рівнів. Особливу увагу треба приділяти власне українській термінології, що перебуває у пасивному словнику переважної більшості фахівців, бо терміни співіснують в одному семантичному полі з не термінами (виражальні слова), що є «сигналами для розумової діяльности: «думай», «зверни увагу», «зупинись», «подивися з іншого боку», «зістав»»[31].

Основою професійної підготови є комунікативна компетенція, тобто уміння і навички говорити, запитувати, відповідати, аргументувати, переконувати, висловлювати точно і ясно думку, правильно поводити себе в конкретній ситуації. І тут на допомогу прийде розмовний стиль, зокрема його різновид – розмовно-професійний.

Отже, поняття «професійне мовлення» репрезентує принаймні три стилі: офіційно-діловий, науковий і розмовний.

1.3.3. ТЕКСТ ЯК ФОРМА РЕАЛІЗАЦІЇ МОВЛЕННЄВО-ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Мовлення як вид людської діяльності завжди зорієнтоване на виконання якогось комунікативного завдання. Висловлюючи свої думки і почуття, людина має конкретну мету – щось повідомити, про щось запитати, переконати в чомусь адресата чи спонукати його до певних дій тощо. З цією метою мовець прагне висловитися з якнайбільшою

[31] *Непийвода Н. Ф.* Українська мова науково-технічної літератури (Функціонально-стилістичний аспект) : Автореф. дис. док. філол. наук. Київ, 1997. 40 с.

повнотою, дібрати якнайточніші у семантичному і стилістичному сенсі мовні засоби.

Безпосереднім проявом думки, формою її існування, репрезентантом мисленнєво-мовленнєвої діяльності є текст. Дефініції терміна текст, яка відображала б усю його багатоаспектність і водночас була вичерпною, ще немає, позаяк дослідники найчастіше у своїх визначеннях актуалізують якусь одну ознаку тексту, важливу у контексті їхнього дослідження.

Текст (від лат. textum – тканина, сплетіння, поєднання) – це писемний або усний мовленнєвий масив, що становить лінійну послідовність висловлень, об'єднаних у тематичну і структурну цілісність. Отже, текст виступає обов'язковим складником комунікативного процесу, допомагає фіксувати, зберігати і передавати інформацію в просторі й часі.

Лінійно розташована сукупність речень є одиницею тексту. Найменша одиниця тексту – *надфразна єдність, абзац,* що є одиницями різних принципів членування тексту, хоч абзац структурно й композиційно може виокремлювати надфразну єдність.

Надфразна єдність – це сукупність семантично і граматично поєднаних висловлень, що характеризуються єдністю теми та особливим синтаксичним зв'язком компонентів. У діалозі надфразна єдність складається з питань і відповідей; репліки й реакції. Синоніми надфразної єдности – складне синтаксичне ціле, прозаїчна строфа, гіперсинтаксема й ін.

Одиницями тексту є також розділи, підрозділи, глави (в більшому вимірі).

Абзац (від нім. absatz – відступ) – це структурно-змістова одиниця членування тексту, що характеризується єдністю теми і графічного позначення, відступом праворуч у початковому рядку, якими починають виклад нової думки.

Структурно текст може відповідати реченню, слову, сполуці, якщо ці одиниці мають цілісну інформацію, яка відповідає певній комунікативній ситуації, наприклад: 1) Красно говорить, а слухать нічого *(Нар. творчість)*; 2) Вихід. Навчальна частина.

За способом репрезентації тексти переділяють на письмові, усні та друковані.

Залежно від ситуації спілкування значна частина текстів може матеріалізуватися як у писемній, друкованій формі (накази, протоколи, акти, телеграми тощо), так і в усній (судові промови, бесіди тощо).

Кожний текст маніфестує той чи той мовленнєвий жанр, віднесений до певного стилю, і виконує різні функції.

Основним елементом тексту є дане (тема, предмет висловлювання) і нове (основний зміст висловлювання). Наведімо приклад розподілу невеликого тексту на дане і нове (**жирний шрифт** – дане, *курсив* – нове).

У західній діаспорі *українською мовою* в усній і писемній формах *послуговуються* **етнічні українці** США, Канади, Великої Британії, Бразилії, Аргентини, Австралії, Австрії, Польщі, Словаччини, Румунії, Угорщини, Литви, Латвії, Ізраїлю та багатьох інших країн. **Вони** *видають рідною мовою книжки, газети, журнали, проводять богослужіння, телетрансляції.*

Окрім того, **українські громади** *організували мережі осередків української культури – бібліотеки, архіви, музеї, театри, хорові, музичні, танцювальні ансамблі, наукові товариства (Із газети).*

Основними ознаками тексту є:

- ***зв'язність*** – визначальна категорія тексту, основним показником якої є розвиток теми і формальні засоби (семантично близькі слова і фрази, граматичні та стилістичні одиниці тощо). За допомоги мовних і позамовних чинників вона забезпечує обмін інформацією. Показниками зв'язності є: *лексичні* (синоніми, антоніми, пароніми, повтори), *морфологічні* (сполучники, сполучні слова, вказівні займенники, деякі прислівники тощо), *синтаксичні* (порядок слів, порядок розташування частин), *стилістичні* (еліпс, градація, питальні речення тощо) одиниці; *інтонація, наголос, паузи; ситуації спілкування;*
- ***цілісність***, яку забезпечує змістова (єдність теми, змісту), комунікативна (мета спілкування), структурна і формально-граматична (єдність мовленнєвих жанрів) цілісності[32];
- ***членованість.*** Будь-який текст можна комунікативно членувати на частини з метою полегшення сприйняття інформації адресатом;
- ***інформативність уособлює*** інформативний масив тексту, що міститься не лише в його вербальній організації, а випливає з її взаємодії з авторською та читацькою свідомістю. Отже, інформативність тексту виявляється лише у процесі тлумачення мовного масиву через

[32] *Мацько Л. У., Кравець Л. В.* Культура фахової мови. Київ: Видавничий центр «Академія», 2007. С. 34.

свідомість адресата, а масив інформації формує автор тексту. Кожен текст і створюємо заради передавання інформації;

- ***завершеність*** – ознака текстів, що передбачає їхню формальну і змістову закритість.

Елементи і компоненти тексту поєднують такі види зв'язку:

✓ контактний – пов'язані елементи розташовано поряд;

✓ дискантний – здійснюється на відстані: об'єкт, що згадувався в першому абзаці, знову стає предметом уваги в подальших абзацах, через певну кількість речень іншого змісту;

✓ ланцюговий або послідовний – певний елемент попереднього речення стає вихідним пунктом для наступного і вимагає подальшого розгортання думки;

✓ паралельний – речення граматично рівноправні. Характерна ознака цього зв'язку – єдність видочасових форм присудків;

✓ перспективний – вказує, про що мовитиметься далі;

✓ ретроспективний – певний фрагмент тексту вимагає від адресата пригадування змісту попередніх частин.

Крім змісту, частини тексту пов'язують за допомоги лексичних (повтори слів, синоніми, спільнокореневі слова, займенники, прислівники) і граматичних (сполучники, вставні слова, неповні й риторичні речення) засобів.

Виокремлюють два основні ***види*** тексту – ***монологічний*** і ***діалогічний***.

Отже, текст є основною одиницею мовленнєво-професійної діяльності. Не можна навчати усному і писемному монологу без урахування професійної спрямованості тексту. Наше завдання – навчити майбутніх фахівців правильно будувати тексти, розуміти їх, враховуючи специфіку мовленнєвої ситуації. У кожного студента повинна з'явитися практична потреба знати мову держави, в якій вони живуть, і повсякчас цією мовою послуговуватися.

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Якість висловлення обумовлено відбором конститутивних елементів даної мови, що вживаються за певних обставин…

Ж. Марузо

Вправа 1. Визначте, до яких функціональних стилів належать подані тексти, проаналізуйте їхні стильові ознаки.

1. Дуже нам хочеться в Європу. Тобто – туди. Ми ж бо забуваємо, що географічний центр її – у нас в Україні, що ми і є серце Європи. Периферія континенту мала б сходитися на раду до нас в Україну. Але це поки що умовний спосіб. Бо Захід дбає про свою розмаїту самобутність, насамперед культурно-духовну, і тому там є Сан-Маріно, Андорра, Ліхтенштейн і Монако, а сусідній Схід не визнає навіть квіткових огорож для резервацій, катком рівняє поголів'я людності, забороняє абетки й вирізує немовлят у Чечні. Захід не плутає Калабрію з Кантабрією, валлійців з валлонами, британців з бретонцями, розрізняє галлів, галісійців і португальців, – на Сході ж ніяк не втямлять, що тільки імперський міф може поєднати одним прикметником Русь і Росію. Не диво, що на схід від України один-єдиний сусід панує до Уралу й далі – аж до Тихого океану. На його совісті знищення десятків мов. Нема нічого безглуздішого від гасла йти з ним разом до Європи. І не тому, що більша частина прибраної ним земельки – в Азії, а тому що за своєю ментальністю він – ординець і азіат. Ніякої окремої держави на взір Ватикану і в помислах не могло би бути у Москві, де світська й духовна влада зрослися в гербі хижого двоголового орла. Ця птаха не відмовилася від давніх звичок і марить тим, щоб знову зручно всістися на Тризуб (*В. Радчук*).

2. Слово «мама» росте разом з нами тихо, як тихо ростуть дерева, сходить сонце, розцвітає квітка, як тихо світить веселка і гладить дитину по голівці рідна рука. І так же тихо воно приходить на уста – промінцем маминої усмішки і ласкавістю її очей, листочком вишні і світлинкою сонця, пелюсткою квітки і радістю веселки, теплою лагідністю руки і вечірньою молитвою. І з букви-крапелинки та звуку-сльозинки народиться одного дня на світ святе слово «м-а-м-о», мовлене устами янголятка, і осяє хатину, як дар Божий, тільки не дано нам запам'ятати цю мить, як не згадати того дня, коли над нашою колискою вперше нахилилася мати. Це – мить, і це – вічність, бо мама завжди з нами, вона живе в нас і в наших дітях та онуках, в усьому нашому роді і береже нас та благословляє на добро. А в найтяжчу годину стогоном вирветься з грудей тільки одне слово – як остання надія на порятунок: «Мамо!»

То подає голос наша душа, то мати захищає свою дитину, і виколисане перше слово немовляти являється із-за завіси літ ангелом-хранителем в образі матері, слово з любові Тараса: Слово мамо. Великеє Найкращеє слово (*Я. Гоян. «Сповідь перед Матір'ю»*).

3. Національна акціонерна компанія «Джерела»

НАКАЗ

20 вересня 2022 р. м. Київ № 80–3

Про нагородження

НАГОРОДИТИ:

ГЛУЩИКА СЕМЕНА ДМИТРОВИЧА, спеціаліста відділу економічного аналізу, почесною грамотою Президента України і грошовою премією у розмірі місячного окладу за сумлінне ставлення до своїх обов'язків та з нагоди 50-річчя від дня народження.

Підстава:

1. Доповідна записка начальника відділу економічного аналізу.
2. Рішення профкому (протокол від 15.08.2022 № 8)

Директор _____
(підпис)

З наказом ознайомлений _____
(підпис)

4. **Професор**. Скажіть, будь ласка, що таке, власне, золото? Які його властивості?

Студент мовчить.

Професор. Так, ви маєте рацію: мовчання, справді, золото.

5. В ім'я Отця, і Сина, і Святого Духа. Амінь (3 р.).

Молитвами святих отців наших, Господи, Ісусе Христе, Боже наш, помилуй нас.

Слава тобі, Боже наш, слава тобі.

Царю небесний, утішителю, Душе істини, що всюди єси і все наповняєш, скарбе дібр і життя подателю, прийди і вселися в нас, і очисти нас від усякої скверни, і спаси, Благий, душі наші.

Святий Боже, святий Кріпкий, святий Безсмертний, помилуй нас (3 р.).

Слава Отцю, і Сину, і Святому Духові, і нині, і повсякчас, і на віки вічні. Амінь.

Пресвята Тройце, помилуй нас; Господи, очисти гріхи наші; Владико, прости беззаконня наші; Святий, завітай і зціли немочі наші імени твого ради.

Господи, помилуй (3 р.).

Слава Отцю, і Сину, і Святому Духові, і нині, і повсякчас, і на віки вічні. Амінь.

6. Двоїна – відмітна риса ще індоєвропейської прамови. Від найдавніших часів у слов'ян цю форму найкраще зберегли, за висновком І. Огієнка, мови словенська, дві лужицькі й українська (в істотних залишках). Вживають її в українській, коли йдеться про парні предмети, а також і після три, чотири, при цьому іменники жіночого і середнього роду в називному і знахідному відмінках дістають закінчення –і: *дві стіні, обидві корові, три дорозі, чотири книжці.* Деякі іменники на означення парних понять мають форму двоїни і в орудному відмінкові: *бровима, грудима, дверима, очима, плечима, ушима.* Це стосується й низки числівників: *двома, трьома, чотирма, стома* та інших.

Відома двоїна на всіх теренах України. Поширеність її добре ілюструє різножанрова народна творчість. Ось фрагмент пісенного запису З. Доленґи-Ходаковського (поч. XIX ст.):

Ой чи диво, чи не диво:
Звойовали дівки *дві місті,*
Молодиці *дві селі*...

А це з М. Номиса: «Одна біда – не біда; от коли дві або *три* разом *біді»;* «Багатий, маю *дві стодолі:* в одній мак, а в другій так»; *«Дві бабі* торг, а три ярмарка». Або ще: «Не будуть мої *нозі* в тебе й на порозі»; «Не складай свої *руці* ні в горі, ні в муці».

Безліч таких прикладів дають збірки українського фольклору та інші матеріали, записані з народних уст, зокрема й І. Огієнком.

Поряд з усним побутуванням простежується кількасотлітня писемна традиція вживання двоїни: в мові актів і літописів, релігійно-полемічних і літературних писань авторів давньої доби (А. Радивиловського, Климентія Зиновієва), творах письменників XIX – початку XX століття Ю. Федьковича, І. Франка, М. Павлика, Б. Грінченка, В. Самійленка, В. Мови-Лиманського, М. Левицького, А. Кримського, В. Стефаника, В. Пачовськогота ін.). Цей ряд продовжують письменники 1920–30-х років: П. Тичина, М. Драй-Хмара, В. Підмогильний, І. Сенченко, Т. Осьмачка… (перелік ніяк не повний). Як приклад – двоїна в П. Тичини: «Коли йде *дві* стрункі*х дівчині* – ще й мак червоний в косах –/десь далеко! молоді планети!.. *Дві дівчині»* («Ритм»); у В. Підмогильного: «Було *дві години* дня…»; у І.Сенченка: «Самітні *дві нивці* будуть сумно, в зажурі чекати на зерно»; у Т. Осьмачки: «І *дві косі* на рукаві». Використовували двоїну не тільки в художньому, а й науковому стилі Є.Тимченко: «… звичайно язик ділять на *дві частині»,* «Коли сполучаються *дві голосівці,* то може бути, що *обидві голосівці* заховують кожна свою індивідуальність…»; А. Кримський: *«Дві слові* про наукове татарське письменство», «… В кожнім разі можна говорити не менше як про *три групі* [татарських говірок]» (приклади з наукових праць 1927 і 1930 рр.).

І усно, й на письмі двоїна і множина вживалися здебільшого паралельно. Це фіксували й граматичні праці, зокрема ціла низка галицьких граматик XIX століття, зокрема й нормативна С. Смаль-Стоцького (1893), а також написаних наддніпрянцями – П. Залозним (1906), Є. Тимченком (1907), А. Кримським (1907). Велику увагу формам двоїни приділено в курсі української мови І. Огієнка (1918) та інших його працях. Двоїну як невід'ємний складник літературної мови характеризує у своїй ґрунтовній граматиці В. Сімович (1921). «У відміні імен,– наголошує він,– відрізняємо три числа: 1. однину… 2. двійню… 3. множину». Те саме бачимо в граматиці М. Левицького (1923). Не погоджуючись із заміною двоїни на множину, цей же автор у мовному порадникові «Паки й паки» (1920) категорично твердить, що ті з мовців, які кажуть *дві ноги, дві руки* замість *дві нозі, дві руці* просто «калічать наші слова на московський штиб». На вживанні *завжди* двоїни наголошував пізніше С. Смеречинський. Форму двоїни рекомендували відомі свого часу праці з мовної культури «Уваги до сучасної української літературної мови» О. Курило (1924), «Український стилістичний словник» та «Чистота й правильність української мови» І.Огієнка (1924,1925). Фігурувала двоїна і в граматиках другої половини 20 – початку 30-х років, зокрема в найчастіше видаваному тоді «Практично-теоретичному курсі» П. Горецького й І. Шалі *(О. Рибалко).*

7. **До Наталії Кобринської**

12/25.IX 912. Чернігів.

Високоповажна пані!

Велику приємність зробили Ви мені своїм дорогим для мене дарунком, а ще більше тим, що згадали про Вашого постійного поклонника.

24 вересня 1912 р.

Сердечно дякую. Ми всі, цілою родиною, завжди згадуємо з великою приємністю той час, коли ми вітали Вас у своїй хаті. Не можу замовчати свого жалю, що Ви покинули белетристику. Чому?

Прошу вибачити, що пишу коротко: я тепер тяжко слабую і навіть з подякою за книжку дуже опізнився. Я і родина моя вітають і здоровлять.

З високим поважанням М. Коцюбинський.

Вправа 2. Заповніть таблицю, розподіляючи слова за групами.

Лексика за співвідношенням зі стилем

Міжстильова	Співвідносна з певним стилем				
	Наукова	Суспільно-політична	Виробничо-професійна	Офіційно-ділова	Розмовна

Заява, жоден, ортографія, пріоритет, справедливість, акт, крутій, ухвала, пікетування, Конгрес демократичних сил України, ін'єкція, коледж, інтеграція, абітурієнт, категорія, дидактика, посвідчення, комизитися, статус без'ядерної держави, роботяга, крапельниця, інноваційний, протокол, батько, замакітрилося, сектор, кількадесят, якісно, доказовість, писака, пунктуальність, класифікація, доводити до відома, старенький, націоналізм, ратифікувати.

Вправа 3. Із газети, яку Ви постійно читаєте, випишіть суспільно-політичну лексику, з'ясуйте значення цих слів.

Вправа 4. Визначте стилістичні умови використання та значення (відтінки значення) кожного слова з наведених рядів:

З'ясувати – довідуватися, природа – матеріал – суть, запрошувати – припрошувати, інструкція – порада – напоумлення, наближатися – добігати – припадати, тема – предмет – лейтмотив, укладати – пакувати – упорядковувати, хист – уміння – Божа іскра, висловлювати – вимовляти – виговорювати, копія – дублікат – подобизна, ідея – міркування – головна думка.

Вправа 5. Виправте стилістичні помилки у поданих реченнях.

1. Підвівши підсумки виступів, голова зборів подякував усіх.
2. Із-за хвороби Іван пропустив концерт.
3. Просимо повідомити на ваші товари найнижчі ціни по прейскуранту.
4. Він знаходився у виключно важких умовах.
5. Кожне слово вона висловлювала повільно.
6. Студенти мало надають уваги нормативному слововживанню.
7. Присутні отримали насолоду від зустрічі з Ліною Костенко.
8. Вичерпуються запаси природних ресурсів.
9. Ні в якому випадку не можна приймати до уваги такі висловлювання.
10. Учні успішно здали екзамен з історії України.
11. Присутні задали питання гостям студії.
12. Взагалі кажучи, це мене не торкається.

Вправа 6. Прочитайте, запишіть правильні форми керування, з кількома складіть речення.

Відповідно чому – відповідно до чого; дорікати кого за що – дорікати кому за що; згідно з чим – згідно чого; вибачати кого – вибачати кому; навчатися чого – навчати чому; повідомити кого – повідомити кому; хворіти на що – хворіти чим; набувати що – набувати чого; сподіватися на що – сподіватися чого.

Вправа 7. Замініть подані «мовні динозаври» на традиційно українські.

Минулорічний, наступаючий (рік), безнаказаність, благополуччя, день відкритих дверей, галопуюча (інфляція), ємкий, командировочне посвідчення, користуватися успіхом, сумнозвісний, передпосилка, обнародувати, неуникний, недопустимо, шари суспільства, правлячий, оснащення, обмовитися, координуючий.

Вправа 8. Зредагуйте словосполучення, запишіть правильні варіанти.

Вдруг з'ясувалося, віроятніше за все, другим разом, творчість Василя Симоненко, на слідуючій неділі, самий активний студент, треба платити налог, заключити договір, обжалувати рішення, служба безопасності, крайня необхідність, скласти думку, скласти план, спокійної ночі, співпадіння обставин, немає смислу, підпис завіряю, при необхідності.

Вправа 9. Серед наведених словосполучень виокремте стилістично неправильні, зредагуйте їх, правильні варіанти запишіть.

Пропуск в інститут, вимкнути світло, кризисна ситуація, в силу обставин, немає потреби, вжити всіх зусиль, перегорнути сторінку, запланувати мероприємства, звернутися з проханням, думки співпадають, податкові пільги, говорити на українській мові, всі без виключення, широким планом, дійсне лице, наступна зупинка, в любий час.

Вправа 10. Прочитайте, запишіть спочатку семантично й стилістично правильні словосполучення. Усно зредагуйте неправильні.

Виборча компанія, весела компанія, відкрити вікно, щире відношення, синтаксичні відношення, музикальна пам'ять, музикальна школа, білет на літак, екзаменаційний білет, відчути почуття, службова особа, особова охорона, особисте щастя, здатний до вивчення мов, здатний на подвиг, документальна точність, вимушені зупинитися, вимушені рухи, змушений жити в місті.

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Мистецтво добирати й ефективно використовувати систему мовних засобів з конкретною метою та в конкретних умовах і обставинах спілкування визначає рівень культури мовлення і загальний рівень духовної культури нації.

З посібника

Завдання 1. Доберіть самостійно тексти, які ілюстрували б різні стилі, схарактеризуйте їх.

Завдання 2. Самостійно доберіть та запишіть групами наукову, професійну, термінологічну, офіційно-ділову, експресивну та розмовну лексику.

Завдання 3. З'ясуйте за тлумачним словником значення слів: *вульгаризм, арготизм, проста мова, діалектизм, канцеляризм* і запишіть їх приклади.

Завдання 4. До якого функціонального стилю належить наведений уривок? Проаналізуйте його, поясніть значення виокремлених слів.

Драматичні поеми Лесі Українки – явище феноменальне в українській літературі. За масштабом художнього мислення це явище рідкісне навіть у контексті найвищих досягнень світової літератури. І якби свого часу естетичні та громадянські імпульси цієї драматургії були органічно сприйняті і творчо освоєні українським національним театром, то досі б цей театр ***явив*** світові істинно мистецьке обличчя.

Одначе так сталося, що художня ***двоєдиність*** цього явища ще й понині не забулася і драматургія Лесі Українки насамперед належить поезії. В театрі ще по-справжньому її немає.

Рано чи пізно він буде пізнаний зусиллями людей, здатних занурюватися на великі глибини і, не захлинувшись гіркотою історичної пам'яті, винести його на ***обшири*** сучасності в усьому блиску його ***непроминальної*** вартості *(Ліна Костенко)*.

Завдання 5. Самостійно доберіть текст фахового спрямування, визначте, до якого функціонального стилю він належить та схарактеризуйте показники його зв'язності.

Завдання 6. Прочитайте текст, визначте, до якого стилю він належить. У яких стилях найчастіше використовують числівники? Орієнтуючись на приклади, подані в тексті, попрактикуйте у визначенні часу.

Котра година?

Нерідко навіть авторитетні мовці припускаються грубих мовних огріхів у розмовах про визначення часу. Чи не щодня доводиться чути від інженера чи вчителя, доктора наук чи актора, ба, навіть від колеги-письменника приблизно таке: «У вісім зустрінемося» (натомість треба «Зустрінемося о восьмій»); «Збори розпочнуться пів шостої» (а треба «Збори розпочнуться о пів на шосту»); «Десь о п'ятій ранку я зібрався на рибалку» (Близько п'ятої ранку я зібрався на рибну ловлю). А ось поетичний рядок з твору вінницького автора: «Сьогодні в двадцять нуль-нуль виїжджаю», що перегукується з вокзальним оголошенням: «Поїзд вирушає в одинадцять годин п'ять хвилин».

Все це свідчить про загалом низьку культуру суспільства, що склалася внаслідок тривалого спланованого придушення нашої національної свідомості. Жоден цивілізований народ не має нічого подібного з такими мовними проблемами, як ми! Не можу собі уявити не те що професора, а будь-якого освіченого жителя, наприклад Англії чи Польщі, який міг би так неграмотно сказати, як відповів мені якось один поважний вінницький учений: «Без п'яти час», що за нормами літературної мови мало звучати так: «За п'ять перша година».

Називаючи годину з хвилинами, ми повинні говорити: «п'ять хвилин на сьому», «десять на другу», «чверть на дев'яту». Можна сказати і так, як це у своєму творі написав Михайло Коцюбинський: «Рівно о пів до сьомої панна Аделя прийде…» *(За А. Бортняком)*.

Завдання 7. Узгодьте підмет, до складу якого входять збірні іменники з кількісним значенням, з присудком, поясніть свій вибір.

1. Більшість (голосували, голосувала) за висловлену пропозицію. 2. Більшість завдань, передбачених програмою практики, (було виконано, були виконані). 3. Більшість населення України (підтримала, підтримали) політичні реформи. 4. Частина інженерів, робітників, службовців підприємств (взяла, взяли) активну участь у розробленні нової техніки.

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. Дайте визначення мовного стилю.
2. Назвіть стильові різновиди писемної форми української літературної мови.
3. Які ознаки властиві розмовному стилю?
4. Схарактеризуйте офіційно-діловий стиль, розкрийте потребу виокремлення його.
5. Яке основне призначення наукового стилю?
6. Які характерні ознаки наукового стилю?
7. У якому стилі мовні штампи є стилістичним засобом, а не помилкою?
8. Який стиль називають необразним?
9. Назвіть підстилі наукового стилю.
10. В яких жанрах реалізується науковий стиль?
11. Які сфери обслуговує розмовний стиль і яке його призначення?
12. Розкрийте поняття «текст».
13. Яка найменша одиниця тексту?
14. Назвіть основні елементи тесту. Наведіть приклади.
15. Які ознаки тексту ви знаєте?
16. Якими видами зв'язку поєднують елементи і компоненти тексту?
17. Назвіть два види тексту.
18. Які стилі інтегрує професійна сфера?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Експресивні стилі як різновиди мови за ступенем інтенсивності вираження змісту.
2. Проповідницький підстиль конфесійного стилю.
3. Паронімія як стилістичний засіб і як вада тексту.
4. Використання синонімії в різних стилях мови.
5. Лексика іншомовного походження в стилістичному плані.
6. Мовні й стилістичні функції професіоналізмів.
7. Стилістичний аспект розмовної лексики.
8. Фразеологія офіційно-ділового стилю української мови.

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 1

1. Вища форма загальнонародної мови – це:
а) територіальні діалекти;
б) наріччя;
в) сучасна українська літературна мова.

2. Ортоепічні норми – це:
а) сукупність правил вимови звуків та звукосполучень у потоці мовлення;
б) єдині загальноприйняті правила передавання звукової мови на письмі;
в) правила творення та вживання форм слів.

3. Державна мова – це:
а) закріплена традицією або законодавством мова, вживання якої є обов'язковим в органах державного управління та діловодства;
б) єдина національна мова українського народу;
в) найважливіший універсальний засіб спілкування.

4. Літературна мова – це:
а) національна мова;
б) унормована, регламентована, відшліфована форма існування загальнонародної мови, що обслуговує найрізноманітніші сфери суспільної діяльності людей;
в) нижча форма загальнонародної мови.

5. Літературна мова реалізується:
а) в усній та писемній формі;
б) у сучасній українській літературній мові й територіальних діалектах;
в) у національній та державній мові.

6. Українська мова належить до:
а) західнослов'янської групи;
б) південнослов'янської групи;
в) східнослов'янської групи.

7. Літературну мову характеризують такі ознаки:
а) унормованість, наддіалектність, точність, логічність;
б) наддіалектність, унормованість, уніфікованість, стилістична диференціація;
в) стилістична диференціація, унормованість, документальність, тематична обмеженість.

8. Фахова мова – це:
а) сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи;
б) сукупність мовних засобів, зумовлених метою спілкування;
в) сукупність усіх мовних засобів, якими послуговуються у професійно обмеженій сфері комунікації з метою забезпечення порозуміння.

9. Мовленнєва професійна компетенція – це:
а) система знань, умінь і навичок, потрібних для ефективного спілкування;
б) система умінь і навичок використання знань норм і правил літературної мови під час фахового спілкування;
в) сума систематизованих знань норм літературної мови.

10. Зачинателем нової української мови був:
а) Т.Г. Шевченко;
б) І.П. Котляревський;
в) Панас Мирний.

11. Сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, що закріплюється в процесі суспільної комунікації – це:
а) ортоепічні норми;
б) стилі української літературної мови;
в) норми літературної мови.

12. Сукупність правил передавання звукової мови на письмі – це:
а) ортоепічні норми;
б) ортографічні норми;
в) морфологічні норми.

13. Нормативними є наголошення дієслівних форм:
а) не́сти, ве́зти, несе́мо, везе́мо;
б) нести́, везти́, несемо́, веземо́;
в) не́сти, ве́зти, несе́мо́, везе́мо́.

14. Фундатором сучасної української літературної мови вважають:
а) І.П. Котляревського;
б) Т.Г. Шевченка;
в) Лесю Українку.

15. Нормативним є вживання таких сполучень:
а) у відповідності до, згідно, взяти участь;
б) відповідно до, згідно з, взяти участь;
в) відповідно, згідно з, приймати участь.

16. Нормативним є вживання таких словосполучень:
а) військова доктрина, військова частина, військовий квиток, військовий округ, воєнні дії;
б) воєнна доктрина, військова частина, військовий квиток, воєнний округ, воєнні дії;
в) військова доктрина, військова частина, військовий квиток, воєнний округ, військові дії.

17. Грошова одиниця незалежної України має назву:
а) гривна;
б) гривни;
в) гривня.

18. Головна ознака літературної мови:
а) варіативність;
б) черговість;
в) унормованість.

19. Культура писемного та усного мовлення всіх, хто користується українською мовою як засобом спілкування, полягає в тому, щоб:
а) досконало знати мовні норми й послідовно дотримуватися їх;
б) користуватися мовою в повсякденному житті;
в) добирати варіанти форм слів, словосполучень, конструкції речень.

20. Нормативним є вживання таких словосполучень:
а) телерадіомовна кампанія, виборча компанія, весела компанія, посівна кампанія;
б) телерадіомовна кампанія, виборча кампанія, весела компанія, посівна компанія;
в) телерадіомовна компанія, виборча кампанія, весела компанія, посівна кампанія.

21. Виберіть правильні варіанти слововживання:
а) оцінки по предметах, працюють по обраних спеціальностях, гід по магазинам;
б) оцінки з предметів, працюють за обраними спеціальностями, гід по магазинах;
в) оцінки по предметах, працюють за обраними спеціальностями, гід по магазинам.

22. Нормативним є таке слововживання:
а) вільна вакансія, написати свою автобіографію, захисний імунітет;
б) вакансія, написати автобіографію, імунітет;
в) вільна вакансія, написати автобіографію, імунітет.

23. Мова – це:
а) найважливіший, універсальний засіб спілкування, організації та координації всіх видів суспільної діяльності;
б) сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи;
в) вища форма національної мови.

24. Утвердження української мови як державної неможливе без:
а) функціонування її в судочинстві;
б) створення такої мовної ситуації, за якої українська мова мала б усі можливості безперешкодного вживання;
в) територіальних діалектів.

25. Нормативними є вживання таких словосполучень:
а) торгуючи організацією, здавати екзамени, курси по вивченню української мови;
б) торговельні організації, складати екзамени, курси з вивчення української мови;
в) торговельні організації, здавати екзамени, курси по вивченню української мови.

26. У Конституції України, прийнятій Верховною Радою 28 червня 1996 р., записано:
а) Державною мовою в Україні є українська мова;
б) Державною мовою в Україні є російська мова;
в) Державною мовою в Україні є українська й російська мови.

27. Мовна політика – це:
а) система засадничих нормативних постанов, що ґрунтуються на комплексному оцінюванні мовної ситуації;
б) взаємодія різних мов чи різних форм існування однієї мови в певній державі;
в) це система заходів, спрямованих на регулювання мовних відносин в державі.

28. Українська мова є державною мовою в Україні відповідно до статті:
а) 5 Конституції України;
б) 10 Конституції України;
в) 9 Конституції України.

29. Кому належать такі рядки про мову:
Ну що б, здавалися слова…
Слова та голос – більш нічого.
А серце б'ється – ожива,

Як їх почуєш!
а) Лесі Українці;
б) Павлу Тичині;
в) Тарасові Шевченку.

30. Нормативним у числівниках є такий наголос:
а) одинадцять, сімдесят, чоти́рнадцять, вісімдесят;
б) одина́дцять, сімдеся́т, чотирна́дцять, вісімдеся́т;
в) одина́дцять, сімде́сят, чотирнадця́ть, вісімде́сят.

31. Нормативним у префіксах віддієслівних іменників є наголос:
а) ви́няток, випа́док, виробіток, по́свідка;
б) виня́ток, випа́док, вирóбіток, посвідка;
в) ви́няток, ви́падок, ви́робіток, по́свідка.

32. Нормативним в іменниках є наголос:
а) діало́г, кіло́метр, недото́рканність, пізнання;
б) діало́г, кіломе́тр, недоторка́нність, пізна́ння;
в) діа́лог, кіло́метр, недото́рканність, пізна́ння.

33. В якому рядку в усіх словах на місці крапок треба вставити знак м'якшення:
а) сіл… ський, генерал… ський, звіл… нятися, учител… ський;
б) волин… ський, арал… ський, оболон… ський, велетен… ський;
в) уман… ський, кін… ський, припят… ський, урал… ський.

34. Науковий стиль реалізують в таких жанрах:
а) дискусія, виступ, кодекс, доповідь;
б) дисертація, монографія, стаття, лекція, підручник;
в) виступ на науковій конференції, доручення, протокол, рецензія.

35. Офіційно-діловий стиль має такі підстилі:
а) виступ, репортаж, нарис;
б) власне-науковий, науково-навчальний, науково-популярний;
в) законодавчий, дипломатичний, адміністративно-канцелярський.

36. Текст – це:
а) писемний, друкований або усний мовленнєвий масив, що становить лінійну послідовність висловлень, об'єднаних значеннєвим і формально-граматичним зв'язками, спільною тематикою;
б) основна синтаксична одиниця, що позначає ситуацію, вказує на відношення повідомлюваного до дійсності;
в) мінімальна синтаксична одиниця, що виконує у реченні формально-синтаксичні та семантико-синтаксичні функції.

37. Компоненти тексту поєднують такими видами зв'язку:
а) безсполучниковим, сурядним, підрядним;
б) контактним, дискантним, ланцюговим, паралельним;
в) зчеплення, узгодження, керування, прилягання.

38. За способом репрезентації тексти переділяють на:
а) письмові, усні, друковані;
б) політичні, спортивні, юридичні;
в) протоколи, накази, дисертації.

39. Основними ознаками тексту є:
а) темпоральність, інтонаційність, експресивність, концептуальність;
б) зв'язність, діалогічність, цілісність, підпорядкованість;
в) цілісність, інформативність, членованість, зв'язність.

40. Основне призначення офіційно-ділового стилю:
а) відстоювання і пропагування суспільно-політичних ідей, формування відповідної громадської думки;
б) систематизація знань, повідомлення про результати наукових досліджень;
в) регулювання офіційних стосунків, спілкування в державно-правовій і суспільно-виробничій сферах.

41. Висловити власний погляд можна, скориставшись такими фразами:
а) Я рахую; як на мене; наскільки я розумію;
б) На моє переконання; мушу зауважити; я глибоко переконаний, що …;
в) Ви справді так вважаєте; мені хотілося б вірити, однак; мені здається, що

42. Висловлюють подяку по-українськи так:
а) Дякую Вам за статтю-відповідь;
б) Щиро дякую Вам;
в) Дозвольте подякувати Вам за добре слово.

43. Виберіть речення, в якому висловлено розраду за допомоги дієслова у формі наказового способу:
а) Не звертайте на це уваги;
б) Не потрібно про це думати;
в) Ви мусите сподіватися на краще.

44. Стандартна черговість фраз у зверненні до незнайомої людини може мати таку послідовність:
а) Щиро вдячний за …; Добрий день!; Чи не могли б Ви сказати …;

б) Вибачаюсь, що затримую Вас; Скажіть, будь ласка…; До побачення!;
в) Добрий день! Будьте ласкаві. скажіть …; Щиро дякую Вам.

45. Ви прийшли на заняття, в коридорі зустріли професора і привіталися:
а) Добрий день, пане професоре!;
б) Доброго дня, пане Іване Петровичу!;
в) Здрастя, Іване Петровичу!;

46. Вас знайомлять із незнайомою людиною, Ви:
а) мовчки усміхаєтесь;
б) скажете: «Мені дуже приємно з Вами познайомитися!»;
в) скажете: «Рада (ий) бачити Вас».

47. Відповідь адресата на зауваження може являти собою:
а) вибачення, подяку, згоду;
б) сумнів, заперечення, розраду;
в) вибачення, заперечення, з'ясування.

48. Згоду з думкою, твердженням співрозмовника висловлюють так:
а) Чи не спробувати Вам; Може б, Вам;
б) Ви праві; І я такої ж думки;
в) Поза всяким сумнівом; Ви маєте рацію.

49. Виберіть провальні варіанти вживання прийменникових чи безприйменникових конструкцій:
а) заходи для оздоровлення економіки, комітет захисту довкілля, автор праці з історії медицини;
б) заходи по оздоровленню економіки, комітет по захисту навколишнього середовища, автор праці по історії медицини;
в) заходи з оздоровлення економіки, комітет із захисту навколишнього середовища, автор праці історії медицини.

50. Виберіть правильні варіанти слововживання:
а) три гола, два коментаря, двадцять чотири автомобіля;
б) три голи, два коментарі, двадцять чотири автомобілі;
в) три голів, два коментарів, двадцять чотири автомобілей.

51. Визначте рядок, в якому наведено правильні форми вітання і прощання:
а) Доброго ранку! Спокійної ночі! До побачення! Доброго вечора!;
б) Добрий день! На добраніч! Моє шанування! Хай Вам щастить!;
в) До зустрічі! Здрастуйте! Папа! Доброї ночі!

Завдання на встановлення відповідності

До кожного рядка, позначеного цифрою, доберіть відповідник, позначений літерою, і впишіть її в таблицю.

1. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням.

Термін		Тлумачення	
1	Лексичні одиниці фахових текстів	А	Слова, що подібні у морфологічній будові, але розрізняються за значенням.
2	Мова професійного спілкування	Б	Слова, різні за звучанням, але мають тотожне чи близьке значення.
3	Комунікативна професійно орієнтована компетенція	В	Функціональний різновид української літературної мови, особливості якого зумовлюють мета, ситуація професійного спілкування.
4	Пароніми	Г	Терміни певної галузі, міжгалузеві загальнонаукові одиниці, професіоналізми, професійні жаргони.
		Ґ	Система знань, умінь і навичок, потрібних для ефективного фахового спілкування.

1	
2	
3	
4	

2. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням.

Термін		Тлумачення	
1	Головні комунікативні ознаки культури мовлення	А	Норми поведінки і спілкування різних соціальних груп.
2	Енциклопедичні словники	Б	Правильність, змістовність, логічність, багатство, точність, виразність, доречність і доцільність.
3	Тлумачні словники	В	Кодекс правил поведінки, що регламентує взаємини між людьми.
4	Діловий етикет	Г	Подають стислу характеристику предметів, явищ, історичних подій, видатних політичних діячів тощо.
		Ґ	Подають лексико-фразеологічний склад мови з поясненням прямого й переносного значення, граматичних та стилістичних особливостей.

1	
2	
3	
4	

3. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням.

Термін		Тлумачення	
1	Мовний етикет	А	Те, що приносить заспокоєння, полегшення в горі, печалі.
2	Спілкувальний етикет	Б	Пропозиція, вказівка, як діяти за яких-небудь обставин, допомога добрим словом.
3	Мовленнєвий етикет	В	Сукупність правил мовної поведінки, які репрезентуються в мікросистемі національно-специфічних стійких формул.
4	Розрада	Г	Сукупність мовних і немовних засобів, якими послуговуються в різних комунікативних ситуаціях.
		Ґ	Реалізація мовного етикету в конкретних актах спілкування, вибір мовних засобів.

1	
2	
3	
4	

4. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням.

Термін		Тлумачення	
1	Мовленнєвий стиль	А	Функціональний різновид літературної мови, яким послуговуються в засобах масової інформації.
2	Науковий стиль	Б	Мова ділових паперів, що використовуються в офіційному спілкуванні.
3	Публіцистичний стиль	В	Сукупність способів вибору та сполучення мовленнєвих засобів, функціонально зумовлених змістом, метою та обставинами спілкування.
4	Офіційно-діловий стиль	Г	Функціональний різновид літературної мови, що обслуговує релігійні потреби суспільства.
		Ґ	Функціональний різновид літературної мови, що обслуговує сферу і потребу науки.

1	
2	
3	
4	

5. Установіть відповідність між словами іншомовного походження та їх українськими відповідниками.

	Термін		Тлумачення
1	менеджер	А	управління
2	інвестиція	Б	посередник
3	менеджмент	В	вкладання
4	маркетинг	Г	керівник
		Ґ	організація збуту

1	
2	
3	
4	

6. Установіть відповідність між словами іншомовного походження та їх українськими відповідниками.

	Термін		Тлумачення
1	прогрес	А	відсоток
2	фактор	Б	відшкодування
3	процент	В	поступ
4	компенсація	Г	розвиток
		Ґ	чинник

1	
2	
3	
4	

7. Установіть відповідність між словами іншомовного походження і власне українськими.

	Термін		Тлумачення
1	рецепція	А	фірма-постачальник
2	кастинг	Б	конкурсний відбір
3	провайдер	В	ґатунок
4	андеґраунд	Г	сприйняття
		Ґ	підпілля

1	
2	
3	
4	

8. Установіть відповідність між словами іншомовного походження і власне українськими.

	Термін		Тлумачення
1	сакральний	А	запобіжний
2	тенденційний	Б	священний
3	унітарний	В	упередження
4	превентивний	Г	прихований
		Ґ	єдиний

1	
2	
3	
4	

9. Установіть відповідність між словами та їх лексичним значенням.

	Термін		Тлумачення
1	затрати	А	зв'язки між державами
2	відносини	Б	зв'язок між людьми
3	витрати	В	кошти, гроші, витрачені на що-небудь
4	відношення	Г	взаємозв'язок між предметами, явищами, величинами
		Ґ	матеріальні цінності, енергія, сила, праця, що затрачені на що-небудь

1	
2	
3	
4	

10. Установіть відповідність між словами та їх лексичним значенням.

	Термін		Тлумачення
1	запитання	А	Адміністративно-територіальна або виробнича одиниця.
2	ділянка	Б	Положення, проблема, справа, які вимагають обговорення, дослідження, вивчення; пункт документа.
3	питання	В	Вимога, прохання дати які-небудь відомості або офіційне роз'яснення з приводу чогось.
4	дільниця	Г	Частина земельної площі, сфера діяльності.
		Ґ	Словесне звертання.

1	
2	
3	
4	

11. Установіть відповідність між словами та їх лексичним значенням.

	Термін		Тлумачення
1	засвоювати	А	Робити придатним для використання, повністю або частково використовувати.
2	освоювати	Б	Сприймати щось нове, робити його звичайним для себе.
3	ознайомити	В	Налагодити знайомство між незнайомими.
4	познайомити	Г	Дати певну інформацію, відомості про що-небудь.
		Ґ	Виявляти до кого-небудь, чого-небудь своє ставлення.

1	
2	
3	
4	

12. Установіть відповідність між словами іншомовного походження і питомо українськими словами.

	Термін		Тлумачення
1	дайджест	А	оглядовий збірник
2	дилер	Б	складач промов
3	промоушн	В	біржовий посередник
4	провайдер	Г	заохочення, сприяння
		Ґ	постачальник

1	
2	
3	
4	

13. Установіть відповідність між словами іншомовного походження і питомо українськими словами.

	Термін		Тлумачення
1	тренінг	А	управління
2	трейдер	Б	виборці
3	екзитпол	В	торговець
4	електорат	Г	опитування на виході
		Ґ	вишкіл

1	
2	
3	
4	

14. Установіть відповідність між дієсловами і залежними відмінковими формами.

1	вживати, завдавати, зазнавати	А	орудний відмінок без прийменника
2	дякувати, вибачати, пробачати	Б	родовий відмінок без прийменника
3	говорити, перекладати, читати	В	давальний відмінок без прийменника
4	сподіватися, чекати	Г	місцевий відмінок
		Ґ	знахідний відмінок з прийменником на

1	
2	
3	
4	

15. Установіть відповідність між іменниками та їх належністю до роду.

1	біль, Сибір	А	жіночий рід
2	метро, депо	Б	чоловічий рід
3	Ай-Петрі, Міссісіпі	В	подвійний рід
4	жнива, перила	Г	не мають роду
		Ґ	середній рід

1	
2	
3	
4	

2 Змістовий модуль

ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ

Тема 2.1

СПІЛКУВАННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТИ

План

2.1.1. Спілкування і комунікація.
2.1.2. Функції спілкування.
2.1.3. Види і форми спілкування.
2.1.4. Етапи спілкування.
2.1.5. Мова, мовлення і спілкування.
2.1.6. Невербальні засоби спілкування.
2.1.7. Гендерні аспекти спілкування.
2.1.8. Поняття ділового спілкування.

Дидактична мета:

- *набуття знань про спілкування, його функції, види та етапи і роль у професійній діяльності;*
- *розширення знань про невербальні засоби спілкування, гендерні особливості спілкування;*
- *виховання любови, поваги до рідного слова й бажання досконало, ґрунтовно оволодіти нормами спілкування.*

Студенти повинні знати:

- *що таке спілкування, роль спілкування у професійній діяльності, етапи, види і форми спілкування;*
- *зв'язок спілкування з мовою та мовленням, роль мови у спілкуванні;*
- *невербальні засоби спілкування;*
- *гендерні аспекти спілкування;*
- *поняття «ділове спілкування».*

Студенти повинні вміти:

- *розрізняти види і форми спілкування;*
- *добирати мовні засоби не ізольовано, а в контексті створюваного чи аналізованого висловлювання відповідно до професійної сфери діяльности;*
- *добирати синоніми, антоніми, фразеологізми і вживати їх відповідно до значення;*
- *виконувати різноманітні практичні завдання та вправи, спрямовані на засвоєння теми.*

Ключові поняття: *спілкування, функції, види, форми спілкування, мовлення, вербальні й невербальні засоби спілкування, ділове спілкування.*

Рекомендована література

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. Київ: Либідь, 1991. 256 с.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. Видавничий центр «Академія», 2004. 344 с.
3. Білодід І. К. Дбаймо про високу культуру мови. *Питання мовної культури*. Київ: Наук. думка, 1969. № 3. С. 3–10.
4. Глущик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В., Сучасні ділові папери : навч. посібник. Київ: Атіка, 2005. С. 11–36, 340–342.
5. Головащук С. І. Складні випадки наголошення : Словник-довідник. Київ: Либідь, 1995.
6. Жайворонок В. В. та ін. Українська мова в професійній діяльності : навч. посібник. Київ: Вища школа, 2006. 431 с.
7. Коваль А. П. Ділове спілкування : навч. посібник. Київ: Либідь, 1992.
8. Михайлюк В. О. Українська мова професійного спілкування : навч. посібник. Київ: ВД «Професіонал», 2005. С. 15–30.
9. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ: Знання, 2006. С. 14–21, 35–41.
10. Словник труднощів української мови / За ред. С. Я. Єрмоленко. Київ: Рад. школа, 1989.
11. Селіванова О. Сучасна лінгвістика : Термінологічна енциклопедія. Полтава: Довкілля-К. С. 243; 244; 571, 572.
12. Тищенко О. Модель курсу «Мова професійного спілкування». *Дивослово*, 2003. № 9. С. 56–59.
13. Українська мова (за професійним спрямуванням). Програма . *Дивослово*, 2005. № 9. С. 38–42.
14. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник. Київ: Знання, 2005. С. 13–30.
15. Шевчук С. В. Російсько-український словник ділового мовлення. Київ: Арій, 2010. 488 с.
16. Шевчук С. Українське ділове мовлення : навч. посіб. Вид. 10-те, доп. і перероб. Київ: Алерта, 2022. С. 13–15.
17. Шевчук С. В. Українське професійне мовлення : навч. посібник. Київ: Алерта, 2011. С. 39–48.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Чудова думка втрачає свою цінність,
коли її кепсько висловлено.

Ф. Вольтер

2.1.1. СПІЛКУВАННЯ І КОМУНІКАЦІЯ

Успіхи людини в житті, її взаємини з іншими членами суспільства залежать від уміння спілкуватися.

Спілкування – це складний процес встановлення та розвитку контактів між людьми[33], взаємодії особистостей, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування.

Отже, спілкування – це «цілеспрямований, соціально зумовлений процес обміну інформацією між людьми в різних сферах їхньої пізнавально-трудової та творчої діяльності, який реалізують переважно за допомоги вербальних засобів»[34].

Спілкування зазвичай спрямоване на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію професійної цілі. Воно є потрібною умовою будь-якої діяльності. Через спілкування здійснюємо навчання й виховання людини, засвоєння нею різних форм соціального досвіду, норм і правил поведінки, традицій і звичаїв.

Фахівці з проблем спілкування виокремлюють професійне (ділове) спілкування[35], що відбувається в умовах конкретної діяльности та є її засобом. Воно вбирає в себе особливості цієї діяльности та є її важливою частиною. Професійне спілкування, спираючись на загальні норми, часто має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що їх вибирає суб'єкт у певних комунікативних ситуаціях.

Спілкування відбувається за визначеними правилами і вимагає серйозної, ґрунтовної підготови.

[33] *Чайка Г. Л.* Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. Київ: Знання, 2005. С. 20.

[34] *Селіванова О.* Сучасна лінгвістика : Термінологічна енциклопедія. Полтава: Довкілля. Київ, 2006. С. 571.

[35] Там само. С. 23.; Михайлюк В. О. Українська мова професійного спілкування : навч. посіб. Київ: ВД «Професіонал», 2005. С. 16.

Правила спілкування – «рекомендації щодо ефективного спілкування, які склалися в суспільстві й віддзеркалюють комунікативні традиції певного етносу»[36]. Ці правила засвоюють у процесі навчання та способом наслідування й репрезентують у спілкуванні автоматично.

Спілкування іноді ототожнюють із комунікацією, одначе вони не є синонімами. У сучасній лінгвістиці є 100 дефініцій комунікації, що зумовлені різноманітністю її способів, специфікою мети передавання та способом адресованості інформації.

Комунікація – це цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування.

Комунікація опосередковує всі види соціальної діяльності; акумулює суспільний досвід і передає його від покоління до покоління, є чинником етнічної ідентифікації, зберігає культуру. Поняття «комунікація» ширше поняття «спілкування». Ми розглядатимемо ці терміни як синоніми «з метою наголошення на процесах соціальної взаємодії, що розглядаємо в їхньому знаковому втіленні»[37].

2.1.2. ФУНКЦІЇ СПІЛКУВАННЯ

Функції спілкування (від лат. function – виконання, здійснення) – це зовнішній прояв властивостей спілкування, ті завдання, які воно виконує у процесі діяльності індивіда в соціумі.

Відомі різні класифікації функцій спілкування: одні науковці, виокремлюючи їх, розглядають спілкування в контексті його органічної єдності з життям суспільства в цілому та безпосередніми контактами людей, інші – як обмін інформацією, взаємодію та сприйняття людьми один одного, ще якісь – з погляду мети спілкування. Узагальнюючи різні підходи до проблеми функцій спілкування, можна говорити про багатоаспектний характер цього феномену.

Відомий фахівець з теорії та практики спілкування Ф. С. Бацевич виокремлює такі функції спілкування[38]:

✓ контактну (створення атмосфери обопільної готовности передавати і сприймати інформацію та підтримувати зв'язок до завершення акту спілкування;

[36] *Бацевич Ф. С.* Основи комунікативної лінгвістики : Підручник. Київ: Видавничий центр «Академія», 2004. С. 37.

[37] Там само. С. 28.

[38] Там само. С. 37

- ✓ інформаційну (обмін інформацією, запитаннями і відповідями);
- ✓ спонукальну (заохочення адресата до певних дій);
- ✓ координаційну (узгодження дій комунікантів):
- ✓ пізнавальну (адекватне сприйняття і розуміння змісту повідомлень);
- ✓ емотивну (обмін емоціями);
- ✓ налагодження стосунків (розуміння свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних стосунків);
- ✓ регулятивну (залежно від мети, яку ставить перед собою адресант, він і організовує своє спілкування, дотримується певної стратегії й тактики).

Усі ці функції між собою тісно взаємодіють у процесі спілкування.

Професійне спілкування у сфері ділових взаємостосунків репрезентує й інші функції:

- інструментальну (отримання і передавання інформації, потрібної для вчинення певної професійної дії, вибору рішення);
- інтегративну (засіб об'єднання ділових партнерів для спільного комунікативного процесу);
- функцію самовираження (демонстрування особистісного інтелекту і потенціалу);
- трансляційну (передавання конкретних способів діяльності);
- функцію соціального контролю (регламентування поведінки, а іноді (коли йдеться про комерційну таємницю) й мовної акції учасників ділової взаємодії);
- функцію соціалізації (розвиток навичок культури ділового спілкування);
- експресивну (намагання ділових партнерів передати і зрозуміти емоційні переживання один одного).

2.1.3. ВИДИ І ФОРМИ СПІЛКУВАННЯ

Багатоманітність функцій спілкування, беззаперечно, породжує значну кількість його видів. Враховуючи багатоаспектний характер спілкування, класифікувати його види можна за такими ознаками:

1. За участи чи неучасти мовних засобів: **вербальне** (словесне) і **невербальне** (міміка, жести, постава тощо), **комбіноване.**

2. За формою представлення мовних засобів**: усне, письмове, друковане.**
3. За темою: **політичне, наукове, релігійне, філософське, навчально-педагогічне, виховне, побутове.**
4. За метою: **ділове** і **розважальне**.
5. За кількістю учасників: **внутрішнє** (комунікант спілкується сам із собою), **міжособистісне** (спілкуються двоє), **групове** (3–5 учасників), **публічне** (20 і більше), **масове** (спрямоване не на певного індивіда, а на великі маси людей і найчастіше його здійснюють за допомоги засобів масової комунікації).
6. За характером: **опосередковане** та **безпосереднє**, **діалогічне**, **монологічне** і **полілогічне**.
7. За мірою офіційності: **офіційне** (рольове) передбачає стосунки, що опосередковують соціальними професійними ролями (*начальник – підлеглий, викладач – студент, колега – колега*) і **неофіційне** (приватне) *(спілкування друзів, приятелів тощо).*
8. За тривалістю: **постійне** (у колективі, у сім'ї), **періодичне** (кількаразові зустрічі), **короткотривале** (у транспорті, у черзі), **довготривале** (із друзями).
9. За свободою вибору партнера: **ініціативне** спілкування (співрозмовники мають змогу вибирати своїх партнерів, уникати спілкування з неприємними людьми) і **вимушене** спілкування (особа спілкується незалежно від своїх бажань) – розмова з керівником.
10. За соціальними чинниками: **особистісно зорієнтоване** (встановлення особистісних стосунків, насамперед товариських) і **соціально зорієнтоване** (встановлення статусних, рольових стосунків – *лікар – пацієнт*).
11. За результативністю спільної взаємодії та досягнутим ефектом: **потрібне** (міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність практично неможлива); **бажане** (міжособистісні контакти, що сприяють успішному вирішенню професійних, виробничих проблем); **нейтральне** (міжособистісні контакти не заважають, але й не сприяють розв'язанню проблеми); **небажане** (міжособистісні контакти, які заважають досягненню мети спільної взаємодії).
12. За додержанням норм – **нормативне** (відповідно до літературних норм); **ненормативне** (порушуючи нормативні норми); **етикетне** і **неетикетне.**

За різними ознаками класифікують науковці й **форми спілкування**. Ми скористаємося тією класифікацією, в основу якої покладено орга-

нізаційний аспект професійної взаємодії. Згідно з цією класифікацією виокремлюють такі форми спілкування:

- ✓ індивідуальні й групові бесіди;
- ✓ телефонні розмови;
- ✓ наради;
- ✓ конференції;
- ✓ збори;
- ✓ дискусії;
- ✓ полеміка.

Ф. С. Бацевич у підручнику «Основи комунікативної лінгвістики» подає класифікацію мовного спілкування за такими критеріями:

- залежно від форм втілення мовних засобів – **зовнішнє** спілкування (усне, писемне), **внутрішнє** (діалог людини із собою);
- за способом взаємодії між комунікантами: **монологічне, діалогічне, полілогічне**;
- з урахування специфіки каналів спілкування – **мовлення безпосереднього спілкування** (обличчям до обличчя); **мовлення опосередкованого спілкування** (записки, друкована продукція, телефон, радіо, телебачення, Інтернет тощо);
- залежно від функції та змісту повідомлення – **побутове, наукове, офіційно-ділове, естетичне.**
- за способом організації – **стихійне** (випадкова зустріч) і **організоване** (збори, мітинги, конференції тощо);
- за сферами спілкування або стосунками комунікантів – **дружнє** (розмова друзів, добрих знайомих, закоханих тощо); **антагоністичне** (спілкування ворогів, людей, які сваряться); **офіційне** (рольове).

Усі названі форми спілкування різняться мовними засобами, мають стильову специфіку.

2.1.4. ЕТАПИ СПІЛКУВАННЯ

Будь-який акт спілкування передбачає кілька етапів:

1. **Ретельна підготова до спілкування.**

Цей етап передбачає:

- ✓ складання плану майбутнього акту спілкування;
- ✓ збирання матеріалів з предмета спілкування та їх систематизація;

- ✓ умотивування аргументів на користь своєї позиції та контраргументів іншої сторони;
- ✓ обґрунтування свого варіанта рішення та розгляд реакції співрозмовника.

2. Орієнтація в ситуації та встановлення контакту, тобто початок спілкування.

На цьому етапі важливо:

- ✓ дбати про створення доброзичливої атмосфери спілкування (доцільно поговорити про спільні інтереси, сказати щось приємне співрозмовникові);
- ✓ не протиставляти себе співрозмовникові;
- ✓ демонструвати повагу й увагу до співрозмовника (доброзичливий погляд і усмішка допоможуть установити контакт);
- ✓ уникати критики, зверхности і негативних оцінювань.

3. Обговорення питання (проблеми) На цьому етапі доцільно дотримуватися таких правил:

- ✓ лаконічно й дохідливо викладати свою інформацію;
- ✓ уважно вислуховувати співрозмовника і намагатися адекватно сприймати те, про що він говорить;
- ✓ пам'ятати, що спілкуванню властивий діалоговий характер;
- ✓ аргументувати свою позицію: наводити переконливі докази.

Аргументування – це важливий спосіб переконання за допомоги вмотивованих, обґрунтованих логічних доказів.

4. Вибір рішення. Щоби вибрати правильне рішення, варто:

- ✓ запропонувати кілька варіантів вирішення проблеми;
- ✓ уважно вислухати аргументи співрозмовника щодо можливого рішення;
- ✓ визначити за настроєм співрозмовника момент для закінчення зустрічі й запропонувати кращий варіант рішення;
- ✓ не виказувати найменшої роздратованости, навіть якщо мети не було досягнуто, триматися впевнено.

5. Вихід із контакту. Ініціатива завершення розмови за статусної несиметричности спілкувальників має належати особі жіночої статі, людині, старшій за віком, вищій за соціальним становищем. Наприкінці спілкування треба підсумувати результати зустрічі, попрощатися і висловити надію на подальші взаємини і спільну діяльність. Мета професійного спілкування – регулювання ділових стосунків у виробничо-професійній діяльності через виконання професійних завдань.

Успіх професійного спілкування залежить від:

- ✓ мовця як особистости з індивідуальними ознаками;
- ✓ його знання сучасної української літературної мови як основи мови професійного спілкування.
- ✓ уміння ефективно застосовувати ці знання залежно від мети, ситуації спілкування.

Щоб правильно спілкуватися і досягти мети спілкування, комунікант має володіти комунікативною професійно орієнтованою компетенцією.

2.1.5. МОВА, МОВЛЕННЯ І СПІЛКУВАННЯ

Основним універсальним засобом спілкування людей, висловлення їхніх думок, почуттів є **мова** (усна і письмова).

За допомоги мови ми здобуваємо знання, зберігаємо їх у нашій пам'яті, передаємо їх іншим. Вчені виокремлюють такі функції мови у спілкуванні:

- ✓ засіб існування, передавання і засвоєння суспільно-історичного досвіду;
- ✓ засіб інтелектуальної діяльності (сприйняття, мислення, уява);
- ✓ універсальний засіб передавання інформації, тобто слова, словосполучення, речення, тексти є вербальними засобами передавання інформації. Вербальні засоби – найважливіші компоненти спілкування, позаяк вони головні носії повідомлень.

Мова є найкоштовнішим скарбом людей (Гесіод)

Формою існування мови є мовлення.

Мовлення – це реалізація мови людьми в процесі спілкування, тобто процес реалізації мовної діяльності. Мовець використовує засоби спілкування (звуки, слова та їхні форми, сталі звороти, моделі речень, тексти) для передавання певного змісту, до якого можуть входити, крім думок, почуття і волевиявлення.

Отже, мова, спілкування і мовлення взаємопов'язані. Мовлення не можливе без мови, а мову створено для того, щоб здійснювати процес спілкування.

Мова є **спільною** для всіх, хто нею послуговується, а **мовлення** завжди **індивідуальне**, тому що мовні засоби кожен із нас застосовує, добирає по-своєму.

Розвиток і збагачення мови відбувається у процесі спілкування. Якщо мовленнєва діяльність засобами певної мови припиняється, мова стає мертвою. Мова живе тільки у мовленні та спілкуванні.

Вивчення мови, збагачення пам'яті різноманітними засобами і способами вираження думок сприяють розвиткові мовлення. Не менш важливе значення має також систематичне й цілеспрямоване практикування в мовленні – спілкування рідною мовою під час виконання своїх професійних обов'язків, позаяк вміння і навички виробляємо лише в процесі спілкування.

Отже, **мова** – це система засобів спілкування, **мовлення** – вибір цих засобів у процесі спілкування, **спілкування** – процес обміну інформацією за допомоги мови, тобто мовленнєва діяльність.

Щоб бути зразковим, фахове мовлення має характеризуватися такими найважливішими ознаками:

- ✓ змістовністю (розкриття суті висловлювання);
- ✓ логічністю (послідовне викладення думки);
- ✓ точністю (відбір мовних засобів, що найбільше відповідають висловлюваному змісту);
- ✓ правильністю (дотримання норм літературної мови);
- ✓ доречністю та доцільністю (використання мовних засобів відповідно до мети висловлювання та умов спілкування);
- ✓ емоційністю (збудження почуттів).

Отже, високу культуру фахового мовлення людини визначає досконале володіння літературною мовою, її нормами в процесі спілкування.

2.1.6. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ

Мовлення – не єдиний спосіб спілкування. Люди обмінюються інформацією й за допомоги інших засобів – жестів, міміки, погляду, пози, рухів тіла, що їх часто поєднують в різних комбінаціях. Усе це невербальні (несловесні) засоби.

Невербальні засоби спілкування – це система немовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми.

Дослідники стверджують, що за допомоги слів передаємо всього 7% інформації, тоді як звуковими засобами – 38%, а за допомоги міміки, жестів і пози – 55%. Без сумніву, вербальні й невербальні засоби спілкування потрібно інтерпретувати не ізольовано, а в єдності, тому що

вони підсилюють взаємодію між співбесідниками. Між вербальними і невербальними засобами спілкування наявний своєрідний розподіл функцій: словесними передають чисту інформацію, а невербальними – ставлення до партнера. Бажано розвивати вміння читати (розуміти) невербальні сигнали, тому що вони здебільшого спонтанні, несвідомі, а тому щирі. Вміння користуватися ними сприяє формуванню культури спілкування.

На думку американських вчених, для формування першого враження від співрозмовника важливими є перші чотири хвилини зустрічі, а деякі вважають, що досить і двох хвилин.

У наукових дослідженнях є різні класифікації невербальних засобів, що схематично можна представити так (див. с. 151).

Кінетичні невербальні засоби є найважливішими у спілкуванні. Серед них важливу роль відводять міміці.

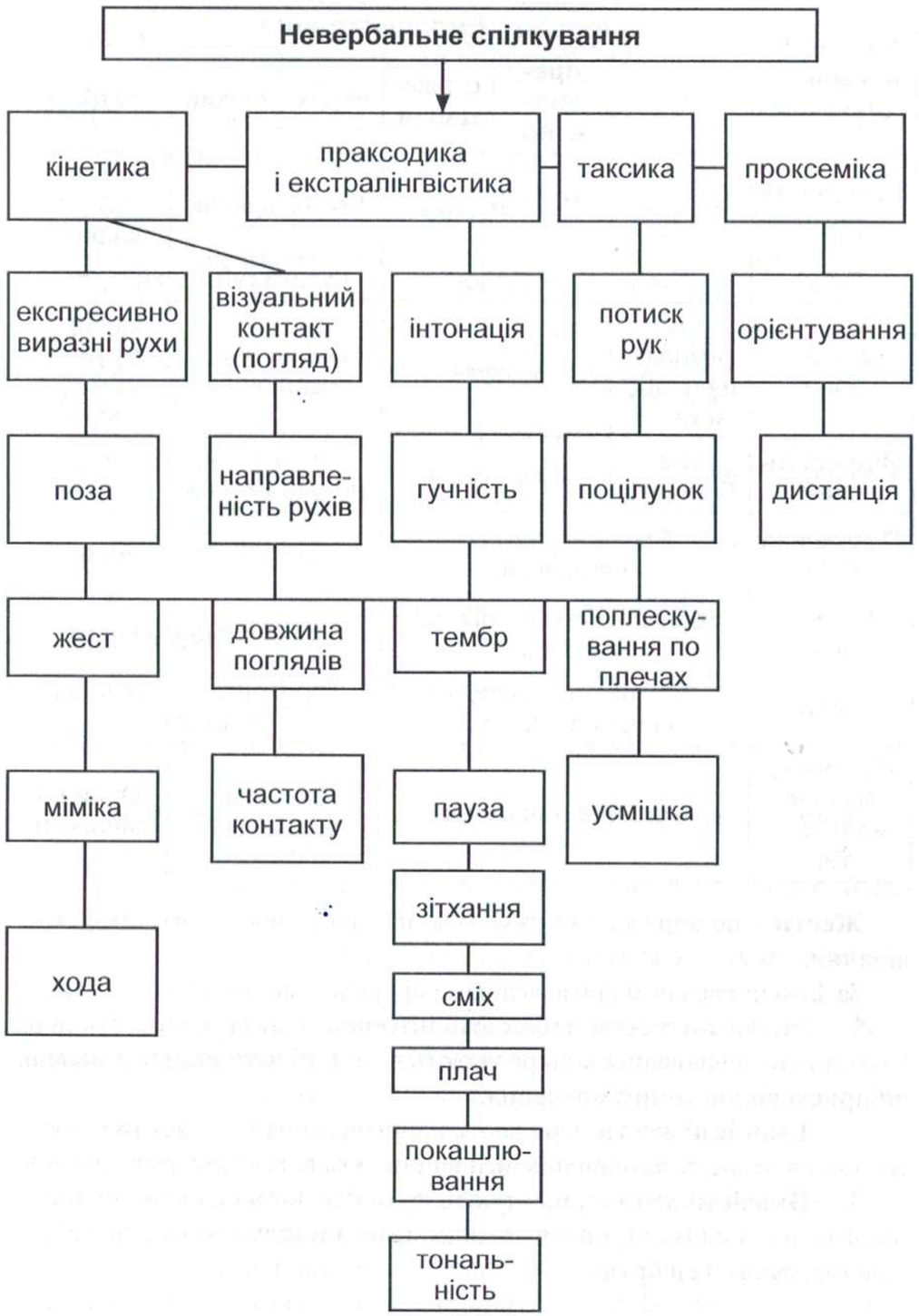
Міміка – це експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрій людини в певний момент часу.

Міміка репрезентує шість основних емоційних станів: гнів, радість, страх, страждання, подив і презирство. В. А. Лабунська розробила схему **мімічних кодів емоційних станів** (див. с. 152).

З мімікою тісно пов'язаний візуальний контакт, тобто погляд, що становить важливу частину спілкування. Розрізняють **діловий**, **світський** та **інтимний** погляди залежно від локалізованої спрямованости на співрозмовника.

Погляд, спрямований у трикутник, вершиною якого є точка посередині чола, а основою – лінія між очима, є **діловим**. Він не опускається нижче очей. Якщо погляд фіксують нижче лінії очей – то це **соціальний погляд**. **Інтимний** погляд спрямовують в трикутник між очима і грудьми.

Погляд має завжди відповідати типові спілкувальної ситуації. Неабияке значення у спілкуванні відіграють жести.



Частина і елементи обличчя	Емоційні стани					
	гнів	презирство	страждання	страх	подив	радість
Положення рота	Рот відкритий	Рот закритий		Рот відкритий		Рот звичайно закритий
Губи	Кутики губ опущені			Кутики губ трохи підняті		
Форма очей	Очі розплющені або звужені	Очі звужені		Очі широко розплющені		Очі примружені або відкриті
Яскравість очей	Очі блищать	Очі тьмяні		Блиск очей не виражений		Очі блищать
Положення брів	Брови зсунуті до перенісся			Брови підняті вверх		
Кутики брів	Зовнішні кутики брів підняті вверх			Брови підняті вверх		
Чоло	Вертикальні складки на чолі й переніссі			Горизонтальні складки на чолі		
Рухомість обличчя і його частин	Обличчя динамічне			Обличчя нерухоме		Обличчя динамічне

Жести – це виражальні рухи рук, що передають внутрішній стан людини.

За функціональним призначенням і природою вирізняють такі їх види:

1. **Ритмічні жести** дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення.
2. **Емоційні жести** передають найрізноманітніші відтінки почуттів: подив, радість, захоплення, ненависть, роздратування, розчарування.
3. **Вказівні жести** виконують функцію виокремлення якогось предмета серед однорідних. З цією метою послуговуються рухами пальців, кисті, всієї руки.

Увага! Етикетна компетенція!
Показувати пальцем на людей неввічливо.

4. **Зображувальними жестами** відтворюють предмети, тварин, інших людей (їхню форму, рухи, розміри). Ними користуються в тих випадках, коли не вистачає слів чи потрібно підсилити враження і вплинути на слухача наочно.
5. **Жести-символи** інформують про певні дії, властивості, наміри тощо. Такі жести не мають нічого спільного з діями, про які вони сигналізують. Наприклад, піднесена рука з випрямленими пальцями – «прошу слова». До жестів-символів належать умовні жести вітання, прощання, заклик до мовлення, передчуття приємного.

Наведемо поширені жести та їх тлумачення:

- пальці рук зціплено – знак розчарування і бажання співрозмовника приховати своє негативне ставлення;
- прикривання рота рукою – слухач розуміє, що ви кажете неправду;
- почухування і потирання вуха – співрозмовник наслухався і хоче висловитися;
- потирання скронь, підборіддя, прикривання обличчя руками – особа не налаштована розмовляти в цей момент;
- людина відводить очі – підтвердження того, що вона щось приховує;
- схрещення рук на грудях – людина нервує, краще розмову закінчити чи перейти на іншу тему;
- схрещення рук і тримання пальців у п'ястуку – людина налаштована вкрай вороже;
- відтягування комірця – людина гнівається або дуже схвильована;
- вказівний палець спрямований прямовисно до скроні, а великий підтримує підборіддя – негативне або критичне ставлення до почутого;
- руки за головою – впевненість, перевага над співрозмовником;
- потирання ока – людина каже неправду;
- тримання рук за спиною – впевненість у собі.

Поза теж має комунікативний сенс і репрезентує не тільки душевний стан людини, а й її наміри, налаштованість на розмову.

Поза – це мимовільна або зумисна постава тіла, яку приймає людина. Вирізняють «закриті» й «відкриті» пози. Відомо, що людина,

зацікавлена у спілкуванні, буде орієнтуватися на співрозмовника, нахилятиметься в його сторону, повернеться до нього всім тілом, а якщо не хоче його слухати – то відійде назад, стоятиме напівобернувшись. Людина, яка хоче заявити про себе, стоятиме прямо і вся буде напружена, якщо не потрібно підкреслювати свій статус – прийме спокійну невимушену позу.

І насамкінець, **хода** людини, тобто стиль пересування, теж належить до важливих невербальних засобів спілкування. За ходою можна впізнати емоційний стан співрозмовника – гнів, страждання, гордість, щастя.

Хода тяжка, коли людина гнівається, легка – радіє, в'яла, пригнічена – страждає. Найбільша довжина кроку, коли людина почувається гордо.

Окрему систему становлять **ритміко-інтонаційні** невербальні засоби: інтонація, гучність, темп, тембр, тональність. Радість і недовіра зазвичай передають високим голосом, гнів і страх – також досить високим голосом, але в більш широкому діапазоні тональности, сили і висоти звуків. Горе, сум, втому передають м'яким і приглушеним голосом.

Темп мовлення теж відтворює певний стан людини: швидкий – переживання і стривоженість; повільний – пригнічення, горе, зарозумілість чи втому.

До такесичних засобів спілкування відносять і динамічні дотики у формі потиску руки, поплескування по плечах, поцілунку. Доведено, що динамічні дотики є не лише сентиментальною дрібницею спілкування, а й біологічно потрібним засобом стимуляції. Вони зумовлені багатьма чинниками: професійним статусом партнерів, віком, статтю, характером їхнього знайомства.

Такий такесичний засіб як поплескування по плечу можливий за умови близьких стосунків партнерів спілкування.

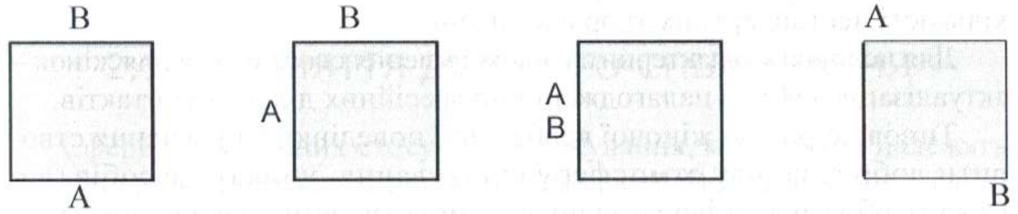
Потиск руки може бути трьох типів: домінантним (рука зверху, долоня розвернута вниз), покірним (рука знизу, долоня розвернута вверх) та рівноправним.

Екстралінгвістична система – це наявність під час спілкування пауз, а також різних вкраплень у голос – сміху, плачу, покашлювання, зітхання. Ці засоби доповнюють словесні висловлювання.

Спілкування завжди просторово організоване. Американський антрополог Е. Холл увів термін «проксеміка», що означає «близькість». Вчені виокремлюють чотири **дистанції** між учасниками спілкувального акту:

- **інтимна** (від 0 до 45 см) – спілкування з дітьми, дружиною, коханими, найближчими друзями;
- **особиста** (від 45 до 120 см) – спілкування під час зустрічей, на вечірках, у кулуарах конференцій тощо;
- **соціальна** (суспільна) (від 120 до 400 см) – міжособистісне спілкування з малознайомими людьми;
- **громадська** (відкрита) (від 400 до 750 см) виступ лектора перед аудиторією.

Проксеміка – це не тільки відстань між спілкувальниками, а й **конфігурація**, яку вони творять. Якщо спілкувальники сидять навпроти, вони частіше конфліктують. За звичайної розмови доцільно розташовуватися під кутом один до одного. Під час ділової зустрічі сідають з одної сторони столу. Незалежна позиція – розташування по діагоналі.



На багатолюдних заходах зазвичай ставлять на столах картки з прізвищами запрошених.

Отже, щоб успішно здійснювати професійну діяльність, треба знати і вміти розпізнавати (читати) невербальні засоби спілкування.

2.1.7. ГЕНДЕРНІ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ

Однією з найважливіших проблем сучасної лінгвістики є дослідження комунікативної взаємодії індивідів (жінка-чоловік) у взаємному зв'язку з параметрами мови. Гендерний статус учасників спілкування впливає не лише на стратегію і тактику мовленнєвого спілкування, а й на його тональність, стиль, характер.

Гендерні пошуки у лінгвістиці зводять до таких підходів:

– маніфестація гендеру в стилі спілкування;

– виявлення особливостей мовлення чоловіків та жінок – мовні гендерні стереотипи;

– вираження гендеру на різних мовних рівнях: морфологічному, лексичному та текстуальному;

– гендер і традиції мовленнєвого етикету.

Як стверджують психологи, лінгвісти, стиль спілкування жінки і чоловіки найяскравіше репрезентують у діловій та професійній сфері. Чоловічий стиль спілкування зорієнтовано на систему домінування: чоловікам притаманна завищена самооцінка, самовпевненість, зосередженість на завданні, схильність до стереотипів у спілкуванні. Такий стиль називають авторитарним. Для чоловіків найважливішою є інформація, результат, факти, цифри, для них тільки одна відповідь правильна (переважно це – власна думка).

Жінки репрезентують демократичний стиль спілкування: колегіальне ухвалення рішень, заохочення активности учасників комунікативного процесу, що сприяє зростанню ініціативности співрозмовників, кількості нестандартних творчих рішень.

Для чоловіків характерним є виокремлення свого «Я», а для жінок – актуалізація «Ми» в налагодженні професійних ділових контактів.

Типовою рисою жіночої вербальної поведінки є прагнення створити доброзичливу атмосферу спілкування, уникати засобів, що можуть образити співрозмовника, демонструвати загальну позитивну налаштованість. Щодо чоловічої вербальної поведінки, то вона демонструє загальний негативний настрій комуніканта, зосередження на своїх власних проблемах, небажання враховувати інтереси співрозмовників.

Однією з проблем дослідження особливостей вияву людського чинника в мові є встановлення лексико-стилістичних засобів і способів їх транслювання залежно від статі комунікантів. У цьому сенсі слід наголосити на вживанні лексичних одиниць із семантичною функцією кваліфікації ступеня вияву ознаки. Для зображення вербальної поведінки жінок типовим є підсилення ступеня вияву певної ознаки за допомоги таких інтенсифікаторів: **дуже, надто, надзвичайно, вельми, сильно, страх (як), здорово, не на жарт, ой! ох! аж он як** тощо.

Отже, жінки схильні перебільшувати вияв ознаки, а чоловіки – вживати вульгаризми, грубі й лайливі слова для висловлення сильно негативних емоцій. Жінки частіше вживають слова зі значенням невпевненості (**мабуть, напевне, певно, очевидно, либонь**), а чоловіки демонструють свою незаперечну переконаність (**я глибоко переконаний, ясна (звісна) річ, що й казати, зрозуміло**). Бажання чоловіків

показати у спілкуванні з жінками високий рівень ерудиції спонукає їх до вживання професійної лексики.

Гендерні особливості спілкування виразно виявляються в етикетному спілкуванні. Під час розмови жінки зазвичай відверто дивляться у вічі співрозмовника, чоловіки ж частіше уникають прямого погляду. Жінки здебільшого починають і підтримують розмову, а чоловіки контролюють і керують перебігом її.[39] Жінки частіше ніж чоловіки просять вибачення, докладно щось пояснюють.

У етикетних ситуаціях знайомства чи прощання домінує чоловіче мовлення, що виявляється у компліментах та цілуванні руки жінки.

Запропоновані висновки про гендерні аспекти спілкування не претендують на вичерпність, універсальність, але заслуговують на увагу для подальших серйозних студій цієї проблеми.

2.1.8. ПОНЯТТЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Сфери професійних стосунків, спілкування, комунікації належать до фундаментальних вимірів людського світу. Особливої гостроти ці проблеми набувають в умовах глобалізаційних процесів, коли вельми поціновують уміння спілкуватися, результативно вирішувати професійні проблеми, трансльовані в ту чи ту «фахову справу». Інтереси справи, а не конкретних співрозмовників, переважають у діловому спілкуванні.

Ділове спілкування – це цілеспрямований процес обміну інформацією, що переслідує конкретну мету.

Метою ділового спілкування є організація, регулювання, оптимізація професійної, наукової, комерційної чи іншої діяльности. В основі ділового спілкування лежить рух до успіху суб'єктів його. Воно концентрує в собі все те, що сприяє згуртованості, комунікативному співробітництву учасників спілкування та прояву індивідуальної ініціативи.

Ділове спілкування – це двосторонній процес, що репрезентує спільну мовленнєву діяльність, особливу форму контактів його суб'єктів, які представляють певну організацію, установу, компанію тощо.

Методом зіставлення ділового спілкування як специфічної форми взаємодії та спілкування в цілому виявлено такі його особливості:

– наявність певного офіційного статусу об'єктів;

[39] *Стахів М.* Український комунікативний етикет : навчально-методичний посібник. Київ: Знання, 2008. С. 31.

– спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку стосунків між представниками взаємозацікавлених установ;
– регламентованість, тобто підпорядкованість загальноприйнятим правилам та обмеженням;
– передбачуваність ділових контактів, що їх попередньо планують, визначають їх мету, зміст, можливі наслідки;
– творчий характер взаємин, спрямованість їх на розв'язання конкретних ділових проблем, досягнення мети;
– взаємоузгодженість рішень та подальша організація співпраці партнерів;
– взаємодія економічних інтересів і соціальне регулювання здійснюється у правових межах. Ідеальний результат таких взаємин – це партнерські стосунки, що ґрунтуються на обопільній повазі й довірі;
– значущість кожного партнера як особистості;
– безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що хвилюють їх внутрішній світ.[40]

Отже, ділове спілкування – це будь-яка професійна комунікативна діяльність (головно-мовленнєва), репрезентована сферою, яка дає відповідь на чотири запитання:

- задля якої мети ми це говоримо?
- що ми хочемо сказати?
- за допомоги яких мовних засобів ми це робимо?
- яка реакція на наше мовлення?

Ділове спілкування проникає в усі сфери суспільного життя. Компетентність у сфері ділового спілкування безпосередньо пов'язана з успіхом чи неуспіхом у будь-якій справі.

[40] *Стахів М.* Український комунікативний етикет : Навчально-методичний посібник. Київ: Знання, 2008. С. 31.

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Наш розум зміцнюється у спілкуванні
з мудрими й сильними особистостями…
Мішель де Монтень

Вправа 1. Прочитайте текст, наведіть свої міркування щодо ролі спілкування у професійній діяльності.

І. Найвиразніше людина виявляє себе під час виконання професійних обов'язків. Від її знань та вміння робити свою справу, від культури поведінки, вміння говорити, слухати часто залежать результати професійної діяльності – одного з основних видів людського спілкування. Професійна діяльність неможлива без наявності контактів (постійних чи тимчасових), без обміну інформацією з метою успішного вирішення завдань. Спілкування є вагомою складовою професійної діяльності. Є думка, що в нашій країні майже 80% проблем будь-якої організації виникає внаслідок неефективного спілкування. Д. Рокфеллер стверджував, що «вміння спілкуватися з людьми – це товар, що його можна купити так, як ми купуємо цукор або каву. І я заплачу за це вміння більше, ніж за щось інше на світі».

Спілкування, персональні контакти є одним із важливих параметрів, за яким журнал Foreign Policy визначає рівень глобалізації країни. У першу п'ятірку найглобалізованіших країн за цим показником увійшли Ірландія, Швейцарія, Швеція, Сингапур та Нідерланди. Україна в цьому списку посідає 42 місце з 65 країн, що брали участь у рейтингу *(Л. Г. Чайка)*.

Вправа 2. Усно розкажіть, що може заважати ефективності спілкування.

Вправа 3. Прочитайте текст, випишіть синоніми до слова ввічливість, за поданим взірцем поясніть їх значення.

Ввічливість – основа фахового спілкування

В Україні завжди високо цінувалася ввічливість у ставленні до людей. Про це, зокрема, свідчить чимало слів на позначення цієї якости: *ввічливий, вихований, ґречний, запобігливий, люб'язний, обхідливий, поштивий, привітний, уважний, чемний, шанобливий*... Цю низку синонімів суттєво доповнюють слова, запозичені з інших мов: *галантний, делікатний, коректний, куртуазний, тактовний* тощо. Головним у цій низці є слово *ввічливий*. Інші синоніми називають різні відтінки ввічливості.

Ввічливість – це чемність, дотримання правил пристойности у вчинках і в мовленні, вияв вихованости. Це основа етикетної поведінки, невід'ємна ознака нормальних взаємин між людьми.

Ще великий князь Володимир Мономах (1053–1125) у славетному «Поученні», звертаючись до своїх дітей та всіх, хто слухатиме цю його «грамотицю», радив: «при старших годиться мовчати, премудрих слухати», «бесіду вести без лукавства, а щонайбільше розумом вбирати», «не лютувати словом, не ганьбити нікого в розмові», «брехні остерігатись», «не проминути нікоди людину, не привітавши її, і добре слово їй мовити». Подібно міркували люди в інші часи та в інших краях. Іспанський філософ XVII ст. Бальтасар Грасіан писав: «Грубість шкодить усьому, навіть справедливому і розумному, люб'язність усе скрашує: позолотить «ні», підсолодить істину, підрум'янить навіть старість. У всіх правилах важливо «як»…». Оце «як» – як сказано, написано, поглянуто, відреаговано, як сидимо, вітаємось, їмо, жестикулюємо тощо – для культури спілкування має першорядне значення. Дуже часто саме від нього залежить успіх чи неуспіх контактів між людьми *(Я. Радевич-Винницький)*.

Взірець. **Ввічливий** – який дотримується правил пристойності, виявляє уважність, чемний.

Вправа 4. Прочитайте, за текстом визначте найважливіші функції мови і запишіть їх. Усно сформулюйте, що для Вас означає СЛОВО.

Слово вчить і кличе, коле і пестить, підносить і очищає, воно може бути ковадлом і струною, кастетом і опахалом, тавром і знаменом, аналітичною лупою і монументом. Ми висловлюємо спонуку і згоду, радість і горе, захоплення красою, надію в молитві і в «Я тебе люблю». Слово – засіб порозуміння між людьми. Словом ми осягаємо світ – це інструмент пізнання, найцінніший дар природи. Людину і людство створило слово. Ми всі діти слова – від колискової пісні, від зародку цивілізації. Слово – ген культури, душа народу, жива пам'ять про все, що при нас і до нас було. У слові ми знаходимо свій самовияв, своє особисте «Я». Словом облаштовуємо довкілля – це робоче знаряддя і продуктивний чинник, що оцінюється в економічних вимірах, прибутками і збитками, заможністю і злиднями. Слово імпортується й іде на експорт. Слово – «ясна зброя» *(М. Рильський)*, «зброя іскриста» *(Леся Українка)*. Енергія атома, мирного чи злого, кориться йому, бо перед ним – слабка. Слово – це лінгвосфера Землі у локоні телерадіоефіру. Словом ми творимо світ фантастичних образів. Слово – лихе чи привітне, криве чи ласкаве, гостре чи улесливе, чорне чи красне, чесне чи нещире – є кодексом поведінки. З одного почутого слова ми розпізнаємо, хто є хто і звідки. Слово – візитна картка віку, професії, соціального стану, країни і громадянства, рідного краю. Слово гуртує людей у народ і будує державу. Нарешті, слово охороняє культурну цілісність та інформаційний суверенітет нації від нашестя чужого слова *(В. Радчук)*.

Вправа 5. Прочитайте текст, з'ясуйте відмінність між термінами «мова», «мовлення», «спілкування». Запишіть свої визначення цих термінів.

Формою функціонування мови, свідченням її життєздатности є мовлення, тобто використання цієї мови людьми в комунікативних актах у всіх сферах громадського та особистого життя.

Перестаючи бути засобом спілкування, мова стає мертвою. Душею мови, її «алгеброю» є граматика. На відміну від словника, граматика характеризується більшою непроникливістю для чужомовних впливів…

Мова – головне знаряддя соціалізації, тобто перетворення біологічної істоти в соціальну, у члена певного суспільства. Мова бере участь у творенні людини *(«Мова і нація»)*.

Вправа 6. Прочитайте текст, назвіть інші ознаки культури фахового мовлення.

Доречність мовлення

Пригадаймо, як часто ми кажемо: *«До речі, варто б...»* або *«це доречно», «це не доречно»*. Який зміст вкладаємо в поняття *доречний?* **Доречний – це такий, що відповідає ситуації спілкування, організовує мовлення відповідно до мети висловлювання.** Отже, доречність – це така ознака культури мовлення, яка організовує його точність, логічність, виразність, чистоту і т. ін., вимагає такого добору мовних засобів, які відповідають змістові та характерові експресії повідомлення. Проте для доречності в мовленні самих мовних засобів не достатньо – доречність враховує ситуацію, склад слухачів (читачів), естетичні завдання. Висловлювання доречне, якщо за його допомоги досягаємо мети, що ставилася мовцем, якщо потреби мовця реалізовано. Уміння вибрати найбільш вдалу форму спілкування, інтонаційну тональність, лексичні засоби формуються і практикою мовлення, і психологією людських стосунків. Не може наше мовлення бути безбарвним – навіть офіційний і науковий стилі мають свою тональність: міркувальну, переконувальну, доказову. Не може бути воно й словесно порожнім: бідність лексики, «словесна тріскотнеча» не прикрашають мовлення – повнота думки досягається не кількістю слів, а їх змістовою наповненістю, вагомістю. Хіба ж не вчать нас і сьогодні слова Платона: «Як у житті, так і в мовленні немає нічого важчого, як бачити, що доречно»: кожний історичний і конкретний сучасний момент, кожен предмет мовлення і співрозмовник вимагають нетотожних мовних засобів для свого означення. Тому мовлення повинно бути гнучким, динамічним, функціонально мобільним. І просторічний елемент мови виконає свою функцію, якщо буде стилістично виправданим, доречним. Штамп, канцеляризм в офіційному стилі – доречні, в художньому – допустимі як стилістичний засіб характеристики мовлення персонажа, в інших випадках – недоречні, засмічують мову *(З посібника)*.

Вправа 7. Прочитайте прислів'я. Письмово розкрийте зміст одного з них.

1. Говорити і не думати – це те саме, що стріляти і не цілити.
2. Шабля ранить тіло, а слово – душу.
3. Умієш говорити – умій слухати.

Вправа 8. Прочитайте текст. Що нового дізналися Ви про невербальне спілкування?

Немає, мабуть, на нашій Землі спільноти, яка не звертала б уваги на спосіб ведення розмови, не надавала значення усмішці, помахові руки, байдуже сприймала лагідний чи насуплений вираз обличчя, не розрізняла зацікавленого, зневажливого чи ворожого погляду, не вловлювала б найрізноманітніші відтінки в інтонації. Вербальні (словесні) й невербальні (жести, міміка, поза, хода, покашлювання, погляд, інтонація тощо) засоби тісно взаємодіють, доповнюють і підсилюють одне одного під час спілкування. Уважно поспостерігаймо: хіба мало виникає ситуацій, коли розмова відбувається без слів? Про одну із них, наприклад, говорить староарабська поезія «За мій язик говорить зір мій» *(Переклад І. Франка)*:

Отак наші очі і брови
Нам служать замість розмов;
Ми не промовляємо й слова,
Сама лиш говорить любов.

Сьогодні виокремились науки, які цим опікуються (кінетика, проксеміка та ін.), організовано спеціальні лабораторії, катедри. Дослідники виявили величезну кількість невербальних сигналів і дійшли цікавих висновків. Кілька з них:

– у людини «говорить» усе: усмішка, погляд, порухи голови, брів, рухи рук, положення ніг, поза, інтонація, манера ходити, стояти тощо; очевидно, все це треба вміти «читати», відрізняти випадкове від суттєвого, природне від натренованого;

– мова тіла дуже часто дає правдивішу інформацію, ніж мова слів;

– важливо пізнати національні особливості «граматики» мови тіла.

Дослідники стверджують, що частота жестикуляції залежить насамперед від національної належности і – зрозуміло – від загальної культури людини. Цікавим, наприклад, є висновок англійського психолога Майкла Арджайла. Під час своєї навколосвітньої мандрівки він з'ясував, що в середньому протягом годинної розмови він використовує жестикуляцію один раз, італієць – 80, француз – 120, а мексиканець – 180 разів. Українці сьогодні поки що не стали об'єктом таких спостережень, хоч у записах мандрівників минулих епох, у художніх творах, у працях культурологів є ряд цінних думок. Але пам'ятаймо, що невербальне спілкування також створює відповідний образ. *(За О. Сербенською)*.

Вправа 9. Прочитайте текст, випишіть у два стовпчики гендерні особливості спілкування, доповніть їх не названими у тексті.

Характер мовленнєвого спілкування, його стратегія, стиль, тотальність великою мірою залежать від гендерних і комунікативних статусів учасників спілкування.

Як засвідчує спостереження за живою мовною практикою, комунікативна поведінка жінок часто експресивна, надто емоційна, не завжди послідовна. Українські жінки значно краще аналізують емоції, настрій людини за мімікою і виразом обличчя, ніж чоловіки. Вони здатні розрізняти не менше десяти емоційних станів співрозмовника: сором, страх, відразу тощо. Чоловіки ж переважно зауважують один стан – антипатію. Жінки здебільшого починають і підтримують розмову, а чоловіки контролюють і спрямовують її, виявляючи зацікавленість (тоді підтакують) або ж бажаючи змінити тему (тоді промовисто мовчать). Жінки вдвічі частіше вживають умовну форму, а в п'ять разів – слова, що виражають оцінку повідомлюваного (**напевно, очевидно, можливо, сподіваюся, слід гадати, безперечно** тощо). Мовленню жінок властиві часті застереження, докладні пояснення, вибачення, незавершеність початих думок.

У зорових контактах теж спостерігаємо певну відмінність між статями: жінки зазвичай відверто дивляться у вічі співрозмовника, чоловіки прямого погляду уникають.

Гендерні особливості спілкування виразно виявляємо у компліментах, що їх традиційно адресують чоловіки жінкам *(За М. Стахів)*.

Вправа 10. Доберіть антоніми до поданих нижче видів спілкування. Визначте ознаки виокремлених видів.

Постійне – ...; опосередковане – ...; **монологічне** – ...; **усне** – ...; вербальне – ...; **етикетне** – ... .

Вправа 11. Утворіть усі можливі варіанти словосполучень із поданими словами.

Дотримання (чого? ким?), створити (що? ким? чим?), забезпечення (кого? чого? ким? чим?), характерним (для кого? для чого?), властивий (кому? чому?), шкодувати (за чим? кому чого?), завдяки (кому? чому?), через (що?), оплатити (що? ким? коли?), перевірити (що? як? коли?).

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Стійкі навички полегшують спілкування, дозволяють заощаджувати психічну енергію і концентруватися на важливих моментах контактування з людьми.

Навички самі собою не виникають – їх треба цілеспрямовано формувати.

Я. Радевич-Винницький

Завдання 1. Дайте відповіді на поставлені запитання. Організуйте обговорення цих проблем.

1. Чи вмієте Ви спілкуватися?
2. Чи завжди Ваше спілкування є продуктивним?
3. Чи завжди Ви відчуваєте після нього задоволення і розуміння, що воно є таким самим і для іншої людини?
4. А чи вмієте Ви, спілкуючись з іншою особою, вирішувати конкретні справи і досягати в цьому успіху?

Завдання 2. Назвіть найуживаніші види спілкування, що їх можна описати таким чином:

- Залежно від специфіки суб'єктів (особистість чи група) – …
- За характером – спілкування може бути …
- За цільовою спрямованістю розрізняють спілкування…

Завдання 3. Розкрийте зміст поняття «багатство (різноманітність) мовлення». Скористайтеся навчальним посібником Культура фахового мовлення / За ред. Н.Д. Бабич. Чернівці: Книги-XXI, 2006. С. 53–58.

Завдання 4. Прочитайте текст, на основі якого складіть своє повідомлення, використавши кульмінаційний, антикульмінаційний та серединний порядок його побудови.

Вербальне спілкування

Культура мовленнєвого спілкування охоплює дві складові: культуру говоріння та культуру слухання. Про одну людину кажуть, що вона говорить, як співає, про іншу – вона вміє не тільки слухати, а й чути. Що при цьому мають на увазі?

Розгляньмо характеристику «говоріння». Це – механізми побудови висловлювань відповідно до індивідуальних особливостей людини, що говорить. Це й особливості використаної лексики, і володіння граматикою, і багатство

асоціацій, і продуктивність чи стереотипність мовлення, його динамічність, прояв за допомоги слів певного ставлення до співрозмовника. Конструюючи висловлювання, ми стимулюємо іншу людину до створення внутрішнього образу, подібного до того, що йому передаємо. При цьому відбувається розв'язання конкретних комунікативних задач відповідно до мети мовлення та особливостей ситуації. Висловлювання конструюємо відповідно до граматичних правил, а з погляду психології вони несуть у собі переконання.

Учені визначають кілька порядків побудови повідомлень: кульмінаційний порядок (найсильніші аргументи наводять наприкінці), антикульмінаційний порядок (зворотний, коли, навпаки, повідомлення починають із сильного аргументу) та розміщення сильних аргументів усередині повідомлення. Наприклад, викладач хоче наголосити, чому студентам краще не пропускати заняття з культури спілкування. Для цього він може побудувати речення з *серединним* порядком повідомлення: «У зібраному вигляді матеріал ніде не надрукований, *тому вам не можна пропускати заняття з культури спілкування*, бо доведеться багато працювати самостійно». Кульмінаційний порядок повідомлення такий: «У зібраному вигляді матеріал ніде не надрукований і доведеться багато працювати самостійно, *тому вам не можна пропускати заняття з культури спілкування*». Антикульмінаційний порядок повідомлення: «*Вам не можна пропускати заняття з культури спілкування*, бо у зібраному вигляді матеріал ніде не надрукований і доведеться багато працювати самостійно». Яка ж форма викладу є ефективнішою? Виявилося, що кульмінаційний і зворотний порядок дають кращі результати, аніж серединний (із невеликою перевагою першого над другим) *(Г.Л. Чайка)*.

Завдання 5. Про який емоційний стан свідчать подані нижче мімічні ознаки?

1) відкритий рот, кутики губ опущені, очі розкриті та блищать, брови зближені до перенісся;
2) рот закритий, кутики губ підняті, очі примружені, брови підняті догори;
3) рот відкритий, широко розкриті очі, тьмяні, обличчя статичне.

Завдання 6. Розкрийте значення таких висловів:

«Хочеш пізнати людину – дивись їй у вічі».
«Очі – дзеркало душі».

Завдання 7. Запишіть навпроти кожного прикладу загальноприйнятої міміки її значення.

а) примруження ока –
б) широко відкриті очі –
в) кліпання повіками –
г) підняття брів –
ґ) зближення брів до перенісся –
д) усмішка з одночасним примруженням очей –

Завдання 8. Про який емоційний стан особистості свідчать такі вирази очей:

а) блискучі очі –
б) матові очі –
в) широкі зіниці –
г) короткі погляди вбік –
ґ) погляд униз –

Завдання 9. За поданим зразком розкрийте значення фразеологізмів.

1. Пройняти когось поглядом. 2. Очі рогом лізуть. 3. Мозолити очі. 4. Очі горять. 5. Очі розбігаються. 6. Очі грають. 7. Кидати очима (стріляти очима). 8. Як гляне, аж трава в'яне. 9. Очі сиплять іскрами.

Зразок: Пройняти когось поглядом – пильно дивитися.

Завдання 10. Визначте, які невербальні засоби відображені у поданих нижче фразеологізмах.

Розводити руками, один на один, кривити губи, кивати головою, тикати пальцем, високо нестися.

Зразок: Розводити руками (жест).

Завдання 11. Назвіть невербальні засоби, якими Ви зможете скористатися на батьківських зборах, розповідаючи про успішність учнів.

Завдання 12. Проведіть тренінг: за допомоги невербальних засобів передайте різні почуття, зокрема: **захоплення, подив, радість, розчарування.**

Завдання 13. Назвіть, що означають такі жести:

а) потирання долонь;
б) підсвідоме розслаблення комірця або потирання шиї;
в) прикривання рукою губ;
г) руки схрещено на грудях;
ґ) тримання пальців хатинкою.

Завдання 14. Поясніть ненормативність слів і словосполучень. Запишіть нормативний варіант.

Зустрівся з Михайлом Федоренко, бажаю усього самого кращого; одинадцять, давайте поспілкуємося, на слідуючій неділі, відношення у колективі, вибачте мене.

Завдання 15. Користуючись «Словником паронімів української мови», з'ясуйте значення поданих слів та складіть із ними речення, якими Ви зможете скористатися у своїй професійній діяльності.

Шкóда, шкодá; прóшу, прошý; особовий, особистий; діловий, діловитий; тактовний, тактичний.

Завдання 16. Проведіть статусно-рольову гру «студент – викладач» про мову і мовлення.

Завдання 17. Укладіть словничок іншомовних запозичень, без яких не обійтися у Вашому фаховому спілкуванні.

Завдання 18. Укладіть словничок іншомовних слів, вживання котрих не зумовлене доконечною фаховою потребою, бо в рідній мові є повноцінні відповідники.

Завдання 19. Укладіть словничок сленгізмів, якими найбільше послуговуються студенти Вашого вищого навчального закладу.

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. Розкрийте зміст поняття «спілкування».
2. Яка роль належить спілкуванню у професійній діяльності?
3. Які функції виконує спілкування у сучасному інформаційно насиченому суспільстві?
4. У чому полягає регулятивна функція спілкування?
5. Яка роль емотивної функції спілкування?
6. Назвіть критерії виокремлення видів спілкування.
7. Які види спілкування виокремлюють за формою реалізації мовних засобів?
8. Хто може бути учасником офіційного спілкування?
9. Чому під час спілкування, крім словесних, послуговуються невербальними засобами?
10. Як можна «читати людину» за жестами, мімікою, рухами тіла?
11. Назвіть мімічні ознаки різних емоційних станів.
12. Яка роль належить дистанції (відстані) у спілкуванні?
13. Які засоби спілкування належать до екстралінгвістичних?
14. Назвіть основні етапи спілкування.
15. Що і як можна висловити поглядом?
16. Які знаки належать до оптико-кінетичної системи знаків?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Особливості міжособистісного спілкування.
2. Персоніфікація особистості і спілкування.
3. Класифікація невербальних засобів спілкування.
4. Віртуальне спілкування та його особливості.
5. Класифікація невербальних засобів спілкування.
6. Кінетика – один із найважливіших засобів невербального спілкування.
7. Стилі спілкування.
8. Внутрішнє і зовнішнє мовлення.
9. Параметри спілкувальної ситуації.
10. Основні закони спілкування.
11. Стратегії мовленнєвого спілкування.

Тема 2.2

РИТОРИКА І МИСТЕЦТВО ПРЕЗЕНТАЦІЇ

План

2.2.1. Публічний виступ як важливий засіб комунікації переконання.

2.2.2. Мистецтво аргументації.

2.2.3. Презентація як різновид публічного мовлення.

2.2.4. Культура сприймання публічного виступу. Види запитань.

Дидактична мета:

- *оволодіння навичками побудови публічного виступу, різними способами переконання і різними видами аргументації;*
- *формування умінь і навичок виразного мовлення, аргументованого доведення і спростування тез;*

Студенти повинні знати:

- *особливості передавання інформації в обґрунтованій, достатньо доказовій формі;*
- *основні жанри публічного виступу;*
- *основні способи удосконалення майстерності мовлення.*

Студенти повинні уміти:

- *формулювати тему виступу, визначати питання, що їх потрібно з'ясувати;*
- *структурувати інформацію в певні категорії, формулювати власне бачення проблеми;*
- *приділяти належну увагу кожній частині виступу: вступу, основній частині, висновкам;*

- *встановлювати зв'язки між частинами, поєднавши їх у єдину структурну систему викладу;*
- *передбачати можливі запитання і відповіді на них.*

Ключові поняття: *риторика, доповідь, промова, виступ, повідомлення, архітектоніка виступу, презентація, аргументація, доведення, спростування, відкриті/закриті запитання.*

Рекомендована література

1. Вандишев В. М. Риторика: екскурс в історію вчень і понять: навч. посіб. Київ: Кондор, 2003.
2. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Днепропетровск: Титул, 1996.
3. Когут О. І. Основи ораторського мистецтва: практикум. Тернопіль: Астон, 2005.
4. Кунь З. Риторичний словник. Київ: Рідна мова, 1997.
5. Мацько Л. І. Риторика: навч. посіб. Київ: Вища школа, 2003.
6. Меш Г. Ш. 10 уроків ораторської майстерності тим, хто вчиться виступати публічно. Київ, 1993.
7. Сагач Г.М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації: навч. посіб. Київ: Зоря, 2003.
8. Сагач Г. М. Золотослів: навч. посіб. для середніх і вищих навч. закладів. Київ: Райдуга, 1993.
9. Томан І. Мистецтво говорити. Київ: Політвидав України, 1986.
10. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Київ: Вікар, 2003.
11. Шевчук С. В. Українське професійне мовлення : навч. посібник. Київ: Алерта, 2011. С. 48–54.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Промова мусить мати добрий початок і ефектне закінчення. Але головне, щоби ці дві частини були якомога ближчими одна до одної.

Ентоні Іден

2.2.1. ПУБЛІЧНИЙ ВИСТУП ЯК ВАЖЛИВИЙ ЗАСІБ КОМУНІКАЦІЇ ПЕРЕКОНАННЯ

Публічне мовлення – це особливий вид тексту, створюваний за законами риторики, орієнтований на переконання.

Метою переконання, на відміну від інших видів впливу на людей, є передавання інформації в обґрунтованій, достатньо доказовій формі, щоб вона перетворилася на систему принципів і настанов особистості.

Одним із жанрових різновидів публічного мовлення є **публічний виступ**.

Публічний виступ – це привселюдне виголошення промови, заяви, інформації з певної проблеми.

Залежно від способу виголошення, основного призначення та змісту виокремлюють такі жанри публічного виступу: доповідь, промова, виступ, повідомлення.

Доповідь – усне прилюдне, заздалегідь підготовлене повідомлення на певну тему. Вона є важливим елементом системи зв'язків з громадкістю (приміром, повідомлення свого погляду на проблему, наукової та громадської позиції тощо). Доповідь – це науковий вид монологічного мовлення.

Розрізняють політичні, ділові, звітні та наукові доповіді.

Політична доповідь – різновид доповіді, в якій роз'яснюють питання зовнішньої чи внутрішньої політики країни, утверджують певні ідеї, ідеологеми.

Ділова доповідь – різновид доповіді, в якій безпосередньо розглядають практичні аспекти діяльності певного колективу.

Звітна доповідь – це звіт офіційної особи про виконану роботу та її результати за певний період. Звітна доповідь – це заздалегідь підготовлений текст, що зачитують слухачам.

Наукова доповідь – це узагальнена, добре аргументована наукова інформація, що містить теоретичні положення, докази, факти.

Промова – заздалегідь підготовлений публічний виступ з якого-небудь питання.

Виступ – публічне виголошення інформації з певної теми.

Повідомлення – цілісний, структурований невеликий публічний виступ на якусь тему, що його реалізують в конкретних умовах спілкування.

Усі названі вище жанри публічного виступу мають спільні ознаки, а тому особливості їх підготови та виголошення подаємо узагальнено.

Публічний виступ вимагає серйозної, ґрунтовної попередньої підготови, що передбачає:

1. Формулювання теми, визначення низки питань, що їх треба з'ясувати.
2. Добір інформації з теоретичних джерел (статті в періодичних виданнях, книги та окремі публікації, енциклопедичні, термінологічні словники) та розмов із людьми, обізнаними з проблемою. Добираючи інформацію, варто пам'ятати, що виступ буде теоретично обґрунтованим та актуальним за умови наявності промовистих переконливих прикладів.
3. Структурування інформації в певні категорії, формування власного бачення проблеми.
4. Написання на папері плану виступу, що містить: вступ, основну частину, висновки.
5. Написання тексту виступу.

Готуючись до виступу, доповідач повинен також знати:

– склад аудиторії, рівень її підготовленості;
– хто ще виступатиме на зібранні;
– де і коли відбудеться засідання.

Структуруючи текст виступу, треба приділяти належну увагу кожному його компоненту, зокрема вступу, основній частині, висновкам.

Вступ. Початок виступу є визначальним і повинен чітко й переконливо відображати його причину. Першочергове завдання доповідача на цьому етапі – привернути й утримати увагу аудиторії. Для того, аби не дозволити думкам слухачів розпорошитися, вже після перших речень виступу потрібно висловлюватися чітко, логічно та змістовно, уникаючи зайвого. Відповідно речення мають бути короткими і стосуватися сутності питання, варто інтонаційно виокремлювати найважливіші місця висловлювання і висловлювати своє ставлення до предмета мовлення.

Практичні поради доповідачеві:

- Подякуйте тому, хто представив вас аудиторії (наприклад, голові).
- Чітко назвіть тему вашого виступу та проблему, яку пропонуєте для обговорення.
- Стисло поясніть, в який спосіб ви аналізуватимете проблему, на що, передовсім, звернете увагу.

Основна частина. В основній частині викладають суть проблеми, наводять докази, пояснення, міркування відповідно до попередньо визначеної структури виступу. Слід пояснити кожен аспект проблеми, добираючи переконливі цифри, факти, цитати (втім, кількість подібних прикладів не має бути надто великою – нагромадження ілюстративного матеріалу не повинно поглинати змісту доповіді). Варто подбати про зв'язки між частинами, поєднавши їх в єдину стрункy систему викладу; усі питання мають висвітлюватися збалансовано (при цьому не обов'язково кожному з них приділяти однакову кількість часу).

Постійно й уважно треба стежити за відповідністю між словом і тим, що воно позначає.

Надзвичайно важливо продумати, в яких місцях виступу потрібні своєрідні «ліричні» відступи, адже суцільний текст кепсько сприймається, при цьому не слід забувати, що вони мають обов'язково бути лаконічними та ілюструвати виступ.

Висновки. Важливою композиційною складовою будь-якого виступу є висновок. У ньому варто повторити основну думку, заради якої виголошувався виступ, підсумувати сказане, узагальнити думки, висловлені в основній частині. Висновки мають певним чином узгоджуватися зі вступом і не випадати з загального стилю викладу.

Зазвичай під час виступу у слухачів виникають запитання, тому, закінчивши виступ, варто з'ясувати в аудиторії, чи є запитання. Якщо запитання ставлять усно, слід вислухати його до кінця, подякувати і чітко відповісти на нього. Письмові запитання зазвичай зачитують вголос, після чого відповідають.

У тому разі, якщо, готуючись до виступу, доповідач вирішив записати доповідь на папері, йому слід врахувати, що розмовна мова значною мірою відрізняється від писемної, вона менш формалізована, вільніша, сприймається легше. При цьому не можна нехтувати дотриманням загальноприйнятих літературних норм у користуванні ортоепічними, морфологічними та стилістичними засобами мови, адже важливою

умовою успіху є бездоганна грамотність. Мовлення має бути не тільки правильним, а й лексично багатим, синтаксично різноманітним.

Безперечно, успіхові будь-якого публічного виступу сприяє виразне мовлення. До технічних чинників виразного мовлення належать дихання, голос, дикція (вимова), інтонація (тон), темп, жести, міміка. Лише досконале володіння кожним складником техніки виразного мовлення може гарантувати високу якість мовлення.

Жести у поєднанні зі словами стають надзвичайно промовистими: вони підсилюють емоційне звучання сказаного. Щоб оволодіти бодай азами жестикулювання, потрібне тривале тренування, розуміння значення кожного жесту. Наведемо загальні рекомендації щодо використання жестів: не жестикулюйте руками упродовж усього виступу, кількість жестів, їх інтенсивність повинні відповідати своєму призначенню тощо.

Голос, тон, виклад, уся сукупність виразових засобів і способів повинні свідчити про істинність думки й почуття промовця.

Фахівці з основ красномовства рекомендують обов'язково проводити репетицію перед виступом, а також:

- готувати повний текст публічного виступу;
- надрукувати його, прочитати для себе вголос, що дасть змогу впорядкувати матеріал і не заплутатися в ньому, а також орієнтуватися в його обсязі та часі;
- виокремити найважливіші думки, ключові слова;
- вирізнити окремі змістові блоки так, щоби перехід від одного до іншого був природним;
- визначити головні думки у кожному блоці, їхню аргументацію;
- передбачити можливі запитання і відповіді на них.

Отже, підсумовуючи все сказане вище, можна дати поради ораторові-початківцю.

1. Запишіть текст дослівно і вивчіть його.

2. Виберіть приміщення, у якому не заважали б, і стоячи, неначе звертаючись до слухачів, спробуйте виголосити виступ.

3. Ще раз повторіть, виокремлюючи головні етапи.

4. Коли виступ засвоєно в цілому, відпрацюйте частини, які найбільше викликають сумнів, проводячи репетиції цих частин перед дзеркалом.

Варто звернути увагу

- чи вільно передаєте думки;
- чи рівно тримаєтеся;
- чи вільні та легкі ваші рухи;
- чи виокремлюєте посиленням голосу слова, думки;
- чи виходить уникати одноманітности.

Як уже зазначалося, готуючись до виступу, доповідач має знати, хто буде слухачами, тобто змоделювати аудиторію.

Моделювання аудиторії означає, що промовець має добре знати слухачів до зустрічі з ними, передбачати, де і коли можуть виникнути непорозуміння, а головне, впливати на слухачів за допомоги матеріалу і майстерності мовлення.



Змоделювавши аудиторію, важливо вміти тримати контакт з нею.

Контакт з аудиторією – найважливіша складова ораторського мистецтва. Він потрібний:

- для утримання уваги слухачів, для того, щоби все, що говориться, сприймалося легко та зацікавлено;
- щоби впливати на слухачів.

Контакт з аудиторією починаємо з початкової паузи (перед початком виступу, доки слухачі не зосередилися).

Способи налагодження контакту

- Встановлення емоційного і здорового контакту (продемонструвати доброзичливе обличчя з усмішкою). Не змінюючи виразу обличчя, оглянути залу і встановити контакт із тими, хто на вас дивиться, хто звик робити свої справи, хто майже ніколи не підводить очей. Треба дочекатися, поки не залишиться жодної пари очей, що дивляться не на вас.
- Вибрати місце для виступу: стати так, щоб між оратором і слухачами, що сидять ліворуч і праворуч у першому ряду, утворився рівносторонній трикутник.
- Особливу увагу приділяти тим місцям, звідки оратор отримує сигнали втрати уваги: шепіт, ворушіння, шелест, хропіння.
- Утримувати зоровий контакт упродовж усього виступу, навіть тоді, коли забули текст; просто зробіть паузу.
- Послуговуватися емоційно-образними мовними засобами. Ставити запитання та інколи самому відповідати на них. Переходити від монологу до діалогу.
- Створювати проблемні ситуації, що викликають запитання «Чому?». Презентувати нову інформацію.
- Демонструвати практичну важливість інформації.
- Робити невеликі відступи від теми.
- Інтригувати (*«Про це я скажу перегодом», «Зараз я вам розповім легенду»*).

Помилки ораторів

- Дивитися вгору, під ноги, поверх голів слухачів.
- Дивитися тільки в текст доповіді.
- Дивитися на одну й ту ж людину.

2.2.2. МИСТЕЦТВО АРГУМЕНТАЦІЇ

Аргумент – підстава, доказ, що їх наводять для обґрунтування, підтвердження тези.

Теза – висловлене положення, правдивість якого треба довести.

Під час наведення доказів треба пам'ятати правила про те, що аргументи мають бути:

- істинними судженнями;
- доведені самостійно, незалежно від тези;
- достатніми для тези.

Доказ – незаперечний факт, який підтверджує істинність чого-небудь.

Недоцільно відразу наводити всі відомі вам докази, завжди треба мати щось у запасі, бо невідомо, як поведеться опонент.

Якщо опонент зігнорував наведені вами аргументи, які вам видаються важливими, то про них можна нагадати фразами:

Чи не могли б ви сказати, якої ви думки про...

Ви чомусь не зауважили...

Ви ще не висловилися щодо...

Вирізняють такі типи доказів за формою:

1) **прямі** – такі докази, в яких безпосередньо (прямо) обґрунтовують істинність тези. Наприклад: *довести, що 2016 рік був переступним (високосним), можна на основі аргументу – визначення переступного року, тобто діленням, двох його останніх цифр на чотири (ділення без остачі)*;

2) **непрямі** – такі докази, в яких істинність обґрунтовують у спосіб доведення помилковости протилежного твердження. Інколи непрямий доказ називають доведенням за допомоги доведення до абсурду. Наприклад: *маємо твердження, що коли дві прямі перпендикулярні до тієї ж самої площини, то вони паралельні (рівнобіжні). Припустімо протилежне: перпендикулярні прямі не паралельні. У такому разі вони перетинаються, тобто утворюють трикутник, у якому два кути біля основи становлять 180°, а цього бути не може, бо тільки сума трьох кутів дорівнює 180°. Отже, перпендикулярні прямі є паралельними.*

Можна скористатися конкретно-ситуативними аргументами.

Аргумент до місця, обставин, ситуації – це покликання на місце й ситуацію подій, які підсилюють ваші докази або допомагають спростувати докази опонента (*наприклад, тут не варто про це говорити; за цих обставин треба діяти інакше*).

Аргумент до публіки – мовець звертається до присутніх, використовуючи їхню необізнаність, настрій, намагається викликати недовіру до опонента: *Ну ви ж бачите ...; Навряд чи з-поміж вас знайдеться бодай одна людина, яка погодилася б із такими необґрунтованими твердженнями*. Думка про опонента подається як така, що не потребує доведення.

Аргумент до особи – опонента оцінюють якнайвище, вказують його позитивні якості, аби його роззброїти, зробити поступливішим: *Ви як неперевершений фахівець; Ви людина відома не лише в Україні; з Вашою ерудицією*. У сперечанні такі вирази містять завуальовану іронію.

Аргумент до авторитету – звернення до незаперечних авторитетів нації, культури, влади, спільноти, партії на підтримку власних поглядів, тверджень, версій.

Аргумент до події – це покликання на якусь значну подію, що вплинула на громадське життя. Нині це Революція гідності.

Аргумент до незнання – мовець оперує правдивими або й хибними аргументами, сподіваючись на необізнаність опонента, щоби збити його з пантелику.

Аргумент до сильнішого, дійового, видатного, щасливого, успішного – це покликання на взірці, яких хочеться досягти, але на те не виходить: *Американський бюджет усе витримає, а наш...*

Аргумент до протилежного – робити і говорити гірше, щоб людина навчилася цінувати і шанувати краще (*що гірше, то краще*) переконання суворою дисципліною.

2.2.3. ПРЕЗЕНТАЦІЯ ЯК РІЗНОВИД ПУБЛІЧНОГО ВИСТУПУ

Поширеним нині жанром публічного виступу є презентація.

Презентація – це публічне представлення чого-небудь нового, що нещодавно з'явилося чи було створено.

Метою презентації може бути представлення досягнень організації чи окремої особи, висвітлення різноманітних заходів, перспектив розвитку інформаційних технологій, реклама певної продукції тощо.

Презентації проводять під час конференції та семінару, у навчальних аудиторіях, в торговельних залах та офісах, демонструють по телебаченню, транслюють на радіо.

В аудиторії презентацію здебільшого використовують під час пояснення нового матеріалу, для супроводу усного повідомлення на практичному занятті чи лекції, доповіді на конференції, під час захисту навчального проєкту чи науково-дослідної роботи.

Зазвичай на презентацію приходять не за власним бажанням, а людей спеціально запрошують. Обов'язкова умова презентації – забезпечити відвідувачеві відчуття «бажаного гостя» Для цього треба ретельно готувати персонал. Це мають бути привабливі, доброзичливі, відкриті особи, які добре володіють словом, своїм голосом та невербальними засобами: жестами, мімікою, виразом очей тощо. Відвідувачі презентації чекають від доповідача:

- знання предмета презентації та певної підготови;
- недвозначних і зрозумілих формулювань, чітко висловленої ідеї;
- вміння висловлюватися стисло;
- поєднання запропонованої ідеї з практичним застосуванням;
- уміння зосереджувати увагу слухачів на обговорюваній темі;
- чіткої організації інформації всієї презентації.

Ефективній підготові презентації сприяють засоби Power Point, що є складовою пакета Microsoft Office. Вони дають змогу за допомоги комп'ютера досить швидко створити електронні слайди, що супроводжуватимуть виступ. Слайди можуть містити: текст, графічні зображення, аудіо- та відеофрагменти.

Набір електронних слайдів називають **комп'ютерною презентацією.** Комп'ютерна презентація є різновидом мультимедійних проєктів.

Мультимедіа – одночасне використання різних форм представлення інформації: тексту, графіки, відеофрагментів та звуку.

Отже, презентація потребує ретельної підготови: тут діє правило Фауста, на кожну хвилину доповіді потрібно 30 хвилин попередньої підготови. Готуючись до презентації, слід:

- чітко сформулювати мету презентації;
- визначити кількісний склад аудиторії;
- вибрати спосіб інформування;
- передбачити головну ідею презентації;
- зібрати матеріал;
- продумати і структурувати вступ, основну частину і висновки доповіді;
- вибрати демонстраційно-наочні матеріали – візуалізація доповіді;
- особисто провести пробну репетицію, підготуватися до відповідей на можливі запитання.

Є й певні особливості в підготові виступу під час презентації. Він має такі структурні елементи:

Експозиція – встановлення психологічного контакту із присутніми, привернення і утримування уваги до себе (привітання, кілька приємних оригінальних слів).

Вступ, якому відводиться 5–10% часу всієї презентації. На цьому етапі треба:

- чітко назвати тему виступу і час, потрібний для цього;
- розповісти про власний досвід, пов'язаний з предметом презентації;
- скориставшись запитаннями, з'ясувати, наскільки аудиторію ознайомлено з предметом обговорення;
- зазначити, чому саме цих людей запрошено на презентацію.

Основна частина передбачає:

- викласти у дохідливій формі проблему, переділивши її на кілька етапів;
- використати у виступі аудіовізуальні та інші допоміжні засоби (таблиці, схеми, діаграми тощо);
- з'ясувати за допомоги запитань, як присутні зрозуміли сказане;
- чітко сформулювати пропозицію до присутніх та що кожен може втратити, якщо не підтримає запропонованої ідеї;
- роздати запрошення, заздалегідь підготовлені матеріали (буклети, проспекти тощо) та маленькі сувеніри на згадку про презентацію;
- з'ясувати, чи у присутніх є якісь запитання до ініціаторів зустрічі й відповісти на них.

Висновок – підсумовування виступу, висловлення подяки присутнім за те, що вони віднайшли можливість побути на презентації та надали можливість представити їм свою ідею, сподівання на подальше спілкування та взаємодію.

Презентацію закінчуємо не тоді, коли все висловлено, а коли повідомили про її завершення.

2.2.4. КУЛЬТУРА СПРИЙМАННЯ ПУБЛІЧНОГО ВИСТУПУ. ВИДИ ЗАПИТАНЬ

Мовленнєва діяльність передбачає сприймання і творення висловлювань (текстів). За спрямованістю мовленнєвих дій людини на прийняття і передавання інформації **слухання і читання** забезпечують сприймання

і розуміння почутого або прочитаного, а **говоріння** і **письмотворення** – передавання повідомлення.

Слухання – вид розумово-мовленнєвої діяльності, спрямований на сприйняття інформації на слух.

Поширеними є такі види слухання:

- **глобальне** – сприймання тексту в цілому, розуміння його головної думки;
- **детальне** – сприймання мікротем тексту (визначення аргументів, доказів);
- **критичне** – усвідомлення почутого і висловлення власної думки, оцінювання почутого;
- **активне (рефлексивне)** – уміння використовувати словесну форму для розуміння думки мовця, розшифрувати закодоване у словах істинне повідомлення;
- **пасивне (нерефлексивне)** – уміння уважно слухати (уважне мовчання), не висловлюючи ніяких думок. Це активний процес, що вимагає фізичної та психологічної уваги

З метою кращого порозуміння доповідача і слухачів фахівці з проблем фахового спілкування рекомендують використовувати техніку активного слухання:

1) **парафраза (перифраз)** – описовий зворот – найбільш близьке до оригінального повторення висловлювання співбесідника: *Ви вважаєте, що…; Іншими словами…*;

2) **редакція** – повторення найбільш суттєвої частини повідомлення. Зазвичай у повідомленні наявні кілька думок. Редагування дозволяє спрямувати хід розмови в ту чи ту сторону;

3) **вербалізація** – висловлювання, в якому слухач робить припущення про мотиви, що спонукали співбесідника сказати початкову фразу.

Цілі слухання

Уміння слухати – це мистецтво, яким володіє не кожний. Нам заважають слухати адресанта власні думки, деколи ми перебиваємо його, вважаючи, що й так усе зрозуміло. Слухачі можуть ставити перед собою різні цілі, зокрема:

- зрозуміти адресанта;
- отримати повну інформацію;
- сприйняти поради і пропозиції;
- зробити спілкування комфортним для адресанта;
- справити на співрозмовника гарне враження.

Активне слухання організуємо за певним алгоритмом:

Алгоритм активного слухання

Етапи	Дії
1. Несловесна підтримка мовця	«Угу», кивки, «поза слухання», «так так», «звичайно», контакт очей
2. Фраза віднесення відповідальності за висловлення партнеру (парафраз не працює, якщо в ньому не підкреслюється, хто саме висловив цю думку)	• Ви кажете (гадаєте, вважаєте), що ... • Значить, ваші сумніви полягають у такому: ... • Отже, ваші принципи свідчать, що... • Отже, ви стверджуєте ... • Ваша думка зводиться до такого... • Ви висловилися таким чином, що... • Ваші слова такі ...
3. Формулювання змісту висловлювання	На цьому етапі треба постаратися повністю позбутися власних емоцій, оцінок, відкласти їх на певний час
4. Отримання згоди співрозмовника з вашою інтерпретацією його думки	• Я правильно зрозумів? • Це так? • Я нічого не переплутав? Якщо партнер не згоден або сумнівається, потрібно перефразувати ще раз до повного розуміння

Для доповідача дуже важливо знати і враховувати під час виголошення доповіді **типи слухачів**. Вони є:

- **конструктивні** – слухачі, які виявляють цілковите розуміння, зацікавленість проблемою, бажання взаємодіяти, висловлюють слушні пропозиції;
- **конфліктні** – слухачі, які відверто чи приховано не сприймають адресанта з різних причин;
- **слухачі, які завжди з усім погоджуються**, не мають своєї думки з обговорюваного питання, сприймають будь-яку думку, вірять промовцеві;
- **інфантильні** (байдужі) – слухачі, яких взагалі нічого не цікавить. Інколи вони можуть бути ворожими, навіть агресивними.

Для налагодження ефективної взаємодії доповідача і слухачів важливими є запитання, які є обов'язковою частиною публічного виступу.

Запитання – прохання дати які-небудь відомості з приводу чого-небудь; з'ясування чогось.

Види запитань

- **Закриті** – запитання, на які відповідають так або ні. їх використовують, щоб отримати конкретну відповідь
- **Відкриті** – запитання, що їх починають питальними займенниками: *хто, що, коли, чому, як, скільки*, і вони потребують розгорнутої відповіді.
- **Альтернативні** – запитання, на які пропонують варіанти відповідей.
- **Риторичні** – запитання, що не потребують відповіді. До них вдаються у двох випадках: а) відповідь і так усім слухачам відома, тільки треба актуалізувати її; б) відповіді ніхто не знає або її зовсім немає: *Хто винен? Що робити? Куди йдемо? Цим підкреслюють незвичність ситуації.*
- **Навідні** – запитання, що стимулюють мислення, спрямовують хід думок у потрібному напрямку (*Що, якби відбулося…?, Чи віддаєте Ви перевагу …?), на отримання відповіді, яка; зміцнить позицію (Так, Ви гадаєте, що було б доцільно…?*).
- **Прикінцеві** – запитання, якими послуговуємося на завершальному етапі: їм мають передувати одне-два підтверджувальні запитання: *Чи переконалися Ви, що …? Чи зміг я Вас переконати, у чому перевага саме цієї пропозиції?* Потім без додаткового переходу можна ставити прикінцеве запитання.
- **Підтверджувальні** – запитання, що спонукають опонента дати низку відповідей «так» або створюють атмосферу згоди: *Правда? Ви згодні? Справді? Правильно? Чи не так? Чи не правда?*
- **Однополюсні** – запитання, що відзеркалюють запитання опонента.
- **Проблемні** – запитання, що визначають завдання.
- **Провокаційні** – запитання, що підбурюють до певних дій, спонукають до бажаних відповідей.

На запитання треба вміти відповідати.

Фахівці з риторики дають такі поради:

- не кожне запитання вимагає від опонента відповіді. З риторичних, як і з кепсько сформульованих запитань, можна й покепкувати;
- на хибні запитання відповідаємо, що не дамо себе надурити, або його спростовуємо;
- відповідь важливо давати швидку і добре сформульовану;
- відповідь має бути ввічливою і вичерпною, але не надлишковою;
- на проблемні запитання відповідайте тільки тоді, коли є добре продумана відповідь;
- що емоційнішим було запитання, то спокійніше треба відповідати;
- не послуговуватися у відповіді некоректними словами.

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Промова складається з трьох елементів:
із самого оратора, з предмета, про якого він
говорить, та особи, до якої він звертається.
Аристотель

Вправа 1. Прочитайте уважно текст. На основі тексту сформулюйте правила підготови до публічного виступу.

Насамперед виберіть тему виступу та оберіть для нього вдалу назву. Конкретні назви набагато привабливіші, ніж загальні.

З'ясуйте для себе мету свого виступу: ви хочете поінформувати слухачів про щось, чи переконати їх у чомусь, чи спонукати до якоїсь дії? Пристосуйте свій виступ до категорії слухачів, перед якими ви будете виступати. Вчасно дізнайтеся про їх склад – це допоможе вам приготувати свій виступ з урахуванням їхнього віку, освіти та кваліфікації. Подумайте, що слухач хоче від вас почути, які проблеми хвилюють його, що вже знає із цих питань, врахуйте його освітній рівень.

Незалежно від того, чи пишете ви повний текст виступу, чи лише робите нотатки, треба скласти основу виступу – стислий план. Опрацьовуючи його, добираючи потрібну інформацію, особливу увагу зверніть на форму викладу. Початок виступу має дуже велике значення; від нього залежить:

– чи подолає промовець хвилювання;
– чи зуміє встановити контакт зі слухачами;
– чи зацікавить слухачів;
– чи зуміє стисло розкрити тему, виокремивши основні питання.

Завжди намагайтеся вчасно закінчити виступ *(І. Томан)*.

Вправа 2. Прочитайте подані мовні етикетні формули представлення доповідача. Яку з них ви оберете? Відповідь обґрунтуйте.

а) Дозвольте представити вам доктора філологічних наук, професора катедри української мови Полтавського національного педагогічного університету, заслуженого діяча науки і техніки, відомого мовознавця Миколу Степаненка;

б) Радий познайомити вас із паном Миколою Степаненком, який є автором багатьох наукових праць із мовознавства;

в) Знайомтеся – це пан Микола Степаненко, відомий мовознавець.

Вправа 3. З'ясуйте, яких неточностей припустилися співрозмовники під час спілкування. Запишить правильні варіанти.

а) – Пане професоре! Чи не могли б Ви дати добро на виступ перед студентами? – спитав організатор конференції.

– Вибачаюсь, ні! – відповів професор. – Свого добра я не віддам.

б) Доповідаючий:

– Ми постійно співставляємо результати екзаменаційних сесій і бачимо: результати погіршилися.

Із зали:

– Дозвольте Вам задати питання: «Чи Ви приймали участь в обговоренні «Концепції мовної освіти в Україні?»

– Я не знайомий з концепцією.

Вправа 4. Відредагуйте подані конструкції, правильні варіанти запишіть. Поясніть, які норми української літературної мови порушено.

а) Виступаючи з докладом, приступаєм до обговорення, на цьому питанні зупинюсь більше конкретніше, саме основне питання, скажу ще пару слів, розробити слідуючі мероприємства, справляти вплив, обощити питання, в заключення скажу.

б) Це являється прикладом, розкажу другим разом, вискажи свою думку, треба воплотити це в життя, багаточисленні випадки, зрозуміли по інтонації, це лишній раз доказує, маса цікавих питань, все якраз наоборот, це визиває заперечення, вирішувати проблему, включити питання.

Вправа 5. Підготуйте вітальну промову: а) до однокурсників з нагоди Дня української писемності; б) до учасників Міжнародного конкурсу з української мови імені Петра Яцика.

Вправа 6. Підготуйте презентацію своєї майбутньої професії, скориставшись наведеним планом:

1. Відомості про свій фах.
2. Важливість, актуальність вашої спеціальності сьогодні, у майбутньому.
3. Низка характеристик, що репрезентують професійний портрет фахівця вашої спеціальності.

Вправа 7. Наведіть 2–3 докази і аргументи на підтвердження таких думок (на вибір).

1. У чому полягає мистецтво промов: вони не повинні бути ні довгими, ні короткими, але помірними *(Платон)*.

2. Записи в руках оратора на 50% знижують інтерес до виступу. Складно примусити аудиторію витерпити читання промови за папірцем *(Дейл Карнегі)*.

3. Оратор повинен володіти дотепністю діалектика, думками філософа, словами мало не поета, пам'яттю законодавця *(Марк Тулій Цицерон)*.

Вправа 8. Проведіть гру «Уміння слухати».

Мета гри: показати на прикладі труднощі слухання як виду мовленнєвої діяльності.

Етапи гри: І. П'ять студентів виходять із авдиторії, а викладач без будь-якої настанови на слухання читає текст.

Сім звичок високоефективних фахівців

Щоб давати раду з реальним життям, є сім рис, сім звичок, спільних для всіх успішних у світі. Називаємо їх.

Звичка 1. **Займай проактивну позицію.** *Перебирай на себе відповідальність за своє життя.*

Звичка 2. **Починаючи, думай, що вийде.** *Визнач своє призначення і свої цілі в житті.*

Звичка 3. **Першою чергою – першочергове.** *Упорядкуй пріоритети, найважливіше роби спершу.*

Звичка 4. **Думай про виграш для всіх.** *Живи для того, щоб полегшувати життя іншим.*

Звичка 5. **Намагайся зрозуміти інших, потім шукай розуміння.** *Уважно прислухайся, що кажуть люди.*

Звичка 6. **Знаходь синергію.** *Об'єднуй зусилля з іншими, тоді досягнеш більшого.*

Звичка 7. **Вигострюй пилку.** *Постійно самовідновлюйся.*

Ці звички виростають одна з одної. Звички 1, 2, 3 стосуються самовладання; назвімо їх «приватною перемогою». Звички 4, 5, 6 мають до діла зі стосунками з іншими людьми та роботою в команді; їх назвімо «публічною перемогою». Попервах маєш дати лад свмому собі, а тоді вже станеш добрим командним гравцем.

ІІ. Викладач по одному запрошує студентів, які вийшли.

ІІІ. Спершу викладач пропонує комусь із студентів, що перебували в аудиторії, передати інформацію (її слухатиме один студент, який був за дверима).

IV. Почережно студенти, які заходитимуть, будуть передавати почуту інформацію.

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Усяка промова повинна бути складена, наче жива істота, – у неї повинне бути тіло з головою й ногами, причому тулуб і кінцівки повинні пасувати одне одному і віповідати цілому

Платон

Завдання 1. І. Прочитайте уважно текст, випишіть найважливіші, на вашу думку, речення тексту.

Слово лауреата:
«МОВА – ЦЕ ТОЙ РУБІЖ,
З ЯКОГО МИ НІКОЛИ НЕ ЗІЙДЕМО»

(Виступ Анатолія Погрібного в Національному оперному театрі ім. Тараса Шевченка 9 березня 2006 р.)

Вельмишановний пане Президенте! Шановний Голово Шевченківського комітету, високе зібрання! Кажучи ці кілька вдячних слів, підкреслю, що справа не стільки в написаному або створеному кожним із новоудостоєних, тим більше не стільки в наших іменах, скільки в тих акцентах, тих – як модно нині казати – **месиджах**, що їх своєчасно посилає своїм рішенням Шевченківський комітет усій, і то найперше владній, Україні. Це ті акценти найзацікавленішої підтримки української національної культури, що є провідними у Вашій діяльності, пане Президенте, але дай Боже, щоб ставали вони провідними також у діяльності всіх структур української виконавчої влади починаючи від найвищих щаблів до найнижчих, і навпаки – від найнижчих щаблів до найвищих. Річ у тім, що, явно випереджаючи владу, йдучи у багатьох випадках попереду неї, українське громадянство не може далі терпіти засилля, скажу так, не-України чи анти-України в сучасній Україні. Не може терпіти ситуації, за якої у нас, по суті, окупований інформаційний простір – і телевізійний (особливо телевізійний), і книжковий, і газетно-журнальний; тієї ситуації, за якої замість національного мистецтва на перший план вийшла низькопробна іноземна; ситуації, за якої замість повносилого, звичайно, вмілого, тактовного, але неухильного й невідступного утвердження української, державної, Шевченкової мови, ще й сьогодні зневаженої у багатьох краях України, усілякі об'єднані регіони, як і деякі, що особливо прикро, навіть нашоукраїнські, ніби ж «помаранчеві» шумілкіни (і чи тільки шумілкіни), нав'язують нам офіційне двоязичіє. Воліють знати нашу реакцію на ці домагання? Що ж, вона однозначна: наша мова як єдина державна мова в Укра-

їні і на сьогодні, і на прийдешні часи – це той рубіж, з якого ми, українці (до речі, спільно з чесними людьми – представниками інших етносів), ніколи, ні за яких обставин не зійдемо. Отже, не сійте жарин розбрату, господа, погамуйся, «п'ята колоно», що так підступно й так підло маніпулюєш нашим зденаціоналізованим чи **злюмпенізованим** обивателем! «У їх народ і слово. І в нас народ і слово», – заповів нам Тарас Шевченко, і від цього його **імперативу**, від цієї його найпростішої і найточнішої формули нашого існування у цьому географічному просторі ми не відступимо ніколи.

Шановні учасники шевченкового зібрання, усі наші громадяни! Наша перемога – то й буде промовиста відповідь на оте всім відоме сакраментальне запитання: «Скажіть, що в Україні будувати?» Насправді формула тут проста: мусимо будувати Україну як європейськи зорієнтовану, соціальне зорієнтовану національну державу українського народу, у якій має бути добре всім, але в якій мусять неухильно, послідовно підтримуватися українські національні **пріоритети** – у політиці, економіці, культурі, мові. Це й буде Шевченкова Україна. Це й буде наша Україна. Слава Тарасові Шевченку! Слава Україні!

II. Виконайте завдання за текстом.

1. З'ясуйте, який це жанр публічного виступу.

2. Назвіть, які промовисті переконливі докази, аргументи наводить у виступі автор.

3. Визначте вступ, основну частину і висновки виступу.

4. Поясніть значення виокремлених слів.

Завдання 2. Підготуйтеся до виголошення поданого нижче тексту. Презентуйте почережно його перед аудиторією, скориставшись способом налагодження контакту та дотримуючись закону моделювання аудиторії. Студенти групи, вислухавши доповідь, визначать, хто кращий оратор.

Ментальні бар'єри

На шляху навчання, тренування та посилення розуму перед нами постають різні бар'єри, що їх треба долати.

Час перед екраном. Це увесь час, проведений перед екраном – комп'ютера, смартфона, планшета, відеогри, кінотеатру, телевізора. Частина цього часу йде на користь, але коли витрачати забагато часу на есемески, соцмережі, комп'ютерні ігри, телебачення, то це призводить до отупіння розуму. Середньостатистична молода людина віддає смартфону понад 20 годин на тиждень, – за рік це виходить 43 дні, а за життя – аж вісім років.

Подумати лише, як продуктивно можна було б використати ці сорок три дні: вивчити китайську, навчитися танцювати гіп-гоп, освоїти програмування. Потрібно встановити собі правила щодо часу зі смартфоном, не пускати його на самоплив. А ще можна покласти його так (загубити його), щоб не знайти. Це теж непогано спрацює.

Синдром ботана. Буває, студент не хоче вчитися занадто добре, щоб не прозвали ботаном. Студенткам часто здається, що бути надто розумною

зле, бо це відлякує хлопців. Отакої! Цікаво, що вони ще вигадають?! Якщо розум та власна думка й відлякують когось, то це свідчить лише, що та людина залякана, а отже, не варта твоєї уваги. Своїми розумовими здібностями, тим, що у тебе клепка на місці, треба пишатися. Я можу назвати чимало заможних, успішних людей, яких теж свого часу вважали ботанами.

Тиск очікувань. Деколи страшно показувати аудиторії хороші результати.

Тут варто пам'ятати лише одне: стрес від успіху аж ніяк не такий болісний, як жаль за тим, що не було докладено всіх зусиль. Не переймайся тиском очікувань. Із тим ти даси собі раду *(Шон Кові)*.

Завдання 3.

I. Підготуйте виступ на одну із запропонованих тем.

1. Екологія духу і екологія живого слова.
2. Формула успіху людини.
3. Колективна й особиста відповідальність.
4. Привабливість і цінність життя.
5. Переваги, загрози, хиби улюбленої справи.
6. Доброчинність як найбільша цінність людини.

II. 1. Напишіть виступ і виголосіть його на занятті.

2. Схарактеризуйте виступ свого однокурсника за поданим планом.

План відгуку на виступ

1) Чи розкрито тему й основну думку?

2) Як у виступі враховується адресат мовлення?

3) Якими були виступ, висновок?

4) Чи було встановлено контакт з аудиторією?

5) Які із засобів (порівняння, протиставлення, аналогія, приклади життя) використано оратором для доведення своєї думки?

6) Чи вдало вибрано тон, інтонацію, чи робляться паузи, чи доречно вжито мовні засоби?

7) Що можна сказати про техніку викладу, жести й міміку доповідача?

Завдання 4. Підготуйтеся до комунікативної гри «Екзамен».

Мета гри: закріпити знання про види активного слухання.

Студенти об'єднуються по двоє: один з них готує три запитання, ставлячи їх почережно, а інший відповідає у трьох варіантах: у формі перифрази, редакції, вербалізації. (Скористайтеся взірцями).

Взірець перифрази.

– Що називають суфіксом?

– Ти хочеш знати, що називають суфіксом?

– Так.

– Суфіксом називають значущу частину слова, що стоїть після кореня і служить для творення нових слів.

– Як я зрозумів, суфікс – значуща частина слова, що стоїть після кореня і служить для творення нових слів. А хіба суфікс не служить для творення форм слів? тощо.

Взірець редакції.

– Як треба писати слово *недоторканий*!

– Тебе цікавить написання префікса чи суфікса в цьому слові?

Взірець вербалізації.

– Як треба писати слово *апеляція*!

– Ти знаєш значення цього слова?

– Так, я знаю лексичне значення цього слова.

– А ти раніше писав це слово?

– Писав, пам'ятаю, що припустився помилки, але не пам'ятаю якої.

– А де можна в цьому слові припуститися помилки? тощо.

Завдання 5.

1. Запишіть на відеокамеру виступ політика чи відомого громадського діяча (20–25 хв.)

2. Прослухайте запис, запишіть основні думки доповідача.

3. Прослухайте запис іще раз, порівняйте його зі своїми записами.

4. Проаналізуйте свій запис. Чи не з'явилось у вас бажання щось дописати?

5. Визначте, до якого типу слухачів ви себе відносите.

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

Ніхто ніколи не міг ні пишности, ні переваги у красномовстві здобути без науки про промови і, що, ще важливіше, без усебічної освіти.

Марк Туллій Цицерон

Запитання на завдання для самоконтролю

1. Що таке публічне мовлення?
2. Які жанри публічного виступу ви знаєте?
3. Які типи доповідей вирізняють?
4. Назвіть спільні ознаки усіх жанрів публічного виступу.
5. Що таке аргумент?
6. Якими мають бути аргументи?
7. Назвіть типи доказів за формою.
8. Які конкретно-ситуативні аргументи виокремлюють?
9. Що таке запитання?
10. Назвіть види запитань
11. Яких треба дотримуватися правил, відповідаючи на запитання?
12. Що таке презентація?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Гармонія думки і слова.
2. Відповідальність за слово.
3. Майстерність промов.
4. Стислість надає мові сили.
5. Риторика – наука красномовства.
6. Алгоритм активного слухання.
7. Закон моделювання аудиторії.
8. Способи налагодження контакту зі слухачем.
9. Комунікативно-риторичні якості мовлення.
10. Красномовство – це живопис думки.
11. Правила публічної людини.

Тема 2.3

КУЛЬТУРА УСНОГО ФАХОВОГО СПІЛКУВАННЯ

План

2.3.1. Особливості усного спілкування.
2.3.2. Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування.
2.3.3. Функції та види бесід.
2.3.4. Співбесіда з роботодавцем.
2.3.5. Етикет телефонної розмови.
2.3.6. Етичні питання використання мобільних телефонів.

Дидактична мета:

- *набуття знань про особливості усного спілкування;*
- *вироблення умінь і навичок взаємодії між співрозмовниками за допомоги вербальних і невербальних засобів;*
- *засвоєння правил спілкування під час бесіди, співбесіди з роботодавцем, телефонної розмови, виховання ввічливости, поваги, толерантности.*

Студенти повинні знати:

- *особливості усного спілкування, кожної його форми (індивідуальної бесіди, телефонної розмови);*
- *стратегії поведінки під час ділової бесіди та телефонної розмови;*
- *як підготуватися до співбесіди з роботодавцем;*
- *способи впливу на людей під час безпосереднього спілкування.*

Студенти повинні вміти:

- *провести індивідуальну бесіду, телефонну розмову;*
- *швидко реагувати на неочікувані запитання, уникати помилок під час співбесіди;*
- *впливати на людей під час безпосереднього спілкування;*
- *бути вихованими, доброзичливими, чесними, а також амбітними.*

Ключові поняття: *усне спілкування, вплив на людей, індивідуальні та колективні форми спілкування, бесіда, функції та види бесіди, співбесіда з роботодавцем, телефонна розмова.*

Рекомендована література

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. Київ: Видавничий центр «Академія», 2004. С. 191–195.
2. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить. Москва, 1989.
3. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування : навч. посіб. Київ: Каравела, 2008. С. 81–109.
4. Пентилюк М. І. Культура мови і стилістика : пробний підручник для гімназій гуманітарного профілю. Київ: Вежа, 1994. С. 3–100.
5. Томан І. Мистецтво говорити: Пер. з чес. Київ, 1986.
6. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. Київ: Знання, 2005. С. 169–191.
7. Чмут Т. К. Культура спілкування : навч. посіб. Хмельницький, 1999.
8. Шевчук С. Українське ділове мовлення : навч. посіб. Київ : Алерта, 2022. С. 459–470.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Людина виокремилася зі світу, що її оточує, і піднялася над ним завдяки мисленнєвій і мовленнєвій діяльності, спілкуванню за допомоги виняткової знакової системи – природної мови.

Ф. С. Бацевич

2.3.1. ОСОБЛИВОСТІ УСНОГО СПІЛКУВАННЯ

Як уже зазначалося, спілкування за формою знакового представлення переділяють на усне, писемне та друковане.

Усне спілкування – це форма реалізації мовної діяльності за допомоги звуків, що являє собою процес говоріння. Його широко застосовують в різних сферах суспільної діяльності людей.

Фахівці з проблем спілкування[41] чітко визначають найважливіші особливості усного спілкування у порівнянні з писемним.

№	Усне	Писемне
1	2	3
1.	Первинне	Вторинне
2.	Монологічне, діалогічне, полілогічне	Монологічне
3.	Розраховане на певних адресатів у конкретній ситуації	Найчастіше – з невизначеним адресатом, без урахування ситуації
4.	Непідготовлене заздалегідь (здебільшого)	Попередньо обдумане
5.	Живе, без старанного мовного оформлювання	Реальний, дбайливий добір фактів та їх мовне оформлювання

[41] *Бацевич Ф. І.* Основи комунікативної лінгвістики: Підручник. Київ: Вид. центр «Академія», 2004. С. 192; *Пентилюк М. І.* Культура мови і стилістика. Київ: Вежа, 1994. С. 11.

1	2	3
6.	Імпровізоване	Докладний і ґрунтовний виклад думок
7.	Інтонація, міміка, жести (невербальні засоби)	Відсутність цих засобів
8.	Чітко індивідуалізоване	Поглиблена робота над словами і текстом
9.	Емоційне й експресивне	Редагування думки і форми її вираження
10.	Повтори, перебивання, повернення до вже сказаного тощо	Самоаналіз написаного, можливість багаторазового переписування і вираження
11.	Обмежене в часі	Можливість перечитування
12.	Особливості комунікативної ситуації	Текстові характеристики

Отже, для усного спілкування визначальним є: безпосередня наявність адресата, замкнена цілісна комунікативна ситуація, складниками якої є комуніканти й текст, невербальні засоби спілкування, інтонація, емоційність та експресивність. Головна складність в оволодінні усним спілкуванням є потреба і вміння визначити на слух (навіть інтуїтивно) доцільність чи недоцільність того чи того слова, звороту, інтонації, манери мовлення в кожній конкретній ситуації.

2.3.2. ІНДИВІДУАЛЬНІ ТА КОЛЕКТИВНІ ФОРМИ ФАХОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Усне фахове спілкування реалізуємо у межах конкретних форм, яким властива особлива організація мовних засобів. В основу виокремлення цих форм покладено різні критерії:

1. **За способом взаємодії між комунікантами** виокремлюють:
   - монологічне (говорить один учасник спілкування);
   - діалогічне (зазвичай розмовляють двоє осіб);
   - полілогічне спілкування (розмовляють троє та більше учасників).
2. **За кількістю учасників** виокремлюють:

- індивідуальне (спілкуються двоє);
- колективне спілкування.

3. **З урахуванням каналів** комунікації:
- безпосереднє спілкування («обличчя до обличчя»);
- опосередковане (телефон, радіо, телебачення).

4. **Залежно від змісту повідомлення** розрізняють:
- побутове (обговорення щоденних проблем);
- наукове (обговорення наукових проблем);
- фахово-ділове (спілкування між людьми як представниками фахових установ);
- естетичне (передавання естетичної інформації).

Усі ці форми мовленнєвого спілкування істотно різняться між собою і мають свою специфіку. Особливе значення для фахової підготови мають такі форми мовного спілкування, як діалог, монолог і полілог.

Діалог – це форма ситуаційно зумовленого спілкування двох осіб, комунікативні ролі яких упорядковано змінюються (мовець стає адресатом, а адресат – мовцем).

Висловлювання у діалозі називають **репліками** (комунікативними кроками).

Діалогічне професійне спілкування завжди прогнозує мету і завдання.

Найхарактерніші ознаки діалогу:
- безпосередність словесного контакту двох учасників спілкування;
- швидкий обмін репліками без попереднього обмірковування;
- ситуативна залежність реплік;
- можливість імпліцитного способу передавання інформації (репліки скорочені, нерозгорнуті);
- використання паравербальних засобів (жести, міміка, рухи тіла, погляд, відстань тощо), що реалізують візуально;
- зорове і слухове сприйняття учасників діалогу;
- важливість інтонації, тембру, тональности. Інтонація сприяє формуванню діалогічного контексту.

Монолог – форма мовлення адресанта, розрахована на пасивне та опосередковане сприйняття адресатом. Отже, слухач не матеріалізує та знаковій формі мови.

Усі форми усного монологічного мовлення можна переділити на дві групи:

- ✓ безпосередньо-контактне, чи аудиторне монологічне мовлення (мовець і слухач перебувають у прямому контакті, бачать і чують один одного);
- ✓ посередньо-контактне, або мікрофонне мовлення (радіо, телебачення).

Окреме місце посідає **внутрішній монолог** – мовлення «про себе», міркування, роздуми.

Найважливіші ознаки монологу:
- однобічний характер висловлювання, не розрахований на негайну реакцію слухача;
- підготовленість і плановість (лекція, доповідь тощо);
- певна тривалість у часі;
- індивідуальна композиційна побудова значних за розміром уривків;
- розгорнутіші й складніші синтаксичні побудови;
- композиційна завершеність і загальна структурна цілісність висловлювання.

Полілог – форма спілкування між кількома особами.

Полілог має такі ознаки:
- залежність від ситуації, в умовах якої відбувається спілкування;
- високий рівень непідготовленості;
- істотне значення правил ведення полілогу;
- більш або менш однакова участь у спілкуванні всіх учасників.

У межах названих форм і репрезентуємо усне фахове спілкування.

2.3.3. ФУНКЦІЇ ТА ВИДИ БЕСІД

Серед індивідуальних форм усного професійного спілкування найбільш поширеною є ділова бесіда.

Бесіда – це розмова двох чи більше осіб з метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем.

Бесіда – чи не найскладніший з усіх жанрів усного фахового спілкування, позаяк значною мірою це експромт, а для експромту треба мати значний життєвий досвід, величезний запас теоретичних знань, а також досконало володіти мовним етикетом.

Щоб досягти успіху під час бесіди, треба:

- ретельно готуватися до бесіди;
- бути уважним і тактовним до співрозмовника;
- постійно стимулювати у співрозмовника зацікавленість розмовою;
- вміти слухати співбесідника, враховувати його погляди, думки і докази;
- стежити за реакцією партнера й відповідно коригувати свої дії;
- висловлювати свої думки точно, логічно, переконливо;
- створювати атмосферу довіри, щоби привернути до себе співрозмовника.

Для того, щоб бесіда була ефективною, не можна:

- перебивати співрозмовника;
- різко прискорювати темп бесіди;
- негативно оцінювати особистість співрозмовника;
- підкреслювати відмінність між особою та співрозмовником;
- зменшувати дистанцію.

Залежно від змісту ділові бесіди можуть виконувати різні функції:

- обмін інформацією;
- формування перспективних заходів;
- контроль і координацію певних дій;
- взаємне спілкування під час вирішення актуальних проблем;
- підтримки ділових контактів на різних рівнях;
- пошук, висунення нових ідей;
- стимулювання дій у новому напрямку;
- розв'язання етичних проблем, що виникли під час спілкування.[42]

Виокремлюють різні види бесід. Залежно від мети спілкування та змісту бесіди переділяють на:

- ритуальні;
- глибинно-особистісні;
- ділові.

Залежно від кількості учасників виокремлюють такі бесіди:

- індивідуальні;
- групові.

Індивідуальна бесіда – це розмова двох осіб, які прагнуть (обоє чи один) до досягнення певної мети. Вона сприяє встановленню між співрозмовниками дружніх стосунків, взаєморозуміння, а також стимулює партнерів до взаємовигідної співпраці.

[42] *Чмут Т. К.* Культура спілкування : навч. посіб. для студ. і викл. вищ. навч. закл. Хмельницький: ХІРУП, 1999. С. 171–174.

Ділова бесіда – це спілкування між особами з метою встановлення ділових стосунків, вирішення ділових проблем або вироблення правильного підходу до них. Зазвичай предметом обговорення під час ділових бесід є конкретна справа.

Ділова бесіда є цілеспрямованим спілкуванням з передбачуваним або попередньо запланованим результатом. Прикладами таких бесід є: обговорення нових проєктів, бесіда з партнером по бізнесу, співбесіда з роботодавцем.

Фахівці з проблем ділового спілкування визначають ті чинники, що надають перевагу бесіді як формі взаємного спілкування:[43]

- можливість диференційованого підходу до предмета обговорювання з урахуванням поглядів, думок інших з метою вибору оптимального рішення;
- швидкість реагування на висловлювання співбесідника з урахуванням його зауважень і пропозицій;
- підвищення компетентності співрозмовників за рахунок обміну думками;
- усвідомлення єдності позицій у вирішенні проблеми;
- відчуття власної значущості під час вирішення проблеми, отримання результату.

Зазвичай бесіда має такі етапи:

1. Визначення місця й часу зустрічі (на нейтральній, своїй, чужій території).

2. Початок бесіди. Він відіграє особливу роль у створенні сприятливої атмосфери спілкування. Отже, на початку бесіди передусім слід заручитися прихильністю свого співрозмовника, тобто справити приємне враження про себе. Час, відведений на це, досить обмежений, а тому слід продумати форму вітання, початкову фразу. На цьому етапі важливе значення мають невербальні форми взаємодії – вираз обличчя, поза, вітальний жест.

3. Формулювання мети зустрічі.

4. Обмін думками та пропозиціями.

5. Закінчення бесіди.

[43] *Чайка Г. Л.* Культура ділового спілкування менеджера : Навч. посіб. Київ: Знання, 2005. С. 170.

Під час бесіди слід триматися скромно, але впевнено. Не варто розмовляти уривчасто, ви маєте бути спокійним, чемним, щоби створити психологічно сприятливу атмосферу довіри, доброзичливості.

ДЕСЯТЬ КРОКІВ, ЩО ДОЗВОЛЯТЬ ПРОВЕСТИ БЕСІДУ УСПІШНО

1. Ретельна підготова.

Перед початком бесіди складіть її план, проаналізуйте ситуацію.

2. Пам'ятайте, до чого Ви прагнете.

Чітко сформулюйте мету бесіди, виберіть стратегію і тактику проведення бесіди.

3. Намагайтеся створити атмосферу довіри.

Співбесідник намагатиметься зробити для Вас щось хороше, якщо Ви справите приємне враження на нього.

4. Не підозрюйте співбесідника в ненадійності.

Взаємна довіра завжди потрібна, аби досягти поставленої мети.

5. З'ясуйте перед бесідою, чи має ваш співбесідник відповідні повноваження.

6. Не змушуйте співбесідника постійно вибирати рішення.

7. Зосереджуйтесь на реальних потребах, а не на амбіціях.

Поважайте думки співрозмовника, як свої власні.

Дотримуючись цього правила, Ви матимете більше шансів обминути гострі кути й узгодити рішення.

8. Слухайте уважно співбесідника і ставте коректні запитання.

Уміння слухати співрозмовника спонукає його до висловлювання власних думок, почуттів, переконань. Тоді виникає мить щирості, істинності, взаєморозуміння, поваги.

9. Працюйте на перспективу, а не на проміжні результати.

10. Підсумуйте результати бесіди.

2.3.4. СПІВБЕСІДА З РОБОТОДАВЦЕМ

Співбесіда з роботодавцем – це спеціальна бесіда, під час якої роботодавець оцінює претендента на вакантну посаду.

Успіх або неуспіх під час співбесіди залежить не тільки від професійних якостей (освіти, досвіду, уміння спілкуватися), а й від того, яке перше враження ви справите на роботодавця. Інколи воно матиме

вирішальне значення, якщо, звичайно, ваша фахова підготова відповідатиме вимогам роботодавця.

Отже, неабияке значення для досягнення успіху матиме підготова до співбесіди:

1. Зберіть якомога більше інформації про установу, в яку вас запрошують на співбесіду. Таку інформацію можна одержати різними способами:

- прочитати в Інтернеті або газетній статті про організацію;
- ознайомитися з продукцією чи послугами, що їх надає установа;
- поговорити з людиною, яка працює або працювала в цій організації;
- поспілкуватися з консультантом агентства, куди ви звернулися.

Що треба знати про організацію, в яку ви йдете на співбесіду:

- які послуги або продукцію пропонує організація;
- кому і де реалізує свою продукцію;
- скільки років уже працює;
- юридичний статус організації;
- склад керівництва та як часто змінюється;
- який має прибуток;
- чи проводилося скорочення штатів за останні три роки;
- відгуки преси про установу;
- ставлення керівництва до працівників;
- нові проєкти, що розробляють в організації;
- партнери за кордоном;
- чи входить організація в інше об'єднання.

2. Приготуйте копії дипломів, свідоцтв, резюме та інших потрібних документів. Особи творчих професій можуть принести свої статті, малюнки тощо.

3. Приготуйтеся назвати прізвища і контактні телефони осіб, які можуть дати вам рекомендаційного листа.

4. Заздалегідь дізнайтеся точну адресу організації. Розрахуйте так свій час, щоби ви прийшли за 15 хвилин до початку співбесіди. Якщо ж ви запізнюєтеся, то обов'язково зателефонуйте й повідомте про це, а прийшовши, попросіть вибачення.

5. Подбайте про діловий стиль одягу. Не можна приходити на співбесіду в міні спідниці, джинсах чи супермодному одязі, треба дотримуватися в усьому міри.

6. Складіть список очікуваних запитань та підготуйте на них відповіді.

9 найбільш підступних запитань:

1. Розкажіть про себе.

За допомоги цього запитання можна багато дізнатися про кандидата на вакансію, зокрема про його пріоритети в житті.

2. Назвіть свої недоліки (слабкі сторони).

У жодному разі не відповідайте чесно, найліпше відповісти нейтрально: «У мене, безперечно, є недоліки, але вони жодним побитом не впливають на роботу».

3. Чому ви звільнилися з попереднього місця роботи? Чому ви вирішили змінити місце роботи?

Не варто розповідати про конфлікт, якщо навіть він мав місце, і звинувачувати свого колишнього керівника. Краще відповісти: «Не було професійного зростання».

4. Назвіть бажаний мінімум і максимум зарплатні.

Можна з'ясувати, яку зарплатню фірма може вам запропонувати. Якщо змушені будете назвати конкретну суму, то можна називати суму, яка на 10–15% вища попередньої зарплати. Максимум – 30%.

5. Які ваші найбільші досягнення?

Складіть список своїх успіхів за останні роки. Якщо ви не можете похвалитися супердосягненнями, то можна розповісти про те, що на попередньому місці ви опанували нову комп'ютерну програму, вивчили іноземну мову.

6. Як довго плануєте працювати у нашій фірмі?

Відповісти можна так: «Щоби відповісти на це запитання, я повинен попрацювати деякий час і зрозуміти, чи подобається мені колектив, яка атмосфера у колективі; чи цікавими будуть завдання, що їх я виконуватиму. Якщо мені все сподобається, то наша співпраця буде тривалою і взаємовигідною».

7. Що ви знаєте про нашу установу?

Отже, який-небудь мінімум треба знати про установу.

8. Чому ви хочете у нас працювати?

Зазвичай це продовження запитання «про нашу установу» – спроба спантеличити кандидата і дізнатися таємну причину працевлаштування. Почніть зі того, що установа стабільна, влаштовують посада, обов'язки, зручне місце розташування офісу.

9. Ваше ставлення до виробничих перенавантажень?

Поставте зустрічне запитання: «Чи треба буде затримуватися на роботі? Скільки разів на місяць?». Якщо вас задовольнятимуть відповіді, тоді впевнено скажіть, що ви погоджуєтеся на такі умови.

Деякі додаткові запитання, що їх вам можуть поставити під час співбесіди:

- Як зазвичай минає ваш робочий день?
- Як ви визначаєте пріоритетність своїх професійних справ?
- Над якою проблемою вам було би цікаво працювати?
- Назвіть три ситуації, за яких вам не поталанило досягти успіху.
- Як поціновувалася ваша робота?
- Яку користь матиме наша фірма, призначивши вас на цю посаду?
- Чи завжди ви погоджуєтесь із керівництвом, якщо ні, то за яких умов?
- Чи збігаються ваші кар'єрні сподівання із посадою, яку ви хочете обійняти?

Під час співбесіди вам можуть запропонувати розв'язати деякі ситуаційні завдання, щоб перевірити хід ваших думок, здатність вибирати правильні рішення. Наприклад:

- ви плануєте на ринку реалізувати українські книги. Щоб досягти успіху, як ви будете це робити?
- вам треба умовити інвестора вкласти гроші у запропонований проєкт. Як ви будете це робити?

Поведінка під час співбесіди

1. Прийшовши в офіс, будьте з усіма ввічливими і доброзичливими. Не забудьте посміхнутися, заходячи до кабінету керівника. Стежте за своєю поставою, дивіться в очі співрозмовникові. Пам'ятайте:
   - вітаючись з представником компанії, не подавайте руки першим;
   - не сідайте, поки вам не запропонують це зробити;
   - якщо вас кому-небудь відрекомендують, обов'язково запам'ятайте ім'я та по батькові цієї особи. Потім ви зможете відразу звернутися до співрозмовника на ім'я та по батькові, це справить позитивне враження.
2. Сумлінно та охайно заповнюйте всі анкети і документи, що вам запропонують.
3. На початку бесіди відрекомендуйтеся. Поцікавтеся ім'ям та по батькові співробітника.
4. Підтримуйте зоровий контакт.
5. Уважно слухайте запитання, не перебиваючи співбесідника. Ваші відповіді на запитання повинні бути прямими (відповідати треба безпосередньо на поставлене запитання), точними (не варто виходити за межі обговорюваної теми). Під час співбесіди кандидат на вакантну посаду теж має право поставити запитання, але не більше 2–3, треба

лише вдало обрати момент для того чи того запитання. Найчастіше ці запитання стосуються обсягу роботи, умов успішного її виконання.

Якщо ви не зрозуміли запитання, не соромтеся уточнити: «Чи правильно я зрозумів, що …»

Відповідаючи на запитання, кажіть тільки правду.

6. Під час співбесіди тримайтеся гідно, впевнено, але не зухвало.

7. Наприкінці розмови слід чітко домовитися про те, коли і як ви дізнаєтеся про результати. Бажано, щоб ініціатива такої домовленості залишалася за вами: краще домовитися, що ви зателефонуєте у призначений час, ніж чекати дзвінка. Активна позиція завжди ліпша пасивної. Це справить враження ділової людини.

8. Завершуючи співбесіду, не забудьте про звичайні правила ввічливості. Важливо, щоб обидва учасники закінчили зустріч із відчуттям, що все, про що слід було сказати, сказано і що ви маєте достатньо інформації для прийняття рішення. Подякуйте співрозмовникові за бесіду та за виявлену увагу.

9. Після співбесіди ретельно проаналізуйте свою поведінку, відповіді та зробіть правильні висновки. Якщо Вам відмовили, з'ясуйте причину відмови і врахуйте її під час підготови до іншої співбесіди. Пам'ятайте, що роботодавець зацікавлений у кваліфікованих фахівцях, професіоналах. Це й потрібно демонструвати впродовж усієї співбесіди.

2.3.5. ЕТИКЕТ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ

У наш час телефон – не лише один із найефективніших засобів зв'язку, а й спосіб налагодження офіційних ділових контактів між установами, спосіб підтримання приватних стосунків між людьми. По телефону здійснюють перемовини, домовляються про важливі ділові зустрічі, вирішують численні оперативні питання, що виникають у процесі управлінської діяльності, надають консультації, звертаються із проханнями, запрошеннями, висловлюють подяку, вибачення.

Телефонна розмова – один із різновидів усного мовлення, що має специфічні ознаки, зумовлені екстрамовними причинами:

- співрозмовники не бачать одне одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто передати інформацію за допомоги міміки, жестів, відповідного виразу обличчя, сигналів очима тощо (відсутність візуального контакту між співрозмовниками);

- обмеженість у часі (телефонна бесіда не може бути надто тривалою);
- наявність технічних перешкод (втручання сторонніх абонентів, кепська чутність).

Отже, якщо ви людина ділова й цілеспрямована, передбачлива, якщо ви турбуєтеся про власний авторитет, а також престиж своєї фірми і звикли враховувати все до найменших дрібниць, то вироблення певних принципів поведінки у телефонному спілкуванні є просто обов'язковим і незамінним.

Фахівці з проблем усного ділового спілкування пропонують дотримуватися таких правил ведення телефонної розмови.

Якщо телефонуєте ви:

- насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку ви представляєте, а також своє прізвище, ім'я та по батькові. Зазвичай перші слова телефонної розмови сприймаються нечітко, а тому називайте свої прізвище та ім'я останнім – принаймні це буде почуто;
- якщо телефонуєте в установу чи незнайомій людині, слід запитати прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника. Можете також повідомити, з ким саме ви хотіли б поговорити;
- якщо телефонуєте у важливій справі, запитайте спершу, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;
- попередньо напишіть перелік питань, що їх потрібно з'ясувати, і тримайте цей перелік перед очима упродовж усієї бесіди;
- завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтеся, пам'ятаючи, що нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів вашого співрозмовника;
- у разі досягнення важливих домовленостей згодом надішліть підтвердження листом або факсовим повідомленням.

Якщо телефонують вам:

- спробуйте якомога швидше зняти слухавку й назвіть організацію, яку ви представляєте;
- у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;
- розмовляйте тактовно, ввічливо демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;
- не кладіть несподівано рурки, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас;

- якщо ви даєте обіцянку, намагайтесь дотримати слова й виконати її якомога швидше. У разі виникнення складних питань запропонуйте співрозмовникові зустріч для детального обговорення суті проблеми;
- завжди стисло підсумовуйте бесіду, перелічіть іще раз домовленості, що їх ви досягли.

Незалежно від того, хто телефонує:

- будьте доброзичливим, у жодному разі не виказуйте свого невдоволення чимось;
- ставте запитання та уважно вислуховуйте відповіді на них;
- намагайтесь залишатися тактовним і стриманим, навіть якщо розмова стає вельми неприємною для вас;
- симпатія до вас зросте, якщо ви кілька разів упродовж бесіди назвете співрозмовника на ім'я та по батькові;
- особливо наголошуйте на найсуттєвішому. Якщо під час бесіди ви називаєте якісь числа, їх варто повторити кілька разів, аби уникнути прикрих непорозумінь;
- пам'ятайте, що по телефону звучання голосу значною мірою спотворюється, тому ваша артикуляція неодмінно повинна бути чіткою, а темп мовлення – рівним, тон – спокійним, витриманим;
- намагайтесь якомога ширше використовувати лексичні можливості літературної мови (насамперед багату синоніміку), але при цьому завжди висловлюйтеся стисло й точно, правильно побудованими реченнями. Стежте за логікою викладу своїх думок, послідовністю.
- розмовляйте середнім за силою голосом.

Етапи службової розмови:

1) момент налагодження контакту;

2) викладення сутності справи (повідомлення мети дзвінка, підхід до питання, обговорення повідомленої інформації);

3) закінчення розмови.

Будь-яку телефонну розмову починаємо виявленням ввічливості: *Добрий день (ранок, вечір)! Доброго (ранку, вечора)!* Якщо телефонуєте у справі, то потрібно назвати не лише прізвище, ім'я та по батькові, а й посаду, яку ви обіймаєте. Якщо той, хто телефонує, забув назвати себе, співрозмовник має право запитати: *Вибачте, з ким я розмовляю?* У відповідь ви не повинні обурюватися чи одразу класти слухавку – згідно з правилами етикету вам слід відрекомендуватися; на анонімний дзвінок можна не відповідати й одразу покласти слухавку. Якщо до телефону підійшов не той, хто вам потрібен, ви повинні перепросити і звернутися з проханням покликати потрібну вам людину: *Добрий день. Перепрошую за турботу, чи не могли б ви запросити до телефона Івана Петровича (пана Петренка); Дуже прошу, попросіть до телефона Ольгу Власівну (пані Ольгу, пані Романчук); Будь ласка, покличте до телефона...* Зазвичай відповідають так: *Добрий день. Зачекайте, будь ласка, хвилиночку, я зараз передам їй слухавку; ...Прошу зачекати; ...Будь ласка, зачекайте. ...На жаль (шкода, вибачте), Іван Петрович вийшов, повернеться о 14-й годині. Можливо, ви хотіли б йому щось переказати. Є його заступник, можливо, він зміг би допомогти вам.* Коли до телефону підійде потрібна вам людина, неодмінно слід знову привітатись і назвати себе.

Нетактовно давати абонентові неправильну інформацію, розмовляти грубо, якщо він помилився номером телефона. Буде люб'язно з вашого боку, коли допоможете абонентові з'ясувати причину неуспіху. Своєю чергою, якщо ви зателефонували не за потрібним вам номером, маєте обов'язково перепросити за завдані турботи. Намагайтеся завжди бути ввічливим, адже ваша тактовність – це насамперед повага до самого себе. Ввічливість має стати духовною потребою кожної людини.

Після встановлення зв'язку намагайтеся викладати інформацію чітко, стисло та по суті. Саме така розмова характеризуватиме вас як досвідчену, ділову людину, що не зловживає чужим часом і увагою, як людину, котра досконало володіє етикетом телефонної бесіди. Ще однією надзвичайно важливою умовою ведення розмови є логічність і послідовність висловлення думок. Не припустимо, щоб ваша розмова була хаотичною, адже так мета вашого дзвінка може залишитися не зрозумілою для співрозмовника. Не забувайте про дотримання пауз – у такий спосіб ви надасте співрозмовникові можливість висловити своє ставлення до проблеми. У розмові уникайте категоричності, докладайте зусиль, аби тон вашої розмови був якомога доброзичливішим. Якщо ви поважаєте себе і свого співрозмовника, намагайтеся уникати категорично-наказових висловлювань.

Ініціатива закінчення розмови належить зазвичай тому, хто телефонував. Іноді викликаний до телефону може ввічливо сказати, що з тієї чи тієї причини поспішає, хоче закінчити розмову. Завершуючи розмову, обов'язково треба попрощатися.

Не варто телефонувати в особистих справах зі службового телефону, а в службових справах недоречно телефонувати додому тій особі, котра має їх виконати (розв'язати). У разі, якщо вам телефонують на роботу в особистих справах, відповідайте, що ви неодмінно зателефонуєте після роботи.

І, насамкінець, не зловживайте займенником **я**, адже ваша розмова – діалог, а не монолог.

2.3.6. ЕТИЧНІ ПИТАННЯ ВИКОРИСТАННЯ МОБІЛЬНИХ ТЕЛЕФОНІВ

Мобільний телефон нині є неодмінним атрибутом кожної ділової людини. Послуговуючись ним, треба дотримуватися певних етичних норм, щоб не створювати незручностей для інших. Звичайно, традиційні правила спілкування по телефону, що їх названо вище, залишаються, але треба враховувати специфіку мобільного зв'язку, оскільки телефон завжди у його власника.

Отже, не можна:

- користуватися мобільним телефоном під час перегляду спектаклю, кінофільму, на концертах, конференціях, під час нарад і, звичайно ж, під час навчальних занять. Краще переадресовувати вхідні дзвінки на поштову скриньку або ввімкнути вібродзвінок замість звукового сигналу;
- класти телефон на стіл під час ділової зустрічі, в кав'ярні та аудиторії, щоб не засвідчити неповаги до співрозмовника чи викладача. Якщо все ж вхідний дзвінок перервав бесіду, треба розмову по телефону закінчити якнайшвидше і на час розмови відійти або вийти взагалі;
- голосно розмовляти у транспорті, на вулиці;
- гратися телефоном під час занять, демонструвати його функційні можливості;
- розмовляти по телефону, перебуваючи за кермом автомобіля, бо це відволікає вашу увагу.

Загальне правило користування мобільним телефоном – не створювати незручностей, не виказувати неповаги до людей, які перебувають поруч.

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Найбільша розкіш на Землі – це розкіш людського спілкування.

Антуан де Сент-Екзюпері

Вправа 1. Прочитайте уважно текст, запишіть у вигляді тез, що означає «добре говорити».

Здатність добре говорити

Успіх чи неуспіх у стосунках з іншими людьми супроводжує нас від народження аж до смерті. На роботі, крім професійної майстерності, величезне значення має наше вміння (чи невміння) встановлювати й підтримувати добрі стосунки з людьми. І однією з важливих передумов їх розвитку є вміння добре говорити.

Для цього недостатньо добре опанувати рідну мову, і зокрема її граматику і словник. Потрібно оволодіти знанням мови з погляду того, щоб говорити завжди тактовно, цікаво, своєю мовою впливати на слухачів, уміти переконати людину або ж просто розважити її, уміти говорити зі знайомими і незнайомими людьми, з молодими й старими, з рівними собі й високопоставленими, з людьми, що симпатизують нам, і з тими, хто проти нас, уміти говорити вдвох, утрьох і в більших групах, навіть перед широким загалом – словом, уміти своєю мовою завоювати прихильність людей *(За Іржі Томаном)*.

Вправа 2. Проведіть гру «Захоплення ініціативи в діалозі». Два учасники сідають у центрі кола. Один із них починає діалог на професійну тему, а другий повинен долучити співрозмовника до своєї теми. Робити це треба ввічливо, але наполегливо.

Вправа 3. Порівняйте професійне спілкування кількох викладачів з метою визначення способів установлення зв'язку з аудиторією.

Вправа 4. Вислухайте діалог між ведучим та політиком і схарактеризуйте: а) місце і час спілкування; б) форму спілкування; в) мету учасників спілкування; г) ініціативу спілкування; ґ) засоби мовленнєвого етикету; д) типи помилок.

Вправа 5. Змоделюйте бесіду (на вибір): а) між студентом і директором інституту; б) між керівником установи і підлеглим; в) між роботодавцем і особою, що прийшла на співбесіду.

Вправа 6. Прочитайте текст, випишіть із тексту способи встановлення контакту із співрозмовником. Якими способами Ви найчастіше послуговуєтеся.

Є кілька загальновизначених способів, які допомагають встановити контакт із співрозмовником і привернути увагу до себе:

- спосіб «ім'я людини – найкраща мелодія для неї»;
- спосіб «дзеркало ставлення» – щирість, посмішка, виявлена повага тощо;
- використання компліментів співрозмовникові на тлі антикомпліменту собі;
- спосіб «уважного і терпеливого слухача»;
- спосіб «інтерес до особистого життя співрозмовника, його проблем, почуттів та переживань» *(Г. Чайка)*.

Вправа 7. Послуговуючись названими у **вправі 6** способами, змоделюйте бесіду з викладачем на професійну тему.

Вправа 8. Прочитайте поданий нижче діалог під час співбесіди. Чи правильно відповідає претендент на вакантну посаду роботодавцеві? Що треба відповідати і як?

– Розкажіть, будь ласка, де ви працювали?
– Ой, я працювала в багатьох установах.
– Можна конкретніше?
– Ну, не знаю… А що вам потрібно?
– А що ви умієте?
– Я все умію…

Вправа 9. Дайте письмові відповіді на нестандартні запитання.

1. Що ви будете ще робити сьогодні?
2. За що вас критикували востаннє?
3. Опишіть, будь ласка, ідеального викладача.
4. Які з поставлених обов'язків ви виконуєте успішно?
5. Ви найчастіше погоджуєтесь чи сперечаєтесь? Чому?
6. Назвіть три ситуації, коли ви не досягли успіху.

Вправа 10. За поданим зразком продовжіть перелік причин дискваліфікації.

Незначний досвід роботи, очікування високої заробітної платні.

Вправа 11. Змоделюйте та запишіть бесіду між особою, що влаштовується на роботу, та роботодавцем.

Вправа 12. Зредагуйте телефонну розмову, правильний варіант запишіть.

– Ало! Це хто?
– Москаленко. А вам хто треба?
– Директор школи. Я не знаю, які його ім'я і по батькові.

– А хто це дзвонить?
– Анатолій Засядько.
– А ви хто такий?
– Я – вчитель математики. Хотів би працювати у вашій школі.
– Директорові ніколи з вами говорити.

Вправа 13. Змоделюйте типову ситуацію ділової телефонної розмови:

а) телефонуєте ви;
б) телефонують вам.

Вправа 14. Виберіть із дужок один із варіантів слова. Поясніть, чим Ви керувалися при цьому.

Під час бесіди слід контролювати психологічний стан як свій, так (і, й) співрозмовника. Якщо хтось (із, з, зі) учасників спілкування збуджується, то варто дати йому можливість заспокоїтися, (і, й) тільки після цього продовжувати бесіду. Результат бесіди не завжди може задовольнити обох співрозмовників, бо наслідком обговорення може стати (й, і) «так», (і, й) «ні». Наприкінці бесіди доцільно висловити сподівання на подальше співробітництво, подати себе так, щоб залишити (в, у) співрозмовника добру згадку про себе. Прощаючись, бажано поводитися так, щоб між співрозмовником виникло почуття «ми».

Звичайно, процес перебігу бесіди залежить від індивідуальних особливостей співрозмовників, їх (у, в)міння взаємодіяти відповідно до етичних вимог (й, і) психологічних механізмів спілкування та відповідної (бажано гуманістичної) наставлення на результат бесіди (й, і) співрозмовника. Тому для ефективного ведення ділової бесіди важливо розвивати (у, в) собі такі риси: комунікативні (зокрема, віру в себе, ввічливість, життєрадісність, позитивне ставлення до критики, тактовність); робочі (зокрема, старанність, ініціативність, добру пам'ять, адаптивність, правдивість) (З посібника).

Вправа 15. Утворіть словосполучення від поданих попарно слів. Яку функцію вони виконуватимуть?

Мета – з метою, результат – у результаті, рахунок – за рахунок.
Взірець: кінцевий результат – у результаті війни.

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Людині потрібно два роки, щоб навчитися говорити, і шістдесят років, щоб навчитися слухати.

Л. Фейхтвангер

Завдання 1. Підготуйтеся до бесіди «Усне спілкування»: запишіть перелік обговорюваних питань.

Завдання 2. Продовжіть перелік реплік і висловлювань, що стимулюють розумову активність під час бесіди

- Дуже цікава думка (ідея)…
- Правильно, але потрібно конкретизувати…

Завдання 3. Прочитайте уважно поданий нижче текст, підготуйтеся до бесіди: продумайте початок бесіди, перелік можливих запитань і відповідей на них.

Культура слухання

Під час комунікації чергуються промова і слухання, а вміння слухати не менш важливе, ніж уміння промовляти. Однак володіють ним аж ніяк не всі вчителі. Невміння слухати нерідко є основною причиною неефективної педагогічної комунікації, непорозумінь і навіть конфліктів. Часто невміння слухати породжене нестабільністю уваги, відволіканням на власні роздуми, внаслідок чого спотворюється сприйняття змісту повідомлень. Заважає *перцептивне перекручування* – здатність людини змінювати або взагалі не сприймати інформації, яка їй видається небезпечною, тривожить, викликає почуття невпевненості, не відповідає уявленню про себе чи картину світу. Якщо, наприклад, людина не хоче, то може не чути критики на свою адресу або не запам'ятати чийогось прохання, виконати яке їй складно.

Слухання є не просто мовчанням, а активною діяльністю, що вимагає уваги. Передують йому бажання почути, інтерес до співрозмовника. Воно забезпечує зворотний зв'язок, інформує про сприйняття співрозмовника. З метою оволодіння мистецтвом слухання вчитель має вміти підтримувати увагу (спрямованість і стійкість уваги, візуальний контакт), використовувати елементи невербального спілкування (погляд, жести, пози), репліки і заохочення, а також виявляти розуміння і симпатію. Особливо важливе значення мають такі невербальні аспекти, як слухання «всім тілом»: коли людині цікаво, вона несвідомо повертається обличчям до співрозмовника, нахиляється до нього,

встановлює з ним візуальний контакт, тобто концентрує увагу на співрозмовникові.

Слухати і здійснювати вербальний зворотний зв'язок можна по-різному. Основними типами реакцій на мовлення співрозмовника є оцінювання, тлумачення, підтримка, уточнення, чуйність і розуміння. Найчастіше використовують оцінювання, рідше – тлумачення, уточнення, підтримку і розуміння – дуже рідко. Щоби слухання було ефективним, оцінні судження та інтерпретації бажано звести до мінімуму або краще зовсім ними не користуватися, бо це створює ефект «вимірювання» думки, почуттів співрозмовника своїми мірками, порівняння їх зі своєю шкалою цінностей.

Слухання відбувається в нерефлексивній і рефлексивній формах. *Нерефлексивне (умовно-пасивне) слухання* полягає у невтручанні в мову співрозмовника. Попри те, воно активне, тому що потребує належного зосередження вчителя, який виявляє підтримку, заохочення, розуміння за допомоги стислих відповідей, що дає змогу продовжити розмову (репліки: *«Так», «Розумію», «Це цікаво», «Продовжуйте», «Чи можна докладніше?»*: невербальні способи: доторкання руки, зміна дистанції тощо). Неправильна побудова репліки спричинює порушення контакту. Небажаними є фрази *«Ну, давай», «Не думаю, що так уже й погано..,»*.

Нерефлексивне слухання застосовують, коли співрозмовник висловлює ставлення до певної події, прагне обговорити наболілі питання, відчуває себе скривдженим, має труднощі у висловлюванні думок, розв'язує важливу проблему або за потреби стримати емоції в розмові з людиною, яка обіймає високу посаду. Воно безперспективне й недоцільне, якщо співрозмовник не хоче розмовляти.

Рефлексивне (активне) слухання передбачає активний зворотний зв'язок з метою контролювання точности сприймання інформації, допомагає з'ясувати розуміння почутого. Застосовують його за потреби з'ясувати зміст повідомлення. Іноді люди починають розмову зі вступу, не наважуючись братися до головного, оскільки не впевнені в собі. Подоланню цієї проблеми допомагає вміння слухати рефлексивно, тобто з'ясовувати реальний зміст розмови. Під час спілкування використовують такі види рефлексивних відповідей:

- з'ясування. Воно проявляється у зверненні до співрозмовника з уточненнями за допомоги відкритих запитань (змушують дати розгорнуту або уточнювальну відповідь) і закритих (вимагають відповіді: «Так», «Ні»). Відкриті запитання доцільніші: *«Будь ласка, уточніть це»; «Чи не повторите ще раз?», «Я хочу перевірити, чи правильно тебе зрозумів, будь ласка, повтори ще раз…»* та ін.;
- перефразування. Така відповідь сприяє уточненню почутої інформації, підсилює розуміння змісту бесіди. Вона полягає в передаванні учневі його ж висловлювань словами вчителя: *«Як я зрозумів, ти маєш на увазі. «, «Ви гадаєте, що…», «По-іншому, ви вважаєте, що…»*;

- відображення почуттів. Відповідь акцентує на емоційному стані співрозмовника, його ставленні до змісту розмови. Відмінність між почуттями і змістом повідомлення певною мірою відносна, її не завжди можна визначити, якщо співрозмовник побоюється негативної оцінки, приховує своє ставлення до подій, фактів. Демонстрація під час зворотного зв'язку розуміння переживань співрозмовника допоможе йому краще розібратися у них. Відображаючи почуття учня, учитель демонструє розуміння його стану, виявляє психологічну підтримку. Ефективні при цьому фрази: *«Мені здається, що...», «Напевне, ви відчуваєте...»*;
- резюмування. Його застосовують для підсумовування тривалої розмови, поєднання її фрагментів у цілісний контекст, формулювання висновків. Типові вступні фрази: *«Підсумовуючи сказане вами, можна...», «Вашою метою, як я зрозумів(ла) є...»* тощо.

Такі висловлювання свідчать, що вчитель говорить «від себе», демонструє, що це тільки його розуміння, він може помилятися, а тому готовий до перегляду своїх думок, ставлень, оцінок, висновків. Загалом рефлексивне слухання спрямоване на пошук взаєморозуміння, діалог допомагає конкретизувати зміст спілкування, свідчить про повагу вчителя до учнів, прагнення їх зрозуміти. Використовують його під час з'ясування глибини знань учнів, помилок під час засвоєння матеріалу. *(З посібника)*.

Завдання 4. Запишіть у вигляді правил, чого не можна ні в якому разі робити, щоб ділова бесіда була ефективною.

Завдання 5. Поясніть, як ви розумієте подане нижче східне прислів'я.

Треба слухати не лише вухами, а й розумом, аби не бути подібним до вислюка, який, несучи вантаж, знає тільки його тягар, але не відрізняє золота, що дзвенить, від дров, що стукотять.

Завдання 6. Укладіть правила етикетного користування мобільним телефоном.

Завдання 7. Доведіть на конкретних прикладах, що «неправильно вжите слово породжує помилкові судження» *(Г. Спенсер)*.

Завдання 8. Виправте, де потрібно, помилки у поданих словосполученнях.

Рахувати своїм обов'язком, відноситися до обов'язків, не мішай слухати, зайшов на пару хвилин, відпуск через хворобу, надати допомогу, губити мову, губити життя, поступив справедливо, поступив на роботу, поступили заявки.

Завдання 10. Прочитайте діалог (запис телефонної розмови) і вкажіть на його недоліки. Відредагуйте запропонований текст, дотримуючись етикетних правил. Визначте зайві, на вашу думку, репліки.

– Це туристичне бюро?
– Так.
– А Надію можна?
– Вона вийшла.
– А куди?
– Вибачте, не знаю.
– Подивіться, може, вона в кабінеті керівника.
– Через кілька хвилин розмова продовжується.
– Алло. На жаль, її там немає.
– Ну добре. Я ще зателефоную.

Завдання 11. Складіть діалог на тему «Телефонна розмова», дотримуючись правил мовленнєвого етикету.

Завдання 12. Сформулюйте правила поведінки під час співбесіди з роботодавцем.

Завдання 13. Сформулюйте відповіді на такі запитання.

1. Якими є Ваші улюблені заняття?
2. Опишіть Ваш ідеальний режим роботи.
3. Запишіть 7 слів, що схарактеризують Ваш характер.
4. Чим Ви зайняті у вільний час?
5. Яке Ваше найбільше досягнення за межами роботи?
6. Чому Ви обрали саме цю професію?
7. Які засоби Ви використовуєте, щоби бути організованими?
8. Назвіть чотири позитивні риси Вашого характеру.
9. Назвіть три негативні риси Вашого характеру.

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. Що таке усне спілкування?
2. Назвіть найважливіші особливості усного спілкування.
3. Назвіть форми усного фахового спілкування.
4. Що таке діалог?
5. Які найхарактерніші ознаки діалогу?
6. Що таке монолог?
7. Які форми монологічного мовлення виокремлюють?
8. Які найважливіші ознаки монологу?
9. Що таке полілог?
10. Назвіть головні ознаки полілогу.
11. Що таке бесіда?
12. Які функції виконують ділові бесіди?
13. Які види бесід ви знаєте?
14. Яких правил треба дотримуватися, щоб досягти успіху під час бесіди?
15. Що таке телефонна розмова?
16. Назвіть правила ведення телефонної розмови.
17. Що таке співбесіда з роботодавцем?
18. Яку інформацію ви повинні знати про установу, в якій хочете працювати?
19. На якій запитання треба підготувати відповіді?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Діалог і його організація.
2. Етичні вимоги до спілкування по телефону.
3. Вербальні й невербальні компоненти діалогу.
4. Організація полілогу.
5. Способи впливу на людей під час безпосереднього спілкування.
6. Стратегії поведінки під час ділової бесіди.

Тема 2.4

ФОРМИ КОЛЕКТИВНОГО ОБГОВОРЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ПРОБЛЕМ

План

2.4.1. Мистецтво перемовин.
2.4.2. Збори як форма ухвалення колективного рішення.
2.4.3. Нарада.
2.4.4. Дискусія.
2.4.5. Дебати.
2.4.6. Візитна картка.

Дидактична мета:

- *засвоєння особливостей проведення всіх форм колективного обговорення професійних проблем;*
- *вироблення умінь і навичок проведення наради, перемовин, зборів, дискусій, нарад.*

Студенти повинні знати:

- *особливості проведення наради, зборів, перемовин, дискусії;*
- *правила складання та оформлювання візитних карток.*

Студенти повинні уміти:

- *проводити нараду, збори, перемовини;*
- *зіставляти різні погляди на проблему;*
- *ґрунтовно та зрозуміло висловлювати свої думки;*
- *уважно слухати інших і сприймати те, про що вони говорять.*

Ключові поняття: *нарада, збори, перемовини, дискусія, суперечка, дебати, «мозковий штурм», візитна картка.*

Рекомендована література

1. Коваль А. П. Культура ділового мовлення. Київ: Вища школа, 1982.
2. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч. посібн. Київ: Вид-во Європ. ун-ту, 2002. С. 63–69, 140–153.
3. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посібн. Київ: Знання, 2006. С. 223–234.
4. Сучасний політик : Практичний посібник політичного діяча. Київ: Фонд Едуардо Фрея (Нідерланди), 1998. С. 20–30.
5. Томан І. Мистецтво говорити : пер. з чес. Київ: Політвидав України, 1989. С. 174–188.
6. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посібн. Київ: Вікар, 2002. С. 162–178.
7. Шевчук С. В. Українська мова для державних службовців: курс для підготовки до атестації. Київ : Алерта, 2017. С. 284–296.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Враховуй сказане іншими, а не тільки проголошуй монологи.

Л. Зрінський

2.4.1. МИСТЕЦТВО ПЕРЕМОВИН

Перемовини (переговори) – взаємний обмін думками з метою з'ясування позицій сторін або укладання (підписання) угоди. Їх проводять із різною кількістю учасників, на різних рівнях. Вельми часто учасники перемов категорично не сприймають інших позицій, намагаються накинути свою думку, переводять розмову в суперечку і псують стосунки та настрій один одному.

Отже, вміння вести перемови – це наука, якою потрібно оволодіти якомога раніше.

Розрізняють кілька стратегій ведення перемов:

1. Протистояння крайніх позицій сторін. Опоненти вперто відстоюють свої погляди, розв'язання проблеми утривалюється, псуються стосунки між учасниками перемовин. Унаслідок такого підходу до вирішення проблеми подальше співробітництво опиняється під загрозою.

2. Сторони займають дружні позиції: намагаються досягти своєї мети і не зіпсувати стосунків.

3. Розуміння сторонами потреби пошуку прийнятного для обох сторін рішення. Кінцевий результат не лише обґрунтовується певними нормами, критеріями незалежно від волі сторін, а й відповідає інтересам учасників переговорів. Такий підхід до переговорів дає можливість вибрати справедливе рішення і є принциповим.

Перемови мають три стадії:

1. Підготування до перемов передбачає аналіз ситуації, з'ясування проблеми, оцінювання ситуації, формування загального підходу, визначення позиції під час перемов та можливих варіантів вирішення проблеми.

2. Проведення перемов. Фахівці з проблем усного ділового спілкування виокремлюють такі принципи ведення перемов:

- **Розмежування суті проблеми і стосунків учасників переговорів**

Тільки повага, взаємність, розуміння та врахування індивідуальних особливостей опонентів – запорука успіху перемовин. Якщо виникають непорозуміння, треба уважно, спокійно вислухати партнера, а потім можна уточнити чи спростувати його аргументи. При цьому варто пожартувати, змінити інтонацію, використати певні жести і навіть вибачитися.

- **Визначення інтересів сторін**

Надзвичайно важливо чітко визначити свої інтереси, переконливо аргументувати та відстоювати їх. Водночас треба враховувати й поважати інтереси іншої сторони, з розумінням ставитися до пропозиції опонентів. Це легко зробити, коли є глибока обопільна зацікавленість. Визначивши спільні інтереси, впевнено шукайте взаємовигідних варіантів розв'язання проблеми.

- **Розгляд взаємовигідних варіантів**

Під час обговорення проблеми доцільно розглядати кілька варіантів вирішення її. Для пошуку можна використати метод «розумової атаки», щоб вирізнити більше різних ідей для розв'язання проблеми. Можна також проблему переділити на частини та ухвалювати рішення поетапно. Якщо сторонам складно зупинитися на якомусь рішенні, можна звернутися по допомогу до третіх осіб. Але найкраще знайти таке рішення, котре інша сторона уже вибирала в подібній ситуації, та зосередити увагу партнера на тих наслідках, що випливають саме з такого вирішення проблеми.

- **Застосування об'єктивних критеріїв**

Перш ніж дійти згоди, опоненти мають обговорити умови справедливої домовленості. Можна запропонувати, щоб домовленість на чомусь ґрунтувалася: ринковій ціні, витратах, ефективності, рішеннях, що виносилися раніше, тощо. Основне, щоб ці критерії задовольняли обидві сторони.

На результативність перемов впливає психологічна атмосфера, а тому варто оминати «гострі кути» та не послуговуватися під час обговорення виразами, що передають твердість вашого підходу, наприклад: *безперечно, тільки так; це остаточне рішення.* Їх можна замінити на такі: *мені здається, це кращий варіант; я гадаю, так буде ліпше; може, нам переглянути це рішення*. Серед учасників перемов можна вирізнити «ключову постать», від якої залежатиме вирішення проблеми, до думки якої змушені дослухатися.

3. Завершення перемов. На завершальній стадії стисло підсумовують досягнуті домовленості; це дозволить упевнитися в тому, що всі учасники перемов чітко розуміють суть головних положень угоди. Логічно завершивши перемови, можна обговорити перспективу нових зустрічей.

Якщо домовленості не досягнуто, варто поговорити на цікаву для обох сторін тему, яка зможе розрядити ситуацію і створити дружню атмосферу прощання. Наостанок можна домовитися про взаємно зручний час наступної зустрічі, щоб підтвердити вашу зацікавленість у подальшій співпраці. Якщо обом сторонам вельми складно дійти згоди, можна звернутися до третьої особи, яка віднайде найкращий варіант можливого вирішення проблеми і допоможе сторонам вибрати спільне рішення.

Отже, щоби досягти успіху, треба:

- ретельно готувати кожне рішення;
- не наполягати уперто на запропонованому вами рішенні: бути відкритим для доказів;
- не піддаватися тискові.

2.4.2. ЗБОРИ ЯК ФОРМА УХВАЛЕННЯ КОЛЕКТИВНОГО РІШЕННЯ

Збори – це зібрання членів якого-небудь колективу, організації, установи з метою обговорення певних проблем, питань, що їх хвилюють. Це досить поширена форма колективного обговорення, на яке збираються члени колективу, яких єднає певний інтерес (збори трудового колективу, акціонерів, партійні збори).

За складом учасників збори переділяють на:

Відкриті – зібрання членів якої-небудь організації із запрошенням сторонніх осіб;

Закриті – зібрання членів якого-небудь колективу чи установи без сторонніх осіб.

Виокремлюють ще **урочисті** збори – зібрання з нагоди відзначення певних урочистостей чи історичних дат.

Збори готують заздалегідь, і що ретельніше, то кращим буде їх результат.

Збори складаються з таких етапів:

1. Підготова зборів: цим опікується робоча група.

2. Висвітлення проблеми та її обґрунтування. Керує зборами голова або президія, яку обирають учасники. Доповідає авторитетна особа, яка добре володіє предметом обговорення і вміє обґрунтовано його викласти. Звичайно ж, виступ треба ретельно готувати.

3. Обговорення проблеми. Після основного виступу починається його обговорення. Під час обговорення треба дібрати вагомі аргументи на захист своєї позиції та висловити свої пропозиції. Зазвичай обговорення припиняються тоді, коли на запитання: – *Чи є ще пропозиції з обговорюваної проблеми?* – відповіді немає. Внесені пропозиції систематизує президія чи спеціально обрана група. Вони готують проєкт рішення.

4. Ухвалення рішення. Рішення має дві частини: констатування (опис ситуації) та ухвалення (оцінювання проблеми, завдання – що треба зробити, кому і коли, а також визначення особи, на яку покладають контроль за виконанням рішення).

По деякім часі обов'язково треба проінформувати учасників зборів про виконання винесеного рішення.

2.4.3. НАРАДА

Нарада – спільне обговорення важливих питань і ухвалення рішень у всіх сферах громадського й політичного життя.

Наради – порівняно з багатьма іншими методами управління – мають значні переваги, оскільки дають можливість спільно аналізувати важливі проблеми, висловлювати власні думки та пропозиції, виносити узгоджені рішення.

Оптимальна кількість учасників наради 10–12 осіб; якщо кількість перевищує 16–18 осіб, то не всі матимуть змогу взяти участь в обговоренні, тобто висловитися.

Залежно від мети й завдання, що їх треба вирішити, службові наради переділяють на: ***інформаційні*** (інструктивні), ***диспетчерські*** (оперативні), ***проблемні***.

Інформаційні організовують безпосередні (конкретні) виконавці з метою ознайомлення учасників з новими завданнями, положеннями, відомостями, що стосуються управлінської вертикалі чи горизонталі. Якщо це директивні матеріали, доцільно познайомити працівників

з новою інформацією в письмовій формі без проведення наради. Можна попередньо роздати текст для ознайомлення, а під час наради лише обговорити її та ухвалити конкретні рішення.

Диспетчерські наради скликають для отримання інформації про поточний стан справ, її аналіз та ухвалення рішень. Їх проводять у точно визначений час і день, що дає змогу учасникам планувати свою діяльність і вчасно готуватися до нарад. Позапланові оперативні наради зумовлюють неритмічність виконання їхніми учасниками своїх обов'язків і створюють незручності.

Проблемні наради проводять у невеличкому колі компетентних і висококваліфікованих фахівців з метою ухвалення оптимального рішення з обговорюваних питань способом голосування.

Нарада навряд чи пройде успішно, якщо її заздалегідь не підготувати. Її проводить голова – керівник установи, підрозділу або відповідальна за певний напрям роботи особа. Голова наради повинен мати неабиякий організаторський хист, щоб нарада не перетворилася на порожню балаканину.

Його завдання під час підготови наради такі:

1. Чітко визначити коло обговорюваних питань.
2. Продумати послідовність обговорення цих питань (нараду зазвичай починають з обговорення важливих виробничих питань, що потребують інтенсивної розумової діяльності; наприкінці вирішують конкретні питання, що їх голова може подати у вигляді оголошень).
3. Визначити час, потрібний для обговорення кожного питання, враховуючи можливість виникнення дискусії, обміну думками.
4. Передбачити мету, якої слід досягти під час розгляду кожного питання.
5. Визначити учасників наради, враховуючи їхню особисту компетентність, посадові обов'язки, а також комунікабельність, їх уміння вибирати рішення, конструктивно співпрацювати.
6. Продумати механізм проведення дискусії.
7. Передбачити (і заздалегідь відвести на це певний час) звертання до кожного з учасників наради, певні логічні відступи, що створять невимушену ділову атмосферу обговорення.
8. Перед засіданням підготувати виступ, який, залежно від характеру обговорюваних питань та ситуації, може бути коротшим чи довшим (дві-три хвилини, іноді п'ять хвилин).

Під час проведення наради голова повинен:

1. Упевнено і вміло керувати обговоренням унесених до порядку денного питань: постійно стежити за ходом дискусії, обдумувати й добирати слушні запитання, систематизувати різні погляди, вчасно робити висновки.

2. Створити доброзичливу атмосферу для спілкування і прийняття рішень:

- надавати учасникам можливість висловлюватися, заохочувати їх до розмови;
- уважно прислухатися до висловлювань кожного, бо ефективність наради якраз і полягає в тому, щоб виробити спільну думку;
- по-дружньому ставитися до всіх, нікого не вирізняти з-поміж інших і нікого не обділяти своєю увагою;
- бути активним і витриманим, дотримуватися етичних норм.

3. Наприкінці наради узагальнити висновки, а якщо буде поставлено запитання, то до кожного з них слід додати:

- що треба зробити;
- хто і що саме робитиме;
- термін виконання.

За вмілого керування нарада досягне вагомих результатів.

Щоб забезпечити організованість наради, треба подбати і про запрошення, які повинні містити:

- тему наради;
- день і час проведення наради;
- місце проведення наради – точна адреса, поверх, а в разі потреби – номер кімнати, спосіб проїзду.

Найкраще надсилати запрошення на нараду за 10–14 днів до її початку, а напередодні доручити секретареві зателефонувати й нагадати її учасникам.

Успіх наради залежить і від приміщення, де вона відбуватиметься. Треба належним чином приготувати його: надто велике чи мале приміщення, незручні сидіння, надміру тепла чи холоду – усе це може зашкодити успішному проведенню наради.

Отже, потурбуйтеся про те, щоб:

- у приміщенні було достатньо стільців і столів;
- були дошка, крейда й ганчірка;
- учасникам наради вчасно роздали друковані матеріали;
- на столах були письмове приладдя, папір;

- працювали засоби затемнення, освітлення, опалення, вентиляція приміщення;
- засіданню не заважали телефонні дзвінки та випадкові відвідувачі;
- якщо подаватимуть каву, заздалегідь визначте людину, котра її готуватиме.

Після проведення наради:

1. Має бути вчасно проконтрольовано виконання поставлених завдань.
2. Максимально використано у виробничому процесі ухвалені рішення.
3. Визначено тему й дату проведення наступної наради, враховуючи її актуальність.

Отже, нарада є важливою формою ділового спілкування.

2.4.4. ДИСКУСІЯ

Дискусія – публічне обговорення якого-небудь спірного питання. Зіставляючи різні погляди на проблему, учасники дискусії знайдуть правильне розв'язання її.

Справжня дискусія – не суперечка, не з'ясування стосунків; вона передбачає об'єктивне й доброзичливе обговорення питання з обов'язковою повагою як до своїх практичних прихильників, так і до опонентів. За результатами дискусії не може бути переможців і переможених.

Організація дискусії передбачає три етапи: підготовчий, основний і завершальний.

1. На першому етапі формулюють тему дискусії, визначають основні питання, що будуть обговорюватися. Тему краще формулювати проблемно.

2. На другому етапі обговорюють питання, прагнуть знайти відповіді на них. На цьому етапі учасники дискусії повинні дотримуватися вимог:

- ґрунтовно та зрозуміло викладати свою пропозицію;
- уважно слухати інших і сприймати те, про що вони говорять;
- не перетворювати дискусію на суперечку;
- не перебивати того, хто виступає, толерувати його думки, не робити йому зауважень;
- не використовувати психологічне тиснення на опонента;
- не викликати в опонента стану гніву, роздратування;

• не використовувати «ні», особливо коли опонент каже «так».

Під час дискусії має панувати атмосфера доброзичливості та поваги.

3. На завершальному етапі учасники дискусії формулюють спільну думку щодо обговорюваного питання, підсумовуючи все сказане. Якщо таку думку буде сформульовано, можна стверджувати, що дискусія була результативною.

Іноді обговорення проблеми перетворюється з дискусії на суперечку.

Суперечка – словесне зіткнення між двома чи кількома особами, у процесі якого кожна зі сторін обстоює свою думку.

Суперечка виникає тоді, коли рішення проблеми має своїх прихильників і супротивників. Культура суперечки полягає в умінні слухати й говорити, дотримуючись етичних норм і правил.

Залежно від мети виокремлюють такі різновиди суперечки:

• **суперечка заради істини** – у такій суперечці дуже старанно добирають та аналізують аргументи тих, хто сперечається, здійснюють спільний пошук істини;

• **суперечка заради перемоги.** Мета суперечки – перемога. Мотивація перемоги може бути різною:

а) захист власних інтересів;

б) ствердження системи цінностей;

в) непереборне бажання перемогти;

• **суперечка заради суперечки.** Для осіб, які сперечаються, все одно для чого, з ким сперечатися, їхнє завдання – довести, що біле є чорним, а чорне є білим. Якщо ви будете щось заперечувати, вони зразу ж будуть це захищати.

За кількістю осіб, які беруть участь у суперечці, розмежовують такі її види:

• суперечка-монолог – людина сперечається сама з собою (внутрішня суперечка);

↓

• суперечка-діалог – сперечаються дві особи;

↓

• суперечка-полілог – сперечаються кілька осіб; може бути масовою (усі присутні беруть участь у суперечці), та груповою (сперечається група осіб у присутності всіх учасників).

Безперечно, якщо це можливо, то краще уникати суперечки.

2.4.5. ДЕБАТИ

Дебати – це обговорення якого-небудь питання, полеміка. Найголовніше у дебатах – передати ваше повідомлення якомога зрозуміліше, водночас апелюючи до повідомлення опонента, тобто під час дебатів ваше завдання – переконати опонентів і слухачів у правильності ваших поглядів.

Усі промовці намагаються залучити на свій бік якомога більшу кількість людей, тому дебати завжди мають характер змагання. Оскільки у змаганнях є певні правила, то повинен бути і той, хто забезпечуватиме дотримання цих правил: у дебатах – це голова засідання, який стежить за тим, щоб поведінка всіх учасників дебатів не порушувала певних регламентованих норм.

Голова під час дебатів повинен простежити, щоб кожен промовець ефективно використав відведений йому час, а також захистити доповідача від неправомірних атак опонентів.

Тому дуже важливо, щоб учасники дебатів узгодили правила й форму дебатів із головою до їх початку.

Зазвичай дебати складаються з таких етапів:

1. Кожен промовець висловлює, обґрунтовує свій погляд на обговорюване питання.
2. Промовці обмінюються репліками. На цьому етапі присутні мають можливість ставити запитання.
3. Прикінцеве слово промовців.

Перший етап: формулювання та обґрунтування власного бачення проблеми. На цьому етапі важливо справити сильне враження, адже перший удар – половина виграної битви. Викласти власний погляд чітко і зрозуміло упродовж обмеженого часу – справжнє мистецтво, головними для якого є чотири чинники: *увага аудиторії, актуальність питання, аргументація та сприйняття присутніми.*

Увага аудиторії. Привернути й утримати увагу – девіз першого етапу. Для цього треба вільно володіти усним мовленням: варто розповідати, а не читати з написаного. Речення мають бути простими і стосуватися суті проблеми. Говорити потрібно здебільшого в теперішньому часі, намагаючись уникати дієслів у формі пасивного стану. Важливе значення для утримання уваги аудиторії має зоровий контакт – дивіться безпосередньо в очі слухачам, використовуючи при цьому такі запитання і твердження: *Чи ви розумієте? Ви також помітили, що ... Разом ми повинні зробити вибір.*

Актуальність питання. Порушуючи актуальні питання, підтверджуйте, що ви – сучасний політик, який розмовляє мовою аудиторії. Якщо вам заздалегідь повідомили тему дебатів, насамперед необхідно переглянути останні підшивки періодики, зосередивши увагу на статтях, що стосуються теми. Окрім газет і часописів, корисно також переглянути протоколи попередніх засідань, звіти і стенограми, які можуть знадобитися під час дебатів. І, звичайно ж, бажано (та й, власне, необхідно) поспілкуватися з людьми, добре обізнаними з темою дебатів.

Аргументація. Аргументи повинні бути переконливими, стосуватися суті й передбачати активну дію, а також демонструвати причинно-наслідковий зв'язок.

Наприклад: *Наша партія виступає за посилення заходів, спрямованих на поліпшення громадського порядку. Свідченням цього можуть бути хоча б наші пропозиції до бюджету, де передбачено фінансування на створення муніципальної міліції, проєктів підвищення рівня безпеки та протистояння вандалізму.*

Недоцільно відразу перераховувати всі аргументи. Якщо опонент атакуватиме вас, ви матимете можливість скористатися ще не виголошеними аргументами. Доречними будуть такі запитання, поставлені опонентові: *Ви й досі не відповіли на моє запитання...; Я так розумію, що Ви й досі не визначили факту, що...; Чи не були б Ви так люб'язні відповісти...*

Саме в такий спосіб ви зможете перемогти у дебатах.

Сприйняття присутніми. Під час дебатів потрібно уважно стежити за тим, як присутні сприймають вас і вашого опонента. Підтримуйте зоровий контакт з аудиторією, але час від часу треба поглядати на опонента: як звучить його голос, наскільки він є переконливим.

Щоб вас сприйняли слухачі, потрібно:

- бути доброзичливим і відвертим;
- не применшувати своїх можливостей, але й не перебільшувати їх;
- залишатися діловими, не ображаючи при цьому інших;
- не дозволяти собі ставитись зверхньо як до присутніх, так і до опонентів. Подібна поведінка викликає антипатію;
- демонструвати інтерес до свого опонента, поважати його думки, навіть якщо вони різко протилежні вашим.

Другий етап: обмін аргументами й запитаннями із залу. Це етап, на якому доповідачам дозволяється перебивати одне одного, а також передбачено запитання із залу.

Як правильно перебивати опонента. Якщо ви помітили, що опонент у чомусь помилився, негайно реагуйте на це. Перебивати опонента треба коректно, тобто якщо ви точно визначили слабкі місця в аргументації опонента, помітили неточності й можете повідомити нові факти у потрібний момент. Уміння правильно перебивати опонента – досить грізна зброя і тому є важливим чинником у дебатах.

Метою перебивання може бути намагання:

– примусити опонента втратити орієнтацію, особливо коли він виступає занадто добре;

– створити незручності для опонента, ставлячи каверзні запитання, згадуючи попередні твердження, яким він зараз суперечить, цитуючи поважних осіб чи його товаришів.

Не варто перебивати часто, найкраще обмежитися лише випадками, котрі матимуть великий вплив. Якщо голова не дозволяє вам перебивати опонента, ви можете апелювати безпосередньо до нього:

Пане голово, пан Петренко щойно висловив цікаві міркування стосовно цього питання, але, як він переконався щойно, практичне втілення його постулатів залежить ...

Пане голово, пан Петренко знову каже, що... але чи усвідомлює він ...

Іноді перебивати можна прямо:

– *Поясніть, будь ласка, ...*

– *Наведіть, будь ласка, конкретні приклади.*

– *Невже це так?*

Як діяти, коли вас перебивають. Є два основні підходи до цієї ситуації:

- *Ви знаєте, що відповісти*. У цьому випадку залишайтеся спокійним і делікатно дайте вичерпну, ґрунтовну відповідь. Можна скористатися властивим вам почуттями гумору.
- *Ви не знаєте відповіді*. Тоді спробуйте запитати:

– здивовано: *Невже я недостатньо зрозуміло пояснюю?*

– з обуренням: *Отже, Ви хочете сказати, що Вам нічого не відомо про?*

– затримувальна тактика: *Можливо, Ви дасте мені закінчити думку? Я ще повернуся до Вашого запитання.*

– наступальний маневр: *Чи могли б ви точніше сформулювати своє запитання і сказати, що саме Вам не зрозуміло? Пане голово, я*

хотів би, щоб пан Головко вислухав мене до кінця, але, можливо, він має сказати щось важливе саме зараз, тоді я зупинюсь.

Тільки ґрунтовно підготувавшись до дебатів, ви зможете уникнути незручних ситуацій. І ще одна порада: ніколи не вживайте слів і тверджень, значення яких ви не зможете пояснити або обґрунтувати.

Зустрічні методи

Дебати – це стратегічна тактична гра, одержати перемогу в якій означає переконати присутніх. На другому етапі дебатів дуже важливо вміти використовувати зустрічні методи:

- ✓ заспокійливий протест: *Ви, певно, кепсько інформовані? Ви зовсім не маєте рації*;
- ✓ умовне схвалення: *Певна річ, Ви маєте рацію і донедавна це справді так було, але я можу навести такі зміни ...*;
- ✓ тактика ігнорування: ви нехтуєте реакцією опонента і поверхово розглядаєте його заперечення, водночас наводите переконливі аргументи «за»;
- ✓ відкладна тактика: ви знаєте, що є певний сенс у його аргументах, але зараз вони недоречні, можливо, вони стануть у пригоді згодом (розуміючи, що «згодом» ніколи не настане);
- ✓ повторення: щоб переконати присутніх, ви повторюєте свої аргументи, послуговуючись різними мовними засобами; аудиторія цього не помічає;
- ✓ підміна понять: заперечуючи опонентові, ви змінюєте його аргументи на: *Так, це дуже цікаве запитання. Це, певна річ, цікаве запитання.*

Третій етап: прикінцеве слово опонентів. Третій етап дебатів є найкоротшим: кожному з опонентів надається ще одна можливість висловитися. Все, що ви маєте сказати, занотуйте на папері. Дуже ризиковано імпровізувати на цьому етапі дебатів.

Щоб ця промова була дієвою, необхідно ще раз наголосити на суті свого виступу.

Способи дебатування

Окрім техніки перебивання опонента і зустрічних методів, про які йшлося вище, є багато й інших засобів, що допоможуть провести дебати успішно. Важливо визначити, що опонент послуговується тими ж засобами, що й ви, тому готуйтеся так, ніби ви знаєте, як саме їм можна протистояти.

Отже, за допомоги найрізноманітніших засобів ви повинні вміти:

1) стверджувати, що аргументи опонента є непереконливими (навіть недоречними);
2) наводити якомога більше доказів;
3) нагадувати опонентові його попередні слова, використовуючи їх проти нього ж;
4) звинувачувати опонента у недоречних зауваженнях;
5) спростовувати наведені опонентом приклади;
6) протистояти опонентові зауваженнями його ж колег, що вони, можливо, робили раніше;
7) протистояти узагальненням, звертатися до опонента з вимогою пояснити своє бачення проблеми на конкретних прикладах;
8) визначити хибну аргументацію опонента.

Помилки під час дебатів

Аби досягти успіху та вдосконалити вміння дебатувати, треба уникати помилок:

1. Неуважне слухання опонента:
- розмови з сусідом;
- читання документів засідання;
- міркування над власним виступом.

2. Невиразне мовлення:
- нечіткість;
- занадто швидкий або повільний темп мовлення;
- намагання вразити присутніх довгими складними реченнями;
- спроба перебивати опонента (за винятком другого етапу).

3. Порушення регламенту:
- відхилення від пунктів порядку денного;
- невиконання прохань голови;
- виступ не по суті справи, невміння відрізнити головне від другорядного.

4. Занадто широкі узагальнення.

5. Надто емоційна поведінка:
- перебуваючи у стані емоційного збудження, особа часто не може контролювати себе і дозволяє різкі висловлювання. Внаслідок цього її твердження можуть стати:
  - менш переконливими;
  - незграбними і навіть образливими для інших;
  - ганебними для самого доповідача.

6. Негнучкість:
- дотримання своїх звичок;
- невміння думати й діяти по-іншому.

7. Дріб'язковість:
- спекуляція на дрібницях;
- прагнення за будь-яких умов перемогти;
- постійне враховування незначних помилок опонента.

8. Незнання норм літературної мови:
- неправильна вимова звуків і звукосполучень;
- порушення усталеного наголосу;
- вживання скалькованих слів;
- неправильна побудова речень.

2.4.6. ВІЗИТНА КАРТКА

Візитна картка – це картка для вручення під час знайомства чи візиту.

Візитна картка друкується на цупкому картоні розміром 5х9 см, при цьому жінки (як дружини, а не як офіційні особи) повинні мати візитку розміром 4х8 см. Вищі посадові особи інколи мають візитні картки розміром 5х10 см.

Візитна картка здебільшого містить такі реквізити:

1. Назву установи, організації.
2. Ім'я та прізвище (у нашій практиці – прізвище, ім'я, по батькові) власника картки.
3. Посаду.
4. Адресу установи, організації.
5. Номери телефонів, факсу.

На візитній картці офіційної особи, дипломатичного працівника друкуються лише ім'я, прізвище та посада її власника.

Світова практика має досвід використання різних видів візитних карток, що різняться функціональним призначенням. Найбільш поширені такі з них:

1. Візитна картка фірми, установи чи організації. Містить повну назву організації, адресу, телефон, факс. Використовується із представницькою метою і для привітання від імені фірми.

Зразок:

ДЕРЖАВНА
ТЕЛЕРАДІОМОВНА КОМПАНІЯ

вул. Хрещатик, 26, Київ, 01010
тел./факс (044) 228–33–33

2. Стандартна картка. Зазвичай використовують під час знайомства, що передбачає подальші стосунки. Вона містить назву установи, прізвище, ім'я, по батькові (друкуються великими літерами), посаду, службову адресу, телефон (інколи й домашній).

Зразок:

Продюсерська
агенція
ЗЕЛЕНИЙ ПЕС

БУЧКО
Мирослав
Богданович

Україна, м. Київ,
вул. Нижній Вал, 23
Тел./факс (044) 463–79–51

3. Картка, яку використовують зі спеціальною та представницькою метою. Картка містить прізвище, ім'я, по батькові; посаду, назву організації, але не має адреси й телефона. Таку візитну картку вручають тоді, коли хочуть уникнути майбутніх контактів. Її можна використовувати й під час надсилання сувеніра добре знайомій людині, яка знає ваші координати.

Якщо вам вручають таку картку, пам'ятайте: треба дотримуватися правил ґречності й не просити написати номер телефона.

Зразок:

Державне спеціалізоване видавництво
«ВИЩА ШКОЛА»

КОНДРАТЮК Галина Павлівна

Завідувачка редакції філології

4. Картка для неофіційних намірів містить лише прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання. Таку картку зазвичай вручають дамам.

Зразок:

ГОРОДЕНКО
Валерій Никифорович

м. Київ

5. Сімейна (спільна) візитна картка, що містить прізвище, ім'я, по батькові кожного з членів подружжя. Ці картки можуть містити номер телефона, а також бути без нього.

Зразок:

ЛИТВИНЕНКО

Володимир Іванович — **Лариса Борисівна**

Тел. 244–18–24

Візитними картками обмінюються зразу після того, як особи були представлені одна одній. Вручається візитна картка так, щоб новий знайомий міг прочитати текст.

Використання візитних карток

Візитними картками не тільки обмінюються, а й надсилають їх після ділового візиту або як супровід до подарунків, книг тощо. Розрізняють такі способи їх використання:

1. ***Для привітання***. З цією метою в лівому нижньому кутку необхідно зробити напис чорнилом або простим олівцем:

P.F. (pour feter – щоб поздоровити);

P. F.N.A. (pour feter le Nouvel An – новорічні вітання).

Якщо ви отримали таке вітання, обов'язково треба надіслати привітання у відповідь. На візитній картці пишуть:

P. R.F. N.A. (pour remercier et pour feter le Nouvel An – дякую за вітання з Новим роком).

2. ***Для висловлення співчуття*** на візитній картці роблять напис:

P. C. (pour condoléance – для співчуття).

3. ***Для висловлення вдячності***. На знак вдячності за певні послуги упродовж 24 годин надсилають візитну картку з написом:

P. R. (pour remercier – щоб подякувати).

4. ***Для запрошення на прийняття***. З цією метою вгорі на візитній картці пишуть ім'я і прізвище того, кого запрошують, а внизу вказують вид прийняття (сніданок, вечеря тощо), місце, дата і час його. Можна скористатися також запрошенням, до якого прикріпити свою візитну картку.

5. ***Для повідомлення про від'їзд із країни*** на візитній картці роблять напис:

P. P.C. (pour prendre conge' – щоб попрощатися).

6. ***Для повідомлення про зміну адреси***. Разом зі старою візитною карткою надсилають нову, що містить нові реквізити.

Візитних карток ніколи не підписують і на них не ставлять дати.

Якщо візитну картку надсилають поштою або з кур'єром, то її вкладають у конверт, на якому друкують або пишуть ім'я, прізвище та посаду адресата.

Правий верхній кут візитної картки, яку завозять адресатові особисто, загинають, що засвідчує особливу повагу до особи. Таку картку в жодному разі не можна передавати кур'єром або надсилати поштою – це грубе порушення етикету.

Упродовж 24 годин треба відповісти на отримані чи завезені візитні картки. Після знайомства першим залишає свою візитну картку той, чия посада нижча, за рівних умов – молодший за віком.

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Зважай на те, що інші учасники також уважно слухають, і не повторюй того, що хтось уже розповідав.

Л. Зрінський

Вправа 1. Підготуйте пропозиції деканові факультету, де ви навчаєтеся, з питання поліпшення навчального процесу, систематизуйте їх.

Вправа 2. Виокремте особливості таких форм колективного обговорення, як нарада та збори. Оформіть їх у вигляді таблиці.

Вправа 3. I. Прочитайте текст, дотримуючись інтонаційного змістового навантаження й авторського бачення.

Історія однієї суперечки англійця, німця, італійця та українця

Було це давно, ще за старої Австрії, в далекому 1916 році. У купе першого класу швидкого потяга «Львів – Відень» їхали англієць, німець, італієць. Четвертим був відомий львівський юрист Богдан Костів. Балачки точилися навколо різних тем. Нарешті заговорили про мови: чия краща, багатша і якій належить світове майбутнє. Звісно, кожен заходився вихваляти рідну.

Почав англієць: «Англія – це країна великих завойовників і мореплавців, які славу англійської мови рознесли цілим світом. Англійська мова – мова Шекспіра, Байрона, Діккенса та інших великих літераторів і науковців. Отже, їй належить світове майбутнє». «Ніколи! – гордо заявив німець. – Німецька – мова двох великих імперій: Великонімеччини й Австрії, які займають пів Європи. Це мова філософії, техніки, армії, медицини, мова Шиллера, Гегеля, Канта, Вагнера, Рейне. І тому, безперечно, вона має світове значення».

Італієць усміхнувся і тихо промовив: «Панове, ви не маєте рації. Італійська – це мова сонячної Італії, музики та кохання, а про кохання мріє кожен. Мелодійною італійською мовою написані найкращі твори епохи Відродження, твори Данте, Боккаччо, Петрарки, лібрето знаменитих опер Верді, Пуччині, Россіні, Доніцетті та інших великих італійців. Тому італійській мові належить бути провідною у світі».

Українець довго думав, нарешті промовив: «Я не вірю у світову мову. Хто домагався цього, потім гірко розчаровувався. Йдеться про те, яке місце відводять моїй мові поміж ваших народів. Я також міг би сказати, що українська – мова незрівнянного сміхотворця Котляревського, геніального поета Тараса Шевченка. Це лірична мова найкращої з кращих поетес світу – Лесі Українки, нашого філософа-мислителя Івана Франка, який вільно володів 14 мовами, зокрема і похваленими тут. Проте рідною, а отже, найбільш дорогою, Франко вважав українську… Нашою мовою звучать понад 300 тисяч народних пісень, тобто більше, ніж у вас усіх разом узятих… Я можу назвати

ще багато славних імен свого народу, проте вашим шляхом не піду. Ви ж, по суті, нічого не сказали про багатство й можливості ваших мов. Чи могли би ви, скажіть, своїми мовами написати невелике оповідання, в якому б усі слова починалися з однакової літери?» «Ні». «Ні». «Ні, Це неможливо!» – відповіли англієць, німець та італієць.

«Вашими мовами це не можливо, а українською – зовсім просто. Назвіть якусь літеру!» – звернувся Костів до німця. «Нехай це буде літера «П», – відповів той.

«Гаразд. Оповідання називатиметься «Перший поцілунок»: «Популярному перемишльському поету Павлові Петровичу Подільчаку прийшло поштою приємне повідомлення: «Приїздіть, Павле Петровичу, – писав поважний правитель Підгорецького повіту Полікарп Пантелеймонович Паскевич, – погостюєте, повеселитеся». Павло Петрович поспішив, прибувши першим поїздом. Підгорецький палац Паскевичів привітно прийняв приїжджого поета. Потім під'їхали поважні персони – приятелі Паскевичів. Посадили Павла Петровича поряд панночки – премилої Поліни Полікарпівни. Поговорили про політику, погоду. Павло Петрович прочитав підібрані пречудові поезії. Поліна Полікарпівна програла прекрасні полонези Понятовського, прелюдії Пуччині. Поспівали пісень, потанцювали падеспань, польку. Прийшла пора – попросили пообідати. Поставили повні підноси пляшок: портвейну, плиски, пшеничної, підігрітого пуншу, пива, принесли печені поросята, приправлені перцем, півники, пахучі паляниці, печінковий паштет, пухкі пампушки під печеричною підливою, пироги, підсмажені пляцки. Потім подали пресолодкі пряники, персикове повидло, помаранчі, повні порцелянові полумиски полуниць, порічок. Почувши приємну повноту, Павло Петрович подумав про панночку. Поліна Полікарпівна попросила прогулятися Підгорецьким парком, помилуватись природою, послухати пташині переспіви. Пропозиція повністю підійшла прихмілілому поету. Походили, погуляли… Порослий папороттю прадавній парк подарував приємну прохолоду. Повітря п'янило принадними пахощами. Побродивши парком, пара присіла під проростим плющем платаном. Посиділи, помріяли, позітхали, пошепталися, пригорнулися. Почувсь перший поцілунок: прощай, парубоче привілля, пора поету приймакувати».

У купе зааплодували, і всі визнали: милозвучна, багата українська житиме вічно поміж інших мов світу.

II. Виконайте завдання за текстом.

1. Визначте, яка це суперечка:
а) за формою;
б) залежно від мети;
в) за кількістю осіб.
2. Визначивши різновид суперечки, назвіть її особливості.
3. Чи дотримувались вимог учасники суперечки?
4. Визначте, які аргументи застосовували учасники суперечки.

5. Напишіть оповідання (нарис, есе, вірш), у якому всі слова починалися б з однієї літери.

Вправа 4. Знайдіть і виправте допущені помилки, правильні варіанти І запишіть. Поясніть, які норми сучасної української літературної мови порушено в поданих словосполученнях.

а) Виступаю з докладом, приступаєм до обсуждєнія, на цьому питанні зупинюсь більш конкретніше, скажу ще пару слів, дискусія була плодотворною, саме основне питання, в самом ділі, ви праві, співпадіння подій, виступаючий Петренко, прийняти до відома, справляти вплив.

б) Вибачаюсь, я не туди попав, я подзвоню в десять годин, сильні помєхи, в якій годині зустрінемося, головуючий на зборах, заключний етап переговорів, держатися з достоїнством, досягати домовленості, з видом знявця, користуватися успіхом, шари суспільства.

Вправа 5. Назвіть різні види візитних карток за функційним призначенням, створіть їх.

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Взаємна повага виявляється у визнанні відмінностей, які є між двома сторонами, а також у довірі більш слабкої сторони до більш сильної.

М. Райт

Завдання 1. Підготуйтесь до дискусії «Навіщо нам гроші»: об'єднайтеся в групи по 5–6 осіб кожна і призначте для кожної групи ведучого та експертів..

Рекомендації ведучому

- Спершу чітко сформулюйте і оголосіть проблему, яку треба обговорити.
- Визначте мету.
- Оприлюдніть структуру обговорення (бажано обговорити: Навіщо збирати гроші? Де їх зберігати? На що витрачати? Як заощаджувати?).
- Приділяйте увагу кожному учасникові, вислухайте думку всіх.
- Обов'язково підсумовуйте сказане після кожного пункту.

Рекомендації учасникам дискусії

- Зберіть матеріал про гроші.
- Систематизуйте зібраний матеріал: вступ, основна частина, висновки.
- Підготуйте запитання до опонентів, враховуючи їхній характер та інші характеристики.

Експерти оцінюють:

- правильність розуміння питання;
- наявність власних думок і оцінювань у відповідях;
- точність і зрозумілість відповіді;
- логічність висловлення думки;
- культуру мовлення, володіння мистецтвом переконування.

Завдання 2. Підготуйтесь до дебатів «Моя відповідальність». Орієнтовані питання для обговорення:

- відповідальність за вчинки;
- відповідальність за результати спільної роботи;
- відповідальність за ухвалене рішення;
- відповідальність за розподіл обов'язків.

Завдання 3. Підготуйтесь до суперечки «Висока мовна культура. Як її відновити?» Обговоріть такі питання:

- мовлення в моїй родині;
- мовлення у вищому навчальному закладі;
- мовний простір у моєму місті;
- мова у книзі рекордів України.

Завдання 4. Підготуйтесь до перемовин з керівництвом факультету, де ви навчаєтеся, щодо поліпшення навчального процесу, використавши пропозиції, що їх ви вже підготували (вправа 1, с. 236).

Завдання 5. Доберіть аргументи на підтвердження тези «Кожна людина повинна брати участь у розв'язанні екологічних проблем».

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. Що таке нарада?
2. На які види переділяють наради? З якою метою їх проводять?
3. У яких ситуаціях потрібно використовувати нараду як засіб колективного вирішення проблем?
4. Яких правил слід дотримуватись, аби успішно провести нараду?
5. Що таке збори? Які є види зборів?
6. Якою має бути поведінка людина, що керує колективним обговоренням (нарадою, зборами, дискусією, дебатами)?
7. Схарактеризуйте значення ділових перемовин у вашій майбутній професійній діяльності.
8. Назвіть стадії перемовин.
9. Що таке дискусія?
10. Що таке дебати?
11. Які є способи дебатування?
12. Що таке візитна картка? Які є види візитних карток?
13. Які способи використання візитних карток?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Методи обговорення проблем.
2. Суперечка як комунікативний конфлікт.
3. «Мозковий штурм» як ефективний метод пошуку виходу з проблемних ситуацій.
4. Етичні вимоги проведення дискусії.
5. Стратегії перемовин.
6. Нарада – один з найефективніших способів обговорення важливих питань.
7. Збори як поширена форма колективного обговорення ділових проблем.

Тема 2.5

ДІЛОВІ ПАПЕРИ ЯК ЗАСІБ ПИСЕМНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

План

2.5.1. Класифікація документів.
2.5.2. Національний стандарт України.
2.5.3. Вимоги до змісту та розташування реквізитів.
2.5.4. Вимоги до бланків документів.
2.5.5. Оформлювання сторінки.
2.5.6. Вимоги до тексту документа.

Дидактична мета:

- *набуття знань про документ як основний вид ділового мовлення, види документів за класифікаційними ознаками;*
- *забезпечення оволодіння правилами укладання текстів документів, розташування реквізитів, оформлювання ділових паперів;*
- *набуття вмінь та навичок роботи з документами.*

Студенти повинні знати:

- *види документів за класифікаційними ознаками;*
- *Національний стандарт України (ДСТУ 4163-2020);*
- *основні правила оформлювання реквізитів;*
- *вимоги до бланків та тексту документів.*

Студенти повинні вміти:

- *визначати типи документів за класифікаційними ознаками;*
- *правильно розташовувати реквізити на сторінці;*

- *викладати інформацію стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно у вигляді суцільно складного тексту, анкети, таблиці.*

Рекомендована література

1. Глущик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери : навчальний посібник. Вид. 6-те, доп. і переробл. Київ: Літера, 2013. С. 1–68.
2. ДСТУ 2732–2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. Чинний з 28.05.2004. Київ: Держспоживстандарт України, 2005. 31 с.
3. ДСТУ 4163–2020 Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. Київ: Держспоживстандарт України, 2003. – 22 с.
4. ДСТУ 3844–99 Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови. Київ: Держспоживстандарт України, 2000. 9 с.
5. Зубков М. Сучасна українська ділова мова. 2-ге видання, допов. Харків: Торсінг, 2002. С. 9–66.
6. Культура фахового мовлення : навчальний посібник. За ред. Н. Д. Бабич. Чернівці: Книги-XXI, 2006. С. 128–145.
7. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування : навчальний посібник. 2-ге видання. Київ: Каравела, 2008. С. 229–275.
8. Пелеха Ю. Управлінське документування : навчальний посібник: У 2 ч. Ч. 1: Ведення загальної документації. Київ: Вид-во Європ. ун-ту, 2001. С. 33–45, 49–84.
9. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / С. П. Бибик, І. Л. Михно, Л. О. Пустовіт, Г. М. Сюта. Київ: Довіра; УНВЦ «Рідна мова», 1999. С. 5–11.
10. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. Київ: Алерта, 2014. С. 127–186.
11. Шевчук С. В., Кабиш О. О. Практикум з українського ділового мовлення : навчальний посібник. Київ: Арій, 2008. С. 4–12.
12. Шевчук С. Українське ділове мовлення : навч. посіб. Вид. 10-те, доп. і переробл. Київ: Алерта, 2022. С. 5–56.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Знай папери в житті – не химери
і не плід канцелярій нудних:
ділові потрібні папери
у стосунках людей ділових.
Д. Білоус

2.5.1. КЛАСИФІКАЦІЯ ДОКУМЕНТІВ

Документ – основний вид ділового мовлення, що містить інформацію, «зафіксовану на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі»[44].

Документ – це матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку і має відповідно до законодавства юридичну силу. **Юридична сила документа** – це «властивість службового документа, надана чинним законодавством, яка є підставою для вирішення правових питань, здійснювати правове регулювання й управлінські функції»[45].

Документи виконують офіційну, ділову й оперативну функції, позаяк вони – писемний доказ, джерело відомостей довідкового характеру.

Відтворюють документи на папері, фотоплівці, магнітній та перфострічці, дискеті, перфокарті.

У практичній діяльності установ, організацій і підприємств найпоширенішим є текстовий документ, «зміст якого – мовна інформація, зафіксована будь-яким типом письма або певною системою звукозаписування».

Отже, вирізняють письмові та рукописні документи.

Письмовий документ – текстовий документ, мовну інформацію якого зафіксовано будь-яким видом письма.

Рукописний документ – це письмовий документ, створений способом нанесення знаків письма власноручно.

Види документів визначають за такими ознаками:

[44] ДСТУ 2732–2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. Чинний з 25.05.2004. Київ: Держспоживстандарт України, 2005. С. 3.

[45] Там само. – С. 3–4.

- ***найменуванням (назвою)*** – заяви, листи, телеграми, довідки, службові записки, інструкції, протоколи та ін.;
- ***походженням*** – службові (офіційні) та особисті.

Службові документи створюють організації, підприємства та службові (посадові) особи, які їх представляють. Під **посадовою особою** розуміють особу, яка здійснює функцію представника влади чи обіймає посаду, пов'язану з виконанням організаційно-розпорядчих або адміністративно-господарських обов'язків.

Службові документи формують в установленому порядку.

Особисті документи створюють окремі особи поза сферою їхньої службової діяльности або виконанням службових обов'язків. До особистих також належать і ті документи, які є в приватному зібранні особи;

- ***місцем виникнення*** – внутрішні та зовнішні:

Внутрішні документи мають чинність лише всередині тієї організації, установи чи підприємства, де їх складено.

Зовнішні є результатом спілкування установи з іншими установами чи організаціями;

- ***призначенням*** – організаційні, розпорядчі, довідково-інформаційні, обліково-фінансові, господарсько-договірні, щодо особового складу;
- ***напрямком*** – вхідні й вихідні.

Вхідний – це службовий документ, що надійшов до установи. *Вихідний* – це службовий документ, що його надсилають іншій юридичній чи фізичній особі.

- ***формою*** – стандартні (типові) та індивідуальні (нестандартні).

Стандартні – це документи, які мають однакову форму та їх заповнюють у певній послідовності й за суворо визначеними правилами (типові листи, типові інструкції, типові положення).

Індивідуальні документи створюють у кожному конкретному випадку для розв'язання окремих ситуацій, їх друкують або пишуть від руки (протоколи, накази, заяви);

- ***строками виконання*** – звичайні безстрокові, термінові й дуже термінові.

Звичайні безстрокові – це такі, що їх виконують у порядку загальної черги.

Термінові – з установленим строком виконання. До них належать також документи, які є терміновими за способом відправлення (телеграма, телефонограма). Якщо службовий документ потребує негайного

виконання, передавання тексту документа може здійснюватися також телефоном, телеграфом чи телефаксом.

Дуже термінові – документи з позначенням «дуже терміново»;

- ***ступенем гласності*** – загальні, таємні, для службового користування (ДСК).

Таємні документи мають угорі праворуч позначення «Таємно». Розголошення змісту такого документа призводить до кримінальної відповідальності. Конфіденційним документам надають гриф обмеженого доступу «Для службового користування», що його проставляють у правому верхньому кутку першої сторінки на відстані 104 мм від межі лівого берега.

Регламентує роботу з такими документами Інструкція про порядок обліку, зберігання і використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави, затверджена Кабінетом Міністрів України від 27 листопада 1998 року № 1893. На основі цієї Інструкції міністерства, інші центральні й місцеві органи виконавчої влади розробляють перелік конфіденційних документів;

- ***стадіями створення*** – оригінали, копії, витяг і дублікат.

Оригінал – це основний вид документа, перший і єдиний його примірник. Він має підпис керівника установи і, в разі потреби, завірений штампом і печаткою. Оригінал першим набуває юридичної сили.

Копія – це точне знакове відтворення змісту оригіналу чи іншого документа. На копії документа обов'язково роблять помітку «Копія» вгорі праворуч. Листуючись із підприємствами, організаціями та установами, у справах завжди залишають потрібні для довідок копії. Такі копії називають *відпуском.* Оригінал і копія мають однакову юридичну силу.

Витяг – копія офіційного документа, що відтворює деяку його частину і відповідно засвідчена.

Дублікат – повторний примірник офіційного документа, що має юридичну чинність оригіналу;

- ***складністю*** – *прості (односкладові)* та *складні.* Прості – містять інформацію з одного питання, складні – щодо двох та більше питань;
- ***строками зберігання*** – *постійного, тривалого* (понад 10 років) і *тимчасового* (до 10 років) зберігання;
- ***технікою відтворення*** – рукописні й відтворені механічним чи електронним способом;

- ***носієм інформації*** – оформлені на папері, диску, фотоплівці, магнітній стрічці, перфострічці.

Сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами, називають **діловодством**.

Сукупність взаємопов'язаних службових документів, застосовуваних у певній сфері діяльності чи галузі, називають **системою документації**.

Документування управлінської діяльності полягає у фіксації за встановленими правилами на паперових або магнітних носіях управлінських дій, тобто у створенні документів.

Підставою для створення документів на підприємствах, в установах є потреба засвідчення наявності та змісту управлінських дій, передавання, зберігання і використання інформації впродовж певного часу або постійно.

Документообіг – рух документів в установі, організації від часу їх створення чи одержання до закінчення виконання або надсилання. Сумарна кількість документів, що надійшли в організацію, установу і створені ними за певний період, становить обсяг **документообігу**.

Наукову дисципліну, що вивчає закономірності створення документів, розробляє методи оформлювання документів, принципи документообігу й побудови систем документації, називають **документознавством**.

2.5.2. НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

Національний стандарт України «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» ДСТУ 4163–2020 поширюють на організаційно-розпорядчі документи – постанови, розпорядження, накази, положення, рішення, протоколи, акти, листи тощо, створювані в результаті діяльності:

- органів державної влади України, органів місцевого самоврядування;
- підприємств, установ, організації та інших юридичних осіб незалежно від їхнього функціонально-цільового призначення, рівня і масштабу діяльности та форми власности.

Цей стандарт установлює: склад реквізитів документів; вимоги до змісту і розташування їх; вимоги до банків та оформлювання документів; вимоги до документів, що їх виготовляють за допомоги друкувальних засобів. Вимоги його щодо оформлювання реквізитів можуть бути поширені на всі класи уніфікованих систем документації. Цей стандарт не поширюють на процеси створення та обігу електронних організаційно-розпорядчих документів.

Кожний документ складається з окремих елементів, що їх називають **реквізитами**.

Реквізит службового документа – це інформація, зафіксована в службовому документі для його ідентифікації, організації обігу і/або надання йому юридичної сили.

Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку, називають **формуляром**.

Формуляр-зразок – це модель побудови формуляра службового документа, що встановлює сферу його застосування, формат, розміри берегів, вимоги до побудови конструкційної сітки та реквізити.

Державний стандарт України визначає такий склад реквізитів документів[46]:

01 – зображення Державного герба України, Герба Автономної Республіки Крим

02 – зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг)

03 – найменування юридичної особи вищого рівня

04 – найменування юридичної особи

05 – найменування структурного підрозділу юридичної особи

06 – довідкові дані про юридичну особу

07 – код форми документа

08 – код юридичної особи

09 – назва виду документа

10 – дата документа

11 – реєстраційний індекс документа

12 – посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на якого дають відповідь

13 – місце складення документа

[46] Див.: ДСТУ 4163:2020 Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. Чинний від 2021-09-01.

14 – гриф обмеження доступу до документа

15 – адресат

16 – гриф затвердження документа

17 – резолюція

18 – відмітка про контроль

19 – заголовок до тексту документа

20 – текст документа

21 – відмітка про наявність додатків

22 – підпис

23 – відбиток печатки

24 – віза документа

25 – гриф погодження (схвалення) документа

26 – відмітка про засвідчення копії документа

27 – відомості про виконавця документа

28 – відмітка про ознайомлення з документом

29 – відмітка про виконання документа

30 – відмітка про надходження документа до юридичної особи

31 – запис про державну реєстрацію

32 – відмітка про наявність примірника з паперовим (електронним) носієм інформації.

Склад обов'язкових реквізитів у разі потреби може бути доповнений такими відомостями: розписка виконавця про одержання документа; хід виконання.

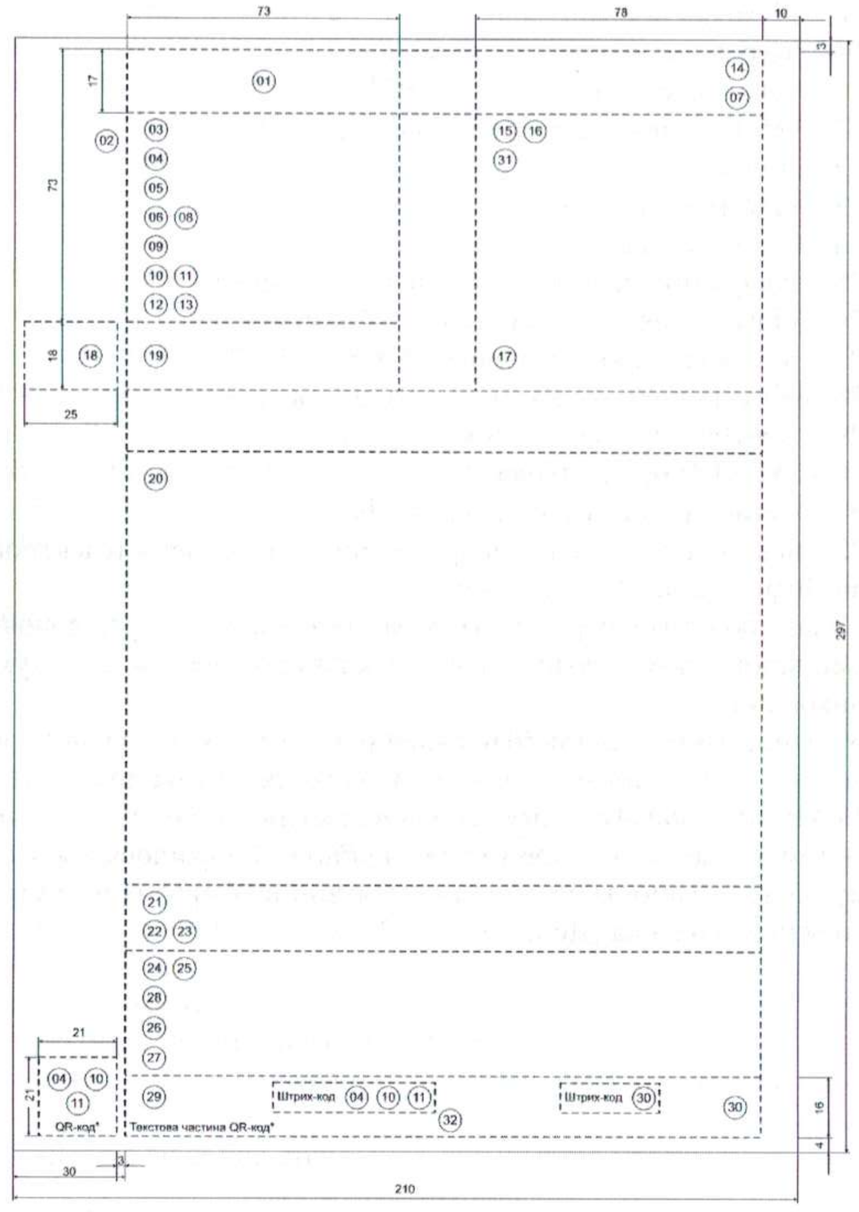
У різних типах документів склад реквізитів не однаковий: він залежить від змісту, призначення і способу оброблення документа.

Кожному реквізиту відведено певне місце, що робить документи зручними для зорового сприйняття, спрощує їх опрацювання. Подаємо схему розташованості реквізитів і меж зон на форматі А4 кутового і поздовжнього бланка (Додаток. А.1, 2).

ДОДАТОК А
(обов'язковий)

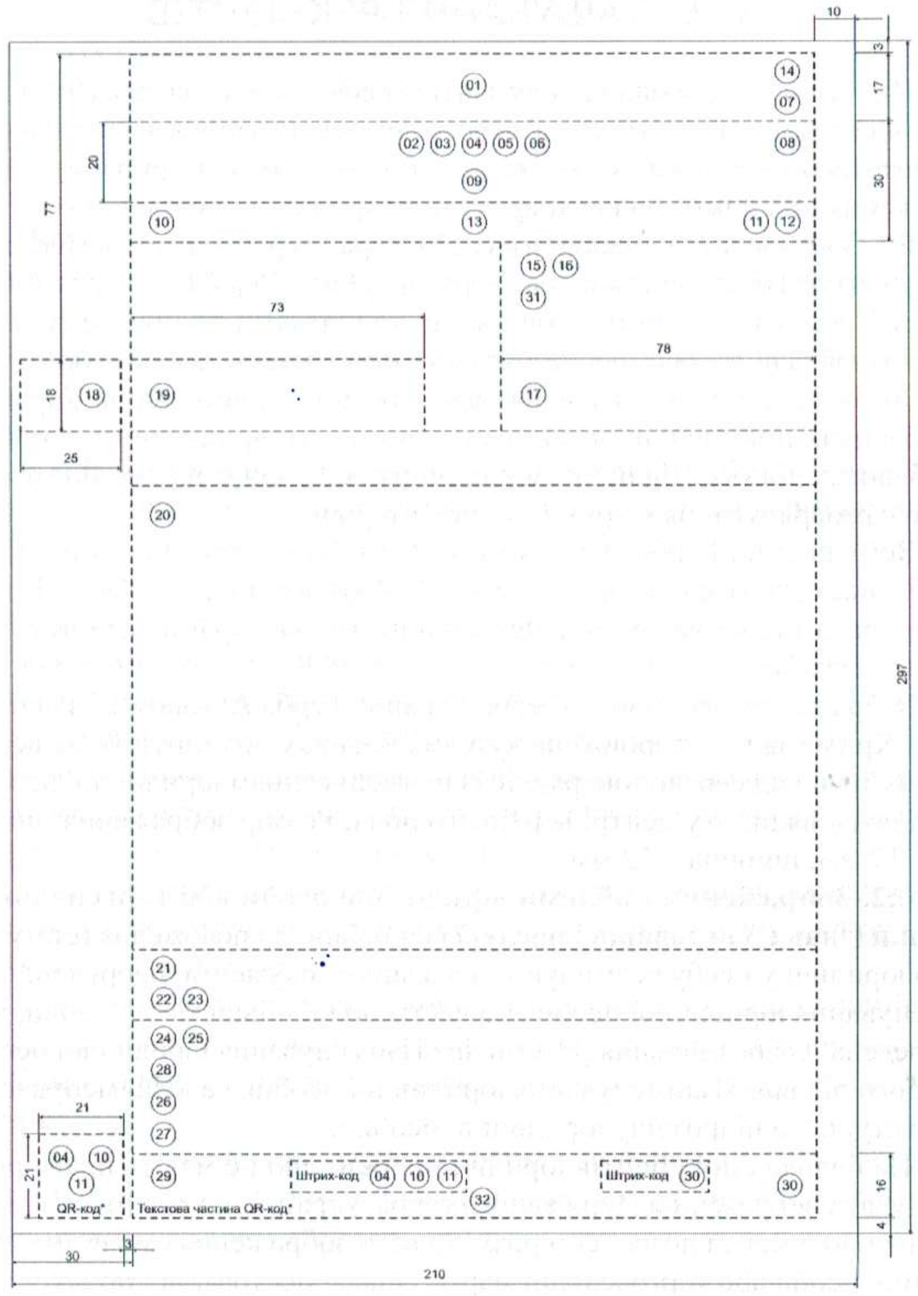
СХЕМИ РОЗТАШУВАННЯ РЕКВІЗИТІВ ДОКУМЕНТІВ

А.1 Схема розташування реквізитів і меж зон на форматі А4 кутового бланка



* Відомості про підписувача електронного документа або накладача електронної печатки

А.2 Схема розташування реквізитів і меж зон на форматі А4 поздовжнього бланка



* Відомості про підписувача електронного документа або накладача електронної печатки

2.5.3. ВИМОГИ ДО ЗМІСТУ ТА РОЗТАШУВАННЯ РЕКВІЗИТІВ

Під час оформлювання документів треба дотримуватися головних правил їх складання, що передбачають правильне написання реквізитів, їх розміщення на бланку документа або чистому аркуші паперу. Додержання цих вимог надає документові юридичної чинності.

0.1. Зображення Державного герба України розміщують на бланках документів згідно з постановою Верховної Ради України[47]; Герба Автономної Республіки Крим – відповідно до нормативно-правових актів Верховної Ради Автономної Республіки Крим згідно із Законом України[48].

Дозволено розміщувати зображення Державного герба України на бланках документів органів місцевого самоврядування, а також на бланках документів інших юридичних осіб, для яких органи місцевого самоврядування є органами вищого рівня.

Зображення Герба Автономної Республіки Крим розміщують на бланках документів юридичних осіб Автономної Республіки Крим лише разом із зображенням Державного герба України згідно із Законом України.

Зображення Державного герба України, Герба Автономної Республіки Крим (далі – «герби») на кутових бланках розміщують на верхньому полі над серединою рядків із найменуванням юридичної особи, а на поздовжніх – у центрі верхнього поля. Розмір зображення: висота – 17 мм, ширина – 12 мм.

0.2. Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) відповідно до положення (статуту) про юридичну особу розміщують на бланку документа ліворуч від найменування юридичної особи або частково чи повністю на площі, що відведена для розміщення реквізитів «Найменування юридичної особи вищого рівня», «Найменування юридичної особи» та «Найменування структурного підрозділу юридичної особи».

На бланках документів юридичних осіб, що не мають права розміщувати зображення Державного герба України, на верхньому полі бланка документа дозволено розміщувати зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг).

[47] Постанова Верховної Ради України від 19.02.1992 № 2137-XII «Про державний герб України».

[48] Закон України «Про затвердження Конституції Автономної Республіки Крим».

Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) на бланку документа не відтворюють, якщо на бланку є зображення гербів.

Не можна замінювати найменування юридичної особи зображенням емблеми або торговельної марки (знака для товарів і послуг), навіть якщо найменування повністю відтворено в зображенні. Цей реквізит використовують лише разом із найменуванням юридичної особи.

Розміри зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) не обмежують. Рекомендована висота зображення – не більша ніж 17 мм.

Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) реєструють в установленому законодавством порядку.

0.3. Найменування юридичної особи вищого рівня зазначають скорочено. Якщо немає офіційного скорочення цього найменування, то його зазначають повністю.

Найменування юридичної особи вищого рівня розміщують вище найменування юридичної особи – автора документа.

0.4. Найменування юридичної особи – автора документа – має відповідати повному найменуванню, зазначеному в положенні (статуті) про юридичну особу. Нижче повного найменування (окремим рядком у центрі) розміщують скорочене найменування юридичної особи, якщо його офіційно зафіксовано в положенні (статуті). Скорочене найменування зазначають у дужках чи без них.

У разі оформлення документів, підготовлених кількома юридичними особами, їхнє найменування розміщують на одному рівні, а назву виду документа – посередині.

Ліворуч зазначають дату документа, праворуч – реєстраційний індекс документа. У цьому разі зображення гербів, емблем юридичних осіб або торговельних марок (знаків для товарів і послуг) не відтворюють.

Вимоги до написання найменування юридичної особи та особливості найменування окремих юридичних осіб установлено наказом Міністерства юстиції України[49].

[49] Наказ Міністерства юстиції України від 05.03.2012 № 368/5 «Про затвердження Вимог до написання найменування юридичної особи, її відокремленого підрозділу, громадського формування, що не має статусу юридичної особи, крім організації профспілки», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 5 березня 2012 р. за № 367/20680.

0.5. Найменування структурного підрозділу юридичної особи, зокрема відокремленого структурного підрозділу, зазначають у разі, якщо структурний підрозділ є автором документа, і розміщують нижче найменування юридичної особи.

Вимоги до написання найменування структурного підрозділу юридичної особи, зокрема відокремленого підрозділу, установлено наказом Міністерства юстиції України.

0.6. Довідкові дані про юридичну особу мають містити таке: поштову адресу та інші відомості (номери телефонів, телефаксів, рахунків у банку, адресу електронної пошти, адресу офіційного вебсайту тощо). Ці відомості розміщують нижче найменування юридичної особи або структурного підрозділу.

Реквізити поштової адреси зазначають згідно з постановою Кабінету Міністрів України у такій послідовності: назва вулиці, номер будинку, номер корпусу чи офісу (за потреби), назва населеного пункту, району, області, поштовий індекс.

Якщо місцеперебування юридичної особи відрізняється від адреси фактичного провадження діяльності чи розміщення офісу, у довідкових даних дозволено зазначати дві адреси: юридичну (зазначену в ЄДРПОУ) та фактичну (для листування).

Номери телефонів і телефаксів зазначають відповідно до національного формату в такій послідовності: міжміський префікс, код населеного пункту (в дужках), телефонний номер, що його відділяють від коду та розділяють пробілами.

0.7. Код форми документа (за наявності) проставляють згідно з ДКУД.

Код форми документа розміщують у правій частині верхнього поля документа вище реквізиту «Назва виду документа».

0.8. Код юридичної особи проставляють згідно з ЄДРПОУ відповідно до постанови Кабінету Міністрів України[50].

Код юридичної особи розміщують на загальному бланку та бланку конкретного виду документа під реквізитом «Код форми документа» (за наявности), а на бланку листа – після реквізиту «Довідкові дані про юридичну особу».

0.9. Назву виду документа зазначають на бланку конкретного виду документа і загальному бланку під час оформлення різних видів документів, окрім листів.

[50] Постанова Кабінету Міністрів України від 22.01.1996 № 118 «Про створення Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України».

Назва виду документа (наказ, рішення, протокол, акт, довідка, доповідна записка тощо) має відповідати назві, зафіксованій у переліку уніфікованих форм документів, запроваджених у юридичній особі. Такий перелік має містити назви уніфікованих форм документів згідно з ДКУД та назви інших документів, що відповідають організаційно-правовому статусу юридичної особи, закріпленому в положенні (статуті).

Назву виду документа на поздовжніх бланках розміщують посередині, а на кутових – у лівому верхньому куті під реквізитом «Найменування юридичної особи» або «Найменування структурного підрозділу юридичної особи».

0.10. Дата документа – це, зазвичай, дата його підписання, затвердження, прийняття, реєстрації або складання. Крім того, датують усі службові відмітки, проставлені на документі, а саме: візу, резолюцію, відмітку про засвідчення копії документа, відмітку про надходження документа до юридичної особи, відмітку про виконання документа, відмітку про ознайомлення з документом.

Дату оформлюють цифровим або словесно-цифровим способом.

У разі оформлення дати цифровим способом її елементи зазначають арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: день місяця, місяць, рік. У цьому разі день місяця і місяць проставляють двома парами цифр, розділеними крапкою; рік – чотирма цифрами, крапку наприкінці не ставлять.

Взірець

08.01.2022

Можна оформлювати дату у зворотній послідовності: рік, місяць, день місяця. Такий спосіб найчастіше використовують під час службового листування з іноземними партнерами, тому що він відповідає міжнародній системі датування документів.

Взірець

2022.02.14

У текстах нормативно-правових актів та посиланнях на них і в документах, що містять відомості фінансового характеру, застосовують словесно-цифровий спосіб зазначення дат із проставлянням нуля в позначенні дня місяця, якщо він містить одну цифру.

Взірець

05 березня 2022 року

Дозволено вживати слово «рік» у скороченому варіанті «р.».

Взірець

15 квітня 2022 р.

У різних реквізитах одного документа дату може бути оформлено як словесно-цифровим способом, так і цифровим.

У спільних документах, підготовлених від імені двох та більше юридичних осіб, зазначають одну дату, що відповідає даті проставлення останнього підпису.

Дату документа на бланку проставляють у спеціально відведеному місці.

У внутрішніх службових документах (заявах, доповідних і пояснювальних записках тощо), оформлених не на бланку, дату проставляють ліворуч від особистого підпису автора документа.

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства дозволено проставляти дату реєстрації документа у складі штрих-коду або QR-коду, що створюється засобами цієї системи, згідно з постановою Кабінету Міністрів України[51].

Штрих-код проставляють у центрі нижнього поля першої сторінки документа, QR-код (21 мм × 21 мм) – у нижньому лівому куті першої сторінки документа.

0.11. Реєстраційний індекс документа містить порядковий номер цього документа в межах групи документів, якого доповнюють індексами, що застосовують у юридичній особі, зокрема індексом за номенклатурою справ, структурного підрозділу, кореспондентів, посадових осіб, які розглядають або підписують документ, виконавців, питань діяльності яких стосується документ.

Складові частини реєстраційного індексу відокремлюють одну від одної правобічною похилою рискою.

Взірці

1. *15/03–21*
2. *105/03/03–21*
3. *03–21/205*

Послідовність написання складових частин реєстраційного індексу може змінюватися залежно від того, який документ реєструють, – вхідний чи створений юридичною особою.

У спільному документі, підготовленому від імені двох та більше юридичних осіб, реєстраційний індекс має містити індекси, присво-

[51] Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності».

єні документові кожною із цих юридичних осіб, яких проставляють через правобічну похилу риску в тій послідовності, у якій документ підписано його авторами.

Взірець

385/234/189

Місце розташування реєстраційного індексу на документі залежить від виду бланка та виду документа.

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства дозволено проставляти реєстраційний індекс документа у складі штрих-коду або QR-коду, що створюється засобами цієї системи згідно з постановою Кабінету Міністрів України, названою вище.

0.12. Посилання на реєстраційний індекс і дату документа має містити реєстраційний індекс та дату того документа, на який дають відповідь.

Посилання на реєстраційний індекс і дату документа розміщують нижче або на рівні реєстраційного індексу у спеціально відведеному місці на бланку.

0.13. Місце складення документа зазначають на всіх документах, окрім листів.

Місце складення документа розміщують на рівні або нижче реквізитів «Дата документа» чи «Реєстраційний індекс документа».

Місце складення документа має відповідати найменуванню населеного пункту згідно з ДК 014[52].

Взірець

1. *Київ (Зазначаючи столицю «Київ», скорочення «м.» не застосовують).*
2. *м. Біла Церква Київської області*
3. *с-ще Степове Фастівського району Київської області*
4. *с. Дмитрівка Кременчуцького району Полтавської області*

0.14. Гриф обмеження доступу до документа («Для службового користування», «Таємно», «Цілком таємно» тощо) оформлюють відповідно до нормативно-правових актів, які регламентують порядок організації діловодства стосовно документів, що містять інформацію з обмеженим доступом згідно із законодавством.

Гриф обмеження доступу до документа розміщують у правій частині верхнього поля документа вище реквізиту «Адресат» або «Гриф

[52] ДК 014-97 Класифікатор об'єктів адміністративно-територіального устрою України.

затвердження документа». За потреби його доповнюють номером примірника документа.

Взірці

1. *Для службового користування*
   Прим. 1
2. *Цілком таємно*
   Прим. 2

0.15. Адресатами документа можуть бути юридичні особи, їхні структурні підрозділи, конкретні посадові особи та громадяни.

У разі адресування документа юридичній особі або її структурному підрозділу без зазначення посадової особи їхні найменування подають у називному відмінку.

Взірці

1. *Український центр*
   оцінювання якости освіти
2. *Національний педагогічний*
   університет імені Михайла Драгоманова

У найменуванні адресата допустимо зазначати скорочене найменування юридичної особи.

Взірець

НПУ імені Михайла Драгоманова

У разі адресування документа керівникові юридичної особи або його заступникові найменування юридичної особи має бути складовою частиною найменування посади адресата, що його зазначають у давальному відмінку.

Взірець

Ректорові Національного
авіаційного університету
Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Якщо документ адресують керівникові структурного підрозділу юридичної особи, то найменування юридичної особи зазначають у називному відмінку, а посаду, власне ім'я та прізвище адресата – у давальному.

Взірець

Український науково-дослідний
інститут архівної справи
та документознавства
Завідувачеві відділу документознавства
Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Якщо документ адресують багатьом однорідним юридичним особам або їхнім керівникам, адресата зазначають узагальнено в давальному відмінку.

Взірець

1. *Вищим навчальним закладам*
   та науковим установам, в яких
   є спеціалізовані вчені ради
2. *Директорам закладів загальної*
   середньої освіти України

Документ не може мати більше чотирьох адресатів. Слово «копія» перед зазначенням найменувань другого, третього, четвертого адресата не ставлять. У разі надсилання документа більше ніж чотирьом адресатам складають список розсилання, а на кожному документі зазначають лише одного адресата.

Реквізит «Адресат» може містити поштову адресу. Реквізити поштової адреси зазначають згідно з постановою Кабінету Міністрів України[53].

Взірець

Київський національний університет
імені Тараса Шевченка
вул. Володимирська, 64,
м. Київ, 01033

Якщо документ адресують фізичній особі, спершу зазначають власне ім'я та прізвище адресата в давальному відмінку, потім – поштову адресу.

Взірець

Михайлові Гордієнку
вул. М. Гоголя, буд. 13, кв. 8
м. Ніжин, 04631

Поштову адресу не зазначають на документах, що їх надсилають органам законодавчої та виконавчої влади, а також постійним кореспондентам.

0.16. Гриф затвердження документа складається зі слова ЗАТВЕРДЖУЮ, найменування посади, особистого підпису, власного імені, прізвища особи і дати затвердження, якщо документ затверджує посадова особа, до повноважень якої належить вирішення питань, наведених у цьому документі.

[53] Постанова Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 № 270 «Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку».

Взірець

ЗАТВЕРДЖУЮ
Ректор НПУ імені Михайла Драгоманова
Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
08.05.2022

У разі затвердження документа кількома посадовими особами або колегіальними органами юридичної особи оформлюють відповідну кількість грифів затвердження.

Якщо документ затверджують дві посадові особи або два колегіальні органи юридичної особи (юридичних осіб), грифи затвердження розміщують на одному рівні горизонтально, а якщо більше двох – на одному рівні горизонтально вертикальними рядками в довільному порядку.

Якщо створений документ затверджено розпорядчим документом юридичної особи, то гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖЕНО, назви виду розпорядчого документа в називному відмінку, його дати і номера.

Взірець

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства освіти і науки України
04.06.2022 № 320

Перелік видів документів, що мають бути затверджені з проставлянням грифа затвердження, визначає юридична особа на підставі законодавства та з унесенням в інструкцію з діловодства.

Гриф затвердження розміщують у правому верхньому куті першого аркуша документа.

0.17. Резолюція – це зроблений посадовою особою напис на документі, що містить стислий зміст вибраного нею рішення щодо виконання документа.

Резолюція максимально може складатися з таких елементів: прізвище(-а), власне(-і) ім'я(-ена) виконавця (-ів) у давальному відмінку, зміст доручення, строк виконання, особистий підпис керівника, дата.

Взірець

Прізвище Власне ім'я
Прошу підготувати проєкт договору
про постачання підручників до 25.05.2022
Особистий підпис
Дата

Якщо доручення надано кільком посадовим особам, головним виконавцем документа є особа, зазначена в резолюції першою.

На документах зі строками виконання, що не потребують додаткових вказівок, у резолюції зазначають виконавця, підпис автора резолюції та дату.

Резолюцію проставляють рукописно безпосередньо на документі нижче реквізиту «Адресат» паралельно до основного тексту або на вільному від тексту місці у верхній частині першого аркуша з лицьового боку, але не на полі документа, призначеному для підшивання.

Якщо на документі немає вільного місця для резолюції або документ підлягає поверненню, або це електронний документ, то резолюцію оформлюють на окремому аркуші або спеціальному бланку, на якому зазначають дату.

Взірець

До вх. № 123/01–10
від 25.08.2022

0.18. Відмітка про контроль означає, що документ узято на контроль для забезпечення його виконання в установлений термін.

Відмітку про контроль позначають великою літерою «К» чи словом «Контроль» (рукописно або з використанням штампа) на лівому полі першого аркуша документа на рівні заголовка до тексту.

0.19. Заголовок до тексту документа має містити стислий виклад основного змісту документа.

Заголовок до тексту документа має бути коротким, граматично узгодженим із назвою документа, точно передавати зміст тексту та відповідати на запитання «про що?», «чого?», «кого?».

Взірці

1. *Наказ (про що?) про надання відпустки*
2. *Лист (про що?) про організацію конференції*
3. *Протокол (чого?) засідання атестаційної комісії*
4. *Посадова інструкція (кого?) головного спеціаліста*

Заголовок до тексту документа оформлюють у спеціально відведеному місці на бланку.

0.20. Текст документа має містити інформацію, заради фіксування якої його було створено, і стосується того питання, яке сформульоване в заголовку до тексту документа.

Інформацію в тексті документа потрібно подавати стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно. Текст документа не може містити повторів, а також слів і зворотів, що не несуть змістового навантаження.

Текст документа оформлюють у вигляді суцільного зв'язного тексту, анкети, таблиці або із поєднанням цих форм.

Документи складають державною мовою, крім випадків, передбачених законодавством про мови в Україні.

Тексти документів, що їх надсилають закордонним адресатам за попередньою домовленістю, можна оформлювати українською мовою, мовою країни-адресата чи однією з мов міжнародного спілкування. Документи, адресовані державним органам, складають лише українською мовою.

0.21. Відмітку про наявність додатків, повну назву яких наводять переважно в тексті супровідного листа, оформлюють після тексту листа перед підписом.

Взірець

Додаток: на 5 арк. у 2 прим.

Якщо документ має додатки, повні назви яких не наведено в тексті документа, то ці назви потрібно зазначити у відмітці про наявність додатків із зазначенням кількості аркушів у кожному додатку та кількості їх примірників.

Взірець

Додатки: 1. Довідка про виконання індивідуального плану за І семестр 2021–2022 н.р.
2. Графік проведення щотижневих консультацій на ІІ семестр 2021–2022 н.р.

Якщо до документа додають інший документ, що має додатки, то відмітку про наявність додатків оформлюють як у прикладі, наведеному нижче.

Взірець

Додаток: лист Державного архіву Київської області від 25.05.2022 № 01–10/123 і додаток до нього, всього на 15 арк. у 2 прим.

Якщо додатки зброшуровано, то кількість їхніх аркушів не зазначають.

Взірець

Додаток: форми наукової звітності в 1 прим.

У разі, якщо документ містить більше десяти додатків, складають опис, а відмітку про наявність додатків оформлюють як у прикладі, наведеному нижче.

Взірець

Додатки: згідно з описом на 2 арк.

Якщо додаток надсилають не за всіма зазначеними в документі адресами, то відмітку про наявність додатків оформлюють як у прикладі, наведеному нижче.

Взірець

Додаток: на 15 арк. в 1 прим, на першу адресу.

У додатках довідкового характеру (графіки, схеми, таблиці, списки, форми тощо) до основного документа, затвердженого розпорядчим документом, відмітку роблять у верхньому правому куті першого аркуша додатка.

Взірець

Додаток 3 до Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях (пункт 25)

У розпорядчому документі відмітку про наявність додатка оформлюють безпосередньо в тексті документа словами: «що додається», «(додається)», «згідно з додатком 1», «відповідно до додатка 2» або «див. додаток 3». А на самому додатку до розпорядчого документа у верхньому правому куті першого аркуша проставляють відмітку з посиланням на цей документ, його дату і номер.

Взірець

Додаток 1
до наказу Міністерства освіти і науки України
20 листопада 2022 року № 321

Якщо до розпорядчого документа є один додаток, то його не нумерують. За наявності кількох додатків зазначають їхні порядкові номери. Знак «№» перед цифровими позначеннями не ставлять. На другому та наступних аркушах додатка роблять відмітку «Продовження додатка».

Усі додатки до документів візує працівник, який створив документ, та керівник структурного підрозділу юридичної особи, у якому його створено.

0.22. Підпис має містити найменування посади особи, яка підписує документ (у повній формі, якщо документ надруковано не на бланку, у скороченій – на документі, надрукованому на бланку), особистий підпис (окрім електронних документів), власне ім'я і прізвище.

Взірці

1 Проректор
з наукової роботи Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
2 Генеральний директор Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Якщо документ підписують кілька посадових осіб однієї юридичної особи, то їхні підписи розташовують один під одним відповідно до підпорядкованості цих осіб.

Взірець

Директор Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
Головний бухгалтер Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

У разі підписання спільного документа кількома особами, які обіймають однакові посади, їхні підписи розміщують на одному рівні.

Документи колегіальних органів підписують голова колегіального органу та секретар.

Взірець

Голова комісії Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
Секретар Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

У разі відсутності посадової особи, найменування посади, власне ім'я і прізвище якої зазначено в документі, його підписує особа, яка виконує її обов'язки, або її заступник. У цьому разі обов'язково зазначають фактичну посаду, власне ім'я, прізвище особи, яка підписала документ (виправлення вносять рукописним або машинописним способом, якщо документ неможливо передрукувати).

Взірець

Заступник директора Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Не дозволено під час підписання документа ставити прийменник «За» чи правобічну похилу риску перед найменуванням посади. Слова «Виконувач обов'язків» або «В. о.» до найменування посади керівника юридичної особи додають лише в разі його заміщення на підставі розпорядчого документа.

Взірець

В. о. директора Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Підпис розміщують під текстом документа або під відміткою про наявність додатків.

Особистий підпис у всіх реквізитах електронного документа, до складу яких він входить, замінюють електронним підписом, що його створюють відповідно до законів України[54].

[54] Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»; Закон України «Про електронні довірчі послуги».

0.23. Відбиток печатки. Юридичні особи, що відповідно до положення (статуту) мають гербову печатку або основну круглу печатку юридичної особи із зазначенням найменування та ідентифікаційним кодом ЄДРПОУ, можуть засвідчувати на документі підпис посадової (відповідальної) особи. Перелік документів, підписи на яких потрібно скріплювати печаткою юридичної особи, визначає юридична особа на підставі законодавства та з унесенням в інструкцію з діловодства.

Інші види печаток (структурних підрозділів (служби діловодства, бухгалтерії, кадрової служби тощо), для окремих категорій документів (для копій, перепусток, конвертів тощо), металеві печатки (для опечатування приміщень, шаф, сейфів)), їх кількість та порядок застосування юридичною особою визначають в інструкції з діловодства.

Відбиток печатки ставлять так, щоб він охоплював останні кілька літер найменування посади особи, яка підписала документ, але не особистий підпис посадової особи, або у спеціально призначеному для цього місці з відміткою «МП».

Відбиток печатки в усіх реквізитах електронного документа, до складу яких він входить, замінюють електронною печаткою, яку створюють відповідно до вимог законів України, названих вище.

0.24. Віза – це напис, зроблений посадовою особою, яка висловлює згоду або незгоду зі змістом документа. Віза складається з:

найменування посади (за потреби), особи, яка візує документ;
особистого підпису;
власного імені і прізвища (розшифрування підпису);
лаконічного рішення;
дати візування.

Взірець

Начальник юридичного відділу
Особистий підпис Сергій ЗІНЧЕНКО
Не заперечую
20.06.2022

Візою оформлюють внутрішнє погодження документів.

Документ може візувати одна посадова особа чи кілька. Перелік посадових осіб, які повинні завізувати документ, визначає його виконавець, виходячи зі змісту цього документа та відповідно до вимог інструкції з діловодства юридичної особи.

Порядок візування певних видів документів зазначають в інструкції з діловодства юридичної особи.

У разі наявности в особи, яка візує документ, зауважень і пропозицій їх оформлюють на окремому аркуші, а у візі документа роблять відповідне доповнення.

Взірець

Завідувач катедри культури
української мови
Особистий підпис Світлана ШЕВЧУК
Зауваження і пропозиції додаємо
18.05.2022

Візу проставляють нижче реквізиту «Підпис» без відступу від межі лівого поля на лицьовому або зворотному боці останнього аркуша документа, примірник якого залишається у юридичної особи.

0.25. Грифом погодження (схвалення) документа оформлюють зовнішнє погодження або схвалення документів.

Якщо документ погоджує посадова особа сторонньої юридичної особи, до повноважень якої належить погодження питань, наведених у цьому документі, то гриф погодження (схвалення) складається зі слова ПОГОДЖУЮ, найменування посади (найменування юридичної особи є складовою частиною найменування посади), особистого підпису, власного імені, прізвища особи та дати погодження.

Взірець

ПОГОДЖУЮ
Проректор з навчальної роботи
Особистий підпис Дмитро НІМЧУК
15.09.2022

Якщо документ погоджують (схвалюють) іншим документом (листом, протоколом, актом тощо), то гриф погодження (схвалення) складається зі слова ПОГОДЖЕНО (СХВАЛЕНО), назви виду погоджувального документа в називному відмінку, його дати і номера.

Взірці

1. ПОГОДЖЕНО
Протокол засідання
Вченої ради НПУ
імені Михайла Драгоманова
07.09.2022 № 4

2. СХВАЛЕНО
Протокол засідання
Вченої ради НПУ
імені Михайла Драгоманова
07.09.2022 № 4

Гриф погодження (схвалення) документа розміщують нижче реквізиту «Підпис» на лицьовому або зворотному боці останнього аркуша документа, якщо місця для нього на лицьовому боці останнього аркуша не вистачає.

У разі, якщо зміст документа стосується більше ніж трьох юридичних осіб, складають «Аркуш погодження», про що роблять відмітку в документі на місці грифа погодження.

Взірець

Аркуш погодження додаємо

Аркуш погодження оформлюють як у прикладі, наведеному нижче.

Взірець

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ
Назва проєкту документа
Найменування посади Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
Дата

Підпис посадової особи скріплюють печаткою юридичної особи (за наявності).

У разі погодження (схвалення) документа кількома посадовими особами або колегіальними органами юридичної особи оформлюють відповідну кількість грифів погодження (схвалення). Якщо документ погоджують (схвалюють) дві посадові особи або два колегіальні органи юридичної особи (юридичних осіб), грифи погодження (схвалення) розміщують на одному рівні горизонтально, а якщо більше двох – на одному рівні горизонтально-вертикальними рядками в довільному порядку.

0.26. Відмітка про засвідчення копії документа складається з таких елементів: слів «Згідно з оригіналом» (без лапок), найменування посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її власного імені та прізвища, дати засвідчення копії.

У випадках, визначених законодавством, копії документів засвідчують відбитком печатки юридичної особи, структурного підрозділу (служби діловодства, служби кадрів, бухгалтерії тощо) юридичної особи або печатки «Для копій».

Взірець

Згідно з оригіналом
Начальник відділу роботи з персоналом
Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
Дата Відбиток печатки

Відмітку про засвідчення копії документа проставляють нижче реквізиту «Підпис» на лицьовому боці останнього аркуша копії документа.

0.27. Відомості про виконавця документа складаються з таких елементів: прізвища і власного імені виконавця документа, номера його службового телефона.

Взірець

Федорчук Василь 272 36 40

У внутрішніх документах допустимо зазначати лише прізвище виконавця документа і номер його службового телефону.

Взірець

Федорчук 272 36 40

Допустимо через кому зазначати кілька номерів телефонів, за якими можна зв'язатися з виконавцем.

Взірець

Бойко Федір 123 45 67, 0672342832

В одному документі, за потреби, може бути зазначено відомості про 2–3 виконавців.

Взірець

Бондаренко Надія 272 30 85
Василенко Домініка 272 18 99

Відомості про виконавця документа оформлюють у нижньому лівому куті на лицьовому боці останнього аркуша документа.

0.28. Відмітка про ознайомлення з документом свідчить про факт ознайомлення працівника(-ів) зі змістом управлінської(-их) дії(-й) стосовно нього (них) та складається з таких елементів: слів «З документом ознайомлений(-а, -і):» (без лапок), особистого(-их) підпису(-ів), власного(-их) імені(імен), дати, яку кожний працівник власноручно проставляє під час ознайомлення.

У відмітці про ознайомлення з документом замість слова «документ» може бути зазначено його конкретний вид (наказ, розпорядження, акт, посадова інструкція тощо).

Взірець

1 З наказом ознайомлений:
Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
Дата
2 З посадовою інструкцією ознайомлена:
Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
Дата

Відмітку про ознайомлення з документом розміщують нижче реквізиту «Підпис» або «Віза документа» (за наявності).

0.29. Відмітка про виконання документа свідчить про те, що роботу над документом завершено і його можна долучити до справи, та має складатися з таких елементів: слів «До справи» (без лапок), номера справи, у якій документ буде зберігатися, посилання на дату й реєстраційний індекс документа, що засвідчує виконання (або стислі відомості про виконання), найменування посади, особистого підпису, власного імені та прізвища відповідальної особи, дати оформлення відмітки.

Взірець

1. До справи № 01–10
Лист-відповідь від 25.05.2022 № 01–10/01/123
Секретар Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
Дата
2. До справи № 02–10
Питання вирішено позитивно в телефонній розмові 25.07.2022
Головний бухгалтер Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
Дата

Якщо документ не потребує письмової відповіді, то зазначають стислі відомості про виконання. Підпис і дату відмітки проставляє виконавець цього документа.

Відмітку про виконання документа проставляють рукописно в лівому куті нижнього поля на лицьовому боці першого аркуша документа.

0.30. Відмітка про надходження документа до юридичної особи має містити такі елементи: скорочене найменування юридичної особи, до якої надійшов документ, вхідний реєстраційний індекс, дату (за потреби – годину і хвилину) надходження документа.

Відмітку про надходження документа до юридичної особи проставляють рукописно або з використанням штампа, автоматичного нумератора у правому куті нижнього поля на лицьовому боці першого аркуша оригіналу документа.

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства цю відмітку проставляють за допомоги штрихового коду (штрих-коду).

0.31. Запис про державну реєстрацію проставляють на нормативно-правових актах юридичних осіб, внесених до Єдиного державного реєстру нормативно-правових актів, у відповідних органах юстиції в установленому законодавством порядку.

На першій сторінці нормативно-правового акта для проставлення запису про державну реєстрацію повинно бути вільне місце (60 мм × 100 мм) у верхньому правому куті після номера акта чи грифа затвердження документа.

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства запис про державну реєстрацію дозволено проставляти у складі QR-коду, що його створюють засобами цих систем.

0.32. Відмітку про наявність примірника документа з паперовим (електронним) носієм інформації проставляють згідно з постановою Кабінету Міністрів України[55] та наказом Міністерства юстиції України[56].

У разі створення примірника електронного документа з паперовим носієм інформації на ньому проставляють штрих-код або QR-код, що містить: скорочене найменування юридичної особи, дату реєстрації, реєстраційний індекс.

QR-код також має містити відомості про підписувача електронного документа або накладача електронної печатки, а саме: прізвище, ім'я, по батькові підписувача або найменування юридичної особи (для електронної печатки), номер сертифіката і строк його дії. Окрім того, QR-код додатково має містити дати накладання кваліфікованих електронних підписів і печаток на електронний документ, що беруть із кваліфікованих електронних позначень часу. Для актів додатково зазначають дані про погодження.

Відмітку про наявність примірника електронного документа з паперовим носієм інформації проставляють у центрі нижнього поля першого аркуша електронного документа. Якщо примірник електронного документа з паперовим носієм інформації створюють одночасно з електронним документом, відмітку про наявність цього примірника проставляють у тому самому місці.

Взірець

Примірників електронного документа з паперовим носієм інформації 4.

[55] Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності».

[56] Наказ Міністерства юстиції від 11.11.2014 № 1886/5 «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 11.11.2014 за № 1421/26198.

2.5.4. ВИМОГИ ДО БЛАНКІВ ДОКУМЕНТІВ

Для документів з високим рівнем стандартизації друкарським або іншим способом виготовляють бланки, які містять трафаретний текст.

Бланк документа – це зуніфікована форма (службового) документа з надрукованою послідовною інформацією реквізитів і місцем, відведеним для змінної інформації. Бланк виготовляють згідно з вимогами Національного стандарту України (ДСТУ 4163–2020), чинного від 01 липня 2020 року.

Він установлює такі **види бланків**:

- загальний бланк юридичної особи для створення різних видів документів (без зазначення у бланку назви документа), крім листів (Додаток Б1);
- бланк конкретного виду документа (із зазначенням у бланку назви виду документа), крім листа (Додаток Б 6);
- бланк листа (Додаток Б 2, 3, 4).

Послуговуючись загальним бланком юридичної особи, розробляють бланки структурних підрозділів чи бланки посадових осіб, якщо ця особа має право підпису документів (Додаток Б 5).

ДОДАТОК Б
(довідковий)

ЗРАЗКИ БЛАНКІВ ДОКУМЕНТІВ

Б.1 Зразок поздовжнього загального бланка юридичної особи

УКРДЕРЖАРХІВ
УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА (УНДІАСД)

Код ДКУД_____

(місце для назви виду документа)

_____ Київ №_____

Б.2 Зразок кутового бланка листа юридичної особи

**ДЕРЖАВНА
АРХІВНА СЛУЖБА
УКРАЇНИ**

УКРДЕРЖАРХІВ

вул. Солом'янська, 24, м. Київ, 03110,
тел. (044) 275 27 77, факс 275 36 55,
e-mail: info@arch.gov.ua,
web: archives.gov.ua

Код ЄДРПОУ 37552598

_____ № _____

На № _____ від _____

Б.3 Зразок поздовжнього бланка листа юридичної особи

УКРДЕРЖАРХІВ

**УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ
АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА
(УНДІАСД)**

вул. Солом'янська, 24, м. Київ, 03110, тел. (044) 275 53 82
e-mail: undiasd@archives.gov.ua, web: undiasd.archives.gov.ua

Код ЄДРПОУ 22992594

_____ № _____ На № _____ від _____

Б.4 Зразок поздовжнього бланка листа структурного підрозділу юридичної особи

УКРДЕРЖАРХІВ

**УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ
АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА
(УНДІАСД)
Відділ документознавства**

вул. Солом'янська, 24, м. Київ, 03110, тел. (044) 275 30 53

_____ № _____ На № _____ від _____

Б.5 Зразок поздовжнього бланка посадової особи

СЕЛО ТОКАРІВ НОВОГРАД-ВОЛИНСЬКОГО РАЙОНУ ЖИТОМИРСЬКОЇ ОБЛАСТІ

СІЛЬСЬКИЙ ГОЛОВА

(місце для назви виду документа)

_____ №_____

Б.6 Зразок бланка конкретного виду документа

УКРДЕРЖАРХІВ

**УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ
АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА
(УНДІАСД)**

Код ДКУД_____

НАКАЗ

_____ Київ №_____

Загальний бланк містить такі реквізити:

- зображення Державного герба України, Герба Автономної Республіки Крим – 01;
- зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) – 02;
- найменування юридичної особи вищого рівня – 03;
- найменування юридичної особи – 04;
- найменування структурного підрозділу юридичної особи – 05;
- місце складання або видання документа – 13.

Проте місце складання або видання документа може не вказуватися, якщо воно входить до складу назви організації. Наприклад: *Національний університет «Київський політехнічний інститут», Харківська міська державна адміністрація.*

Крім цього, загальний бланк може мати такі обмежувальні позначення для реквізитів:

- код форми документа – 07;

- дата документа – 10;
- реєстраційний індекс документа – 11;
- відмітка про контроль – 18
- заголовок до тексту документа – 19.

Зверніть, будь ласка, увагу, що у загальному бланку посадової особи на місці реквізиту «Назва структурного підрозділу» буде зазначено «Назву посади». Зазвичай такі бланки виготовляють для заступників керівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Бланки конкретних видів документів (розпоряджень, наказів, протоколів, актів тощо) доцільно виготовляти, якщо їх кількість перевищує 2 тис. одиниць на рік.

Бланк листа юридичної особи може містити такі реквізити:

- зображення Державного герба України, Герба Автономної Республіки Крим – 01;
- зображення емблеми юридичної особи чи торговельної марки (знака для товарів і послуг) – 02;
- найменування юридичної особи вищого рівня – 03;
- найменування юридичної особи – 04;
- найменування структурного підрозділу юридичної особи – 05;
- довідкові дані про юридичну особу – 06;
- код юридичної особи – 08.

Крім того, на бланку листа фіксують обмежувальні позначення для таких реквізитів:

- дата документа – 10;
- реєстраційний індекс документа – 11;
- реєстраційний індекс документа – 12;
- адресат – 15;
- резолюція– 17;
- відмітка про контроль – 18;
- заголовок до тексту документа – 19
- текст документа – 20.

2.5.5. ОФОРМЛЮВАННЯ СТОРІНКИ

Організаційно-розпорядчі документи оформлюють на папері формату А4 (210 х 297 мм) та А5 (210 х 148 мм) (згідно з ГОСТ 9327). Можна використовувати папір формату А3 (297 х 420 мм) – для оформлювання документів у вигляді таблиць та А6 (105 х 148 мм) – для резолюцій.

Документи повинні мати такі береги:

30 – лівий;

10 – правий;

20 – верхній та нижній.

Текст документів, оформлених на папері формату А4, треба друкувати через 1,5 міжрядкового інтервалу, а формату А5 – через 1–1,5 міжрядкового інтервалу.

Реквізити документа (крім тексту), що мають кілька рядків, друкують через 1 міжрядковий інтервал. Складові частини реквізитів «Адресат», «Гриф затвердження», «Гриф погодження» відокремлюють одну від одної 1,5–2 міжрядковими інтервалами.

Наприклад:

ЗАТВЕРДЖУЮ

1,5

Голова Державного комітету

І

лісового господарства України

2

Підпис Ініціал (и), прізвище

1,5

Дата

За наявності кількох грифів затвердження і погодження їх розміщують вертикально на одному рівні: перший – від межі лівого берега, другий – через 100 мм.

Інші реквізити документа відокремлюють один від одного 1,5–3 міжрядковими інтервалами.

Назву виду документа друкують великими літерами.

Максимальна довжина рядка багаторядкових реквізитів (крім тексту) – 73 мм (28 друкованих знаків).

Оформлюючи документи, треба дотримуватися таких відступів від межі лівого берега документа:

- 12,5 мм – для початку абзаців у тексті;
- 90 мм – для реквізиту «Адресат»;
- 100 мм – для реквізитів «Гриф затвердження», «Гриф обмеження доступу до документа»;
- 125 мм – для розшифрування підпису в реквізиті «Підпис».

Не відступають від межі лівого берега, оформлюючи реквізити «Дата документа», «Заголовок до тексту документа», «Текст» (без аб-

зацiв); «Відмітка про наявність додатків»; «Прізвище виконавця і його номер телефону», «Відмітка про виконання документа»; назва посади у реквізиті «Підпис» та «Гриф погодження»; засвідчувального напису «Згідно з оригіналом»; а також слів СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ, НАКАЗУЮ, ЗОБОВ'ЯЗУЮ.

На бланках юридичних осіб – суб'єктів України, що мають право відповідно до законодавства послуговуватися мовами національних меншин поряд з українською мовою, реквізити 03, 04, 05, 06 друкують українською мовою та мовою національних меншин на одному рівні поздовж бланка.

Юридичні особи, які листуються з постійними іноземними кореспондентами, можуть виготовляти бланки, оформлюючи реквізити двома мовами: ліворуч – українською, праворуч – іноземною. Герби на таких бланках проставляють у центрі верхнього поля.

На бланку друкують тільки першу сторінку документа, а подальші – на чистих аркушах паперу. Якщо текст документа займає більше однієї сторінки, то на другу сторінку не можна переносити один підпис, на ній має бути не менше двох рядків тексту.

Тексти документів постійного зберігання друкують з одного боку аркуша, документи зі строком зберігання до 5 років можна друкувати на лицьовому та зворотному боці аркуша.

Нумерація сторінок. У документах, оформлених на двох та більше аркушах паперу, нумерацію сторінок починають із другої. Номери сторінок ставлять посередині верхнього берега аркуша арабськими цифрами без слова «сторінка» та розділових знаків.

Якщо текст друкують з обох боків аркуша, то непарні сторінки проставляють у правому верхньому (нижньому) кутку, а парні – у лівому верхньому (нижньому) кутку аркуша.

Якщо текст документа містить декілька рішень, висновків тощо, його треба переділити на розділи, підрозділи, пункти, що їх друкують з абзацу.

Рубрикація – це членування тексту на складові, графічне відокремлення однієї частини від іншої, а також використання заголовків, нумерації та ін. Рубрикація є зовнішнім вираженням композиційної будови ділового папера. Ступінь складності рубрикації залежить від обсягу, тематики, призначення документа. Найпростіша рубрикація – поділ на абзаци.

Абзац – це відступ управо у початковому рядку, яким починають виклад нової думки у документі, а також фрагмент тексту між двома такими відступами. Середня довжина абзацу має бути 4–6 речень, хоча

в текстах документів є абзаци, що складаються з одного речення. Слід пам'ятати: хоч би якою була його довжина, абзац – це внутрішньо замкнене значеннєве ціле, що виражає закінчену думку.

Абзацне членування тексту доповнює нумерація рубрик тексту, що вказує на взаємозалежність певних розділів, частин, пунктів та їх підпорядкування. Є дві системи нумерації – комбінована (традиційна) й нова.

Комбінована (традиційна) ґрунтується на використанні різних типів знаків – слів, літер, арабських та римських цифр. Ця система використання різних позначень обов'язково має бути логічною, послідовною та будуватися за ознакою зростання.

Нова система базується на використанні лише арабських цифр, розміщених у певній послідовності. Застосовуючи цю систему, слід дотримуватися таких правил:

- після номера частини, розділу, пункту, підпункту не ставлять крапки;
- номер кожної складової частини містить номери вищих ступенів поділу:
  - розділи – 1; 2; 3; 4;
  - номер підрозділу складається з номера розділу й порядкового номера підрозділу, відокремлених крапкою – 1.2.; 1.3.;
  - номер пункту містить порядковий номер розділу, підрозділу й пункту, відокремлених крапкою – 1.1.1.; 1.2.2.;
  - номер підпункту складається з номера розділу, підрозділу, пункту, підпункту, відокремлених крапкою – 1.1.1.1.; 1.2.2.2. і т. д.

Застосування нової системи нумерації спрощує оброблення документів та дозволяє не вживати словесних найменувань і символів.

Комбінована (традиційна)		Нова
А. Б. В.	Розділ I	1
I. II. III.	Частина 1	1.1
1.2.3.	Частина 2	1.2
1); 2); 3);	пункт 1	1.2.1
а); б); в);	§ 1	1.2.2.1
	§ 2	1.3
		2
		і т. д.

2.5.6. ВИМОГИ ДО ТЕКСТУ ДОКУМЕНТА

Організації, установи, агенції здійснюють діловодство, ведуть документацію, листуються ***українською мовою***. У містах, населених пунктах, де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, тексти документів у внутрішньому діловодстві можна складати мовою відповідної національної меншини, поряд із державною мовою. Документи, що надсилають закордонним адресатам, можна оформлювати українською або мовою країни-адресата.

Основою службового документа є **текст** – головний реквізит службового документа, що відображає його зміст. Він має чітко й переконливо відображати причину й мету його написання, розкривати суть конкретної справи.

Текст – це сукупність речень, об'єднаних у тематичну і структурну цілісність за правилами певної мовної системи.

Текст документа повинен містити певну аргументовану інформацію, викладену стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно, без повторень та вживання слів і зворотів, які не несуть змістового навантаження. Його оформлюють у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм. Якщо частини тексту мають різні значеннєві аспекти, або текст документа містить декілька рішень, висновків тощо, його треба переділити на розділи, підрозділи, пункти, підпункти, що їх нумерують арабськими цифрами і друкують з абзацу.

Суцільний складний текст документа містить граматично і логічно узгоджену інформацію про управлінські дії; його використовують під час складання правил, положень, листів, розпорядчих документів.

Форму анкети використовують під час викладення цифрової або словесної інформації про один об'єкт за певним обсягом ознак. Анкетними текстами послуговуються в організаційно-розпорядчих документах, документах із матеріально-технічного постачання і збуту.

Тексти у вигляді таблиці використовують у звітно-статистичних, бухгалтерських, планових та інших документах.

Текст переділяють на взаємозумовлені логічні елементи: вступ, основну частину (доказ), закінчення.

У *вступі* зазначають причину написання документа; в *основній частині* викладають суть питання, наводять докази, пояснення, міркування; у *закінченні* вказують мету, заради якої складено документ.

Під час складання текстів документів слід дотримуватися таких правил:

- Текст викладати від третьої особи: *Комісія ухвалила…; Інститут просить…; Ректорат клопочеться…*

Від першої особи пишуть заяви, автобіографії, доповідні й пояснювальні записки, накази.

- Не вживати образних виразів, емоційно забарвлених слів і синтаксичних конструкцій.
- Уживати стійкі (стандартизовані) сполучення типу: *відповідно до, з огляду на, на підставі, згідно з, з метою, потрібний для, в порядку, залежно від.* Повторювані в текстах мовні штампи треба видозмінювати, наприклад: *відповідно до угоди – згідно з угодою – на виконання угоди, щодо органів виконавської влади – стосовно представників бізнесу.*
- Використовувати синтаксичні конструкції типу: *Доводимо до Вашого відома, що…; Нагадуємо Вам, що…; Підтверджуємо з вдячністю…; У порядку надання матеріальної допомоги…; У порядку обміну досвідом…; На підставі вказівки …; Відповідно до попередньої домовленості…; На Ваше прохання…*
- Дієприслівникові звороти вживати на початку речення: *Враховуючи…; Беручи до уваги…; Розглянувши…; Вважаючи…; Користуючись нагодою…*
- Використовувати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови і зрозумілі для широкого кола читачів.
- Послуговуватися в текстах питомою українською лексикою, уникаючи слів іншомовного походження (синоніми-дублети): *бігборд – стенд, екзитпол – опитування на виході, пресинг – тиск, провайдер – постачальник, тренінг – вишкіл, фан – уболівальник* тощо.
- Уживати прямий порядок слів у реченнях (підмет передує присудкові, означення стоїть перед означуваними словами, додатки – після опорного слова, вставні слова – на початку речення).
- Називаючи виконавця дії, потрібно вживати двоскладне речення: *Верховна Рада ухвалила законопроект; Ви не висловили пропозицій.* Форми на *-но, -то* виражають результативну дію без зазначення її виконавця.

Правильно	Неправильно
Ректор університету підписав наказ про зарахування.	Наказ про зарахування підписано ректором університету.
Вправу виконано.	Вправу виконано учнями.
Законопроєкт прийнято (ухвалено)	Законопроєкт прийнято (ухвалено) Верховною Радою.

Отже, помилковим є вживання у контекстах на *-но, -то* іменників чи займенників в орудному відмінку, що вказують на виконавця дії.

- Уживати інфінітивні конструкції: *створити комісію; відкликати працівників, підготувати обґрунтування, координувати роботу.* Інфінітив у текстах ділових паперів уживають із суфіксом *-ти*, а не *-ть*.
- У розпорядчих документах слід вживати дієслівні конструкції у формі наказового способу: *Наказую...; Пропоную...*
- Використовувати скорочення слів, складноскорочені слова та абревіатури, що їх пишуть у діловодстві за загальними правилами: *р-н, обл., км, напр., канд. філол. наук.*
- Віддавати перевагу простим реченням. Використовувати форми ввічливості за допомоги слів: *шановний; високошановний; вельмишановний; високоповажний...*
- Нову інформацію в тексті розпочинати з абзацу.

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

...потрібним складником підготови фахівця вищої кваліфікації є формування ґрунтовних знань справоведення, вироблення стійких умінь і навичок роботи з документами різних типів.

(З посібника)

Вправа 1. Прочитайте текст. Визначте, який це документ: 1) за походженням; 2) за місцем виникнення; 3) за спрямуванням; 4) за найменуванням.

Міністерство освіти
і науки України
Одеський педагогічний
університет
вул. М. Рильського, 6,
м. Одеса, 65032
тел. 54–02–13
02.03.2022. № 450
Про виготовлення бланків
індивідуальних планів
роботи викладачів

Друкарня видавництва
«Освіта»
вул. Польова, 10
м. Одеса, 65011

Просимо виготовити бланки індивідуальних планів роботи викладачів на папері видавництва у кількості 1 (однієї) тисячі штук протягом II кварталу 2018 року. Оплату гарантуємо.

Ректор університету (підпис) Василь МОГИЛКО
Головний бухгалтер (підпис) Катерина ЛУК'ЯНЧУК

Вправа 2. Сформулюйте й запишіть визначення документа. Обґрунтуйте значення документа у житті людей.

Вправа 3. Виправте помилки в оформлюванні реквізиту «Адресат». Запишіть правильні варіанти.

1. Декану факультету іноземної філології Гончаров В. І.
2. Міністерству освіти і науки України.
3. Ректор Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова академік АПН України проф. Андрущенко В. П.
4. Генеральні директори виробничих об'єднань, директори підприємств і керівники організацій.
5. Міністерство юстиції України Управління справами Головний спеціаліст Левчук З. М.

Вправа 4. Оформіть правильно реквізит «Підпис».

1. Директор інституту Кудін Анатолій (підпис).
2. Сергієчко Микола Директор зош № 186 (підпис).

3. (підпис) Головний бухгалтер О. Васильченко.

Вправа 5. Оформіть правильно «Гриф затвердження».

1. 12.05.2018
Наказ Міністерство освіти і науки України. № 23.
Затверджую
2. 08.04.2018
(підпис) Л. Грещук
Затверджено
Ректор академії

Вправа 6. Розкрийте значення поданих слів за «Словником іншомовних слів».

Абзац, стандарт, штамп, реквізит, бланк, копія, діловодство, гриф, кліше, резолюція, рубрикація, індекс, формуляр.

Вправа 7. Правильно оформіть реквізит «Найменування юридичної особи вищого рівня» і «Найменування юридичної особи». Обґрунтуйте свій запис.

1. Український науково-дослідний інститут мінеральних вод. Держвидобутокмінвод України.
2. Придніпровська залізниця. Міністерство транспорту України. Укрзалізниця.
3. Головне управління культури. Київська міська державна адміністрація.

Вправа 8. Виправте помилки в оформлюванні реквізиту «Адресат». Запишіть правильні відповіді.

1. Обласній державній адміністрації.
Відділу з гуманітарних питань.
2. Стадниченкові Є. Д.
Генеральний директор спільного підприємства
«Ділове партнерство».
3. Провідний спеціаліст Войтенко Г. П.
Відділу постачання і збуту.
ВАТ «Енергія».
4. м. Київ, 04070
вул. Григорія Сковороди, 5 А
Спілка орендарів і підприємців України.

Вправа 9. Оформіть «Гриф затвердження».

1) документ затверджує конкретна посадова особа Вашого навчального закладу;
2) документ затверджено постановою, наказом, протоколом вищого навчального закладу.

Вправа 10. Оформіть дату цифровим способом. Поясніть, яким днем датують документ.

Десятого грудня дві тисячі третього року, першого липня тисяча дев'ятсот вісімдесят шостого року, двадцять третього вересня двохтисячного року, сьомого січня дві тисячі четвертого року, дев'ятого лютого дві тисячі двадцять другого року, сьомого вересня дві тисячі двадцять першого року.

Вправа 11. Прочитайте, правильно оформіть реквізит «Резолюція».

Оголосити подяку на Вченій раді університету
Особистий підпис
доц. Войтенку І. С.

Вправа 12. Запишіть текст, правильно оформивши заголовок та підзаголовок. Переділіть на абзаци текст документа.

Приймання, розгляд і реєстрація документів. Приймання документів. Усі документи, що надходять до установи, приймають централізовано в канцелярії. У разі надходження документів у неробочий час їх приймає черговий працівник. У канцелярії розкривають усі конверти, за винятком тих, що мають напис «особисто». Конверти зберігають і додають до документів у разі, коли лише за конвертом можна встановити адресу відправника, час відправлення та одержання документа. Попередній розгляд документів. Всі документи, що надійшли до установи, підлягають обов'язковому попередньому розглядові. Попередній розгляд документів здійснює керівник канцелярії установи або інша призначена для цього особа відповідно до розподілу обов'язків між працівниками. Попередній розгляд документів повинен здійснюватися у день одержання або в перший робочий день у разі надходження їх у неробочий час. Доручення органів вищого рівня, телеграми, телефонограми розглядають негайно.

Вправа 13. Прочитайте, правильно оформіть реквізит «Гриф погодження».

Міністр освіти і науки України
15.05.2022.
особистий підпис
Погоджено

Вправа 14. Дайте письмові відповіді на подані нижче запитання.

1. Що є важливим для Вас як майбутніх фахівців з вивченої теми?
2. Що для Вас було новим і чого Ви навчилися у процесі вивчення теми?
3. Чи з'явилося у Вас бажання працювати з документами?

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Зовнішній вигляд документа є незаперечним свідченням стилю роботи управління, дисципліни і особистої культури працівників.

А. Коваль

Завдання 1. Продовжіть речення та поясніть у них розділові знаки.

1. Документ – це …
2. Документи відтворюють на …
3. За походженням документи переділяють на …
4. За призначенням виокремлюють такі документи …
5. Звичайні безстрокові документи – це …
6. За стадіями створення розрізняють такі документи …
7. Діловодством називають …
8. Реквізит – це …
9. Формуляр – це …
10. Для документів із високим рівнем стандартизації друкарським способом виготовляють …
11. Бланк – це …
12. Розрізняють дві форми погодження документів …
13. Віза містить …

Завдання 2. Дайте письмові відповіді на такі запитання.

1. Що означають поняття «особовий документ» і «особистий документ»?
2. В яких випадках, оформлюючи реквізити документа, власне ім'я посадової особи зазначають перед прізвищем, а в яких – після?
3. Чи можна в реквізиті «Адресат» застосовувати скорочену назву організації? Якщо так, то в яких випадках?
4. Чи можна дату в тексті документа записати так: 20 січня ц. р.?
5. Хто повинен проставляти дату в «Грифі затвердження і погодження»: особа, яка затверджує, чи особа, яка готувала документ?
6. Чи можна застосовувати додаткові аркуші для оформлювання реквізиту «Резолюція»?
7. Як проставляють печатку, якщо документ підписують дві чи більше посадові особи?
8. Як правильно скласти резолюцію на документ, виконання якого доручають декільком особам?

9. Чи потрібно нумерувати сторінки документа, якщо його оформлюють на кількох аркушах?
10. Як оформити «Відмітку про контроль за виконанням документа»?

Завдання 3. Дайте письмову відповідь на запитання.

Які елементи містять «Відмітку про надходження документа до юридичної особи» і в якому саме місці її треба проставляти?

Завдання 4. Дайте письмову відповідь на запитання.

Якщо документ надруковано на кількох аркушах, то на якому аркуші (першому чи останньому) проставляють відмітку про виконання документа?

Завдання 5. Визначте, скільки помилок допущено в оформлюванні реквізиту «Гриф затвердження». Оформіть правильно.

«Затверджено»
Директ. ТОВ «Лінда»
Смалько Д. Є. (підпис)
04.02.22.

Завдання 6. Утворіть словосполучення, добираючи з дужок потрібні слова. Перевірте себе за словником:

Головащук С. І. Словник-довідник з українського літературного слововживання. – К.: Наук. думка, 2004. – 448 с. (Словники України).

1. Особистий, особовий (посвідчення, щастя, склад, характер, уподобання, назва, нагляд, речі, справа, охорона, рахунок).
2. Документований, документальний (свідчення, нарис, точність, відомості).

Завдання 7. Прочитайте текст, виправте помилки у слововживанні, визначте типи помилок.

Сполучність

В українській мові, як і в інших мовах, одні й ті самі слова можуть утворювати притаманні мовні словосполучення, а можуть бути сполучення слів, сумнівні й, безперечно, неприйнятні. Це пов'язано з тим, що багато слів і значень обмежені в своїх зв'язках семантичними відношеннями мовної системи, тобто властивими мові законами зв'язку лексичних значень, які можуть виявлятися тільки разом із чітко визначеним колом понять та їх словесних позначень. З цього погляду невдалими є: *відбулася угода, відбулася новина, здійснення змісту, відбувся процес, висока кількість, наполеглива перешкода, непоправно чудовий, отримати насолоду, охопила думка, переробка справи, робити рішення, пройшла розмова, схвалити ухвалу, взагалі кажучи, завдати втіхи, задавати (задати) запитання, здавати (здати) іспит. (За С. І. Головащуком).*

Завдання 8. Утворіть словосполучення професійного спрямування

Дякувати + давальний відмінок без прийменника;
навчати + родовий відмінок без прийменника;
перекладати + орудний відмінок без прийменника;
повідомляти + знахідний відмінок без прийменника;
вибачати (на) + місцевий відмінок;
опанувати + знахідний відмінок без прийменника;
говорити + орудний відмінок без прийменника;
вибачати + давальний відмінок без прийменника.

Завдання 9. Виберіть одну із запропонованих відповідей на запитання.

1. Зображення Державного герба України розміщують на бланках документів згідно з постановою:
а) Міністерства юстиції України;
б) Кабінету Міністрів України;
в) Верховної Ради України;
г) Міністерства освіти і науки України.
2. «Гриф затвердження» розміщують:
а) у правому верхньому куті лицьового боку першої сторінки документа;
б) у лівому нижньому куті лицьового боку першої сторінки документа;
в) у правому верхньому куті зворотного боку першої сторінки документа;
г) у лівому нижньому куті зворотного боку останньої сторінки документа.
3. Оформлюючи дату цифровим способом, її елементи зазначають у такій послідовності:
а) місяць, рік, день місяця;
б) день місяця, місяць, рік;
в) місяць, день місяця, рік.
4. Яке із зазначених понять є найбільш широким і підпорядковує собі інші поняття?
а) організаційно-розпорядчий документ;
б) розпорядчий документ;
в) службовий документ;
г) управлінський документ.
5. Затвердження не потребують такі документи:
а) акти;
б) довідки;
в) протоколи;
г) штатні розписи.
6. Відбиток печатки на службовому документі проставляють так, щоб він охоплював:
а) перші кілька літер назви посади особи, яка підписала документ;
б) останні кілька літер назви посади, яка підписала документ;
в) останні кілька літер прізвища особи, яка підписала документ;

г) останній рядок тексту службового документа.
7. За стадіями створення виокремлюють:
а) оригінали, виписки, копії дублікати;
б) стандартні й індивідуальні;
в) оформлені на папері, диску, фотоплівці;
г) внутрішні, зовнішні.
8. Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку, називають:
а) трафаретним шрифтом;
б) заявою;
в) формуляром;
г) формуляром-зразком.
9. За призначенням виокремлюють такі документи:
а) довідки, інструкції, протоколи;
б) внутрішні й зовнішні;
в) розпорядчі, щодо особового складу довідково-інформаційні, обліково-фінансові;
г) вхідні, вихідні.
10. Основний вид ділового мовлення, що містить інформацію, зафіксовану на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі, називають:
а) дублікатом;
б) документом;
в) випискою;
г) формуляром.
11. За строками виконання вирізняють такі документи:
а) таємні й нетаємні;
б) звичайні, термінові й дуже термінові;
в) рукописні.
12. Напис, зроблений посадовою особою на документі, що містить вказівки щодо виконання цього документа, називають:
а) візою;
б) грифом затвердження;
в) резолюцією;
г) адресатом.
13. Якщо документ адресують юридичній особі або її структурному підрозділу без зазначення посадової особи, їх найменування подають у:
а) називному відмінку;
б) родовому відмінку;
в) давальному відмінку;
г) орудному відмінку.
14. Виберіть правильний варіант оформлювання підпису й дати під документом:

а) підпис дата
б) дата
підпис
в) підпис
дата
г) дата підпис

15. Якщо текст друкують з обох боків аркуша, то сторінки документа нумерують так:
а) непарні сторінки – у правому верхньому кутку, а парні – у лівому;
б) зверху посередині;
в) знизу посередині;
г) непарні – у лівому нижньому кутку, а парні – у правому.

16. Нова система нумерації рубрик тексту ґрунтується на використанні:
а) слів і літер;
б) лише арабських цифр;
в) арабських та римських цифр;
г) літер і цифр.

17. Зуніфікована форма (службового) документа з надрукованою постійною інформацією й місцем, відведеним для змінної, – це:
а) бланк;
б) формуляр-зразок;
в) реквізит;
г) формуляр.

18. За походженням документи переділяють на:
а) внутрішні та зовнішні;
б) організаційні, розпорядчі, інформаційні;
в) службові (офіційні) та особисті;
г) вхідні й вихідні.

19. Якщо текст документа не вміщується на одній сторінці, на другу сторінку можна перенести:
а) сам підпис;
б) не менше двох рядків тексту й підпис;
в) підпис і дату;
г) дату і не менше двох рядків тексту.

20. У документах варто вживати стандартизовані сполучення типу:
а) згідно з, у відповідності;
б) згідно, відповідно;
в) згідно з, відповідно до, з огляду на.

21. Під час складання документів текст слід викладати від:
а) другої особи однини;
б) третьої особи однини;
в) другої особи множини;
г) третьої особи множини.

22. Головний реквізит службового документа, що відображає його зміст, називають:
а) текстом;
б) абзацом;
в) реквізитом;
г) розділом.

23. Реквізит «адресат» у документах розташовують:
а) праворуч у верхній частині сторінки;
б) праворуч у нижній частині сторінки;
в) ліворуч у верхній частині сторінки.

24. Спосіб засвідчення документа після його підписання, який санкціонує поширення дії документа на визначене коло організацій, структурних підрозділів чи службових осіб, – це:
а) гриф узгодження;
б) резолюція;
в) гриф затвердження;
г) гриф обмеження доступу до документа.

25. Віза складається з:
а) особистого підпису особи, що візує, й дати;
б) назви установи, особистого підпису, його розшифрування;
в) дати;
г) найменування посади особи, яка візує, особистого підпису, розшифрування підпису, лаконічного рішення та дати.

26. Підпис у документі слід оформлювати так:
а) Директор училища прізвище, власне ім'я і підпис;
б) Директор училища підпис, власне ім'я і прізвище;
в) Директор училища власне ім'я і прізвище, підпис.

27. Якщо документ має додатки, згадувані в тексті або ті, що пояснюють його зміст, то відмітку про це оформлюють так:
а) Додаток: на 2 арк. лише адресатові;
б) Додаток: на 3 арк. у 2 прим.;
в) Додаток: відомість успішності на 1 арк. у 2 прим;
г) На 25 арк. у 2 прим. «Проєкт стандарту».

28. Підписують обов'язково:
а) всі примірники документа;
б) два примірники документа;
в) перший примірник документа;
г) оригінал і копію.

29. Відступ управо у початковому рядку, яким починаємо виклад нової думки у документі, називають:
а) рубрикацією;
б) абзацом;

в) текстом;
г) вступом.

30. Другий примірник документа, виданий з огляду на втрату оригіналу, – це:
а) витяг;
б) відпуск;
в) дублікат;
г) копія.

31.За формою документи переділяють на:
а) службові та особисті;
б) стандартні та індивідуальні;
в) зовнішні та внутрішні;
г) вхідні й вихідні.

32. Якщо документ підписують кілька осіб, що займають однакову посаду, їхні підписи розташовують:
а) на одному рівні;
б) один під одним;
в) після дати;
г) перед датою один під одним.

33.Точне знакове відтворення змісту оригіналу – це:
а) копія;
б) відпуск;
в) витяг;
г) дублікат.

34. Організація роботи з документами та діяльність щодо їх створення називають:
а) етикетом;
б) діловодством;
в) літературною нормою.

35.Текст документа складається з таких логічних елементів:
а) вступу, доказу, закінчення;
б) зачину, фрази, коментарів;
в) вступу, зачину, коментарів.

36. Дослівне відтворення постійної інформації однотипної групи документів із пропусками для подальшого заповнення конкретного документа – це:
а) бланк;
б) формуляр;
в) трафаретний текст;
г) формуляр-зразок.

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. Що таке документ?
2. Які функції виконують документи?
3. Який документ називають письмовим?
4. Які документи найчастіше використовують у практичній діяльності установ?
5. Який стандарт установлює склад реквізитів документів?
6. Які вирізняють види документів: 1) за найменуванням; 2) за походженням; 3) за місцем виникнення; 4) за призначенням; 5) за напрямом; 6) за формою; 7) за строками виконання; 8) за ступенем гласності; 9) за стадіями створення?
7. З яких елементів складається документ? Як ці елементи називають?
8. Що таке формуляр?
9. Які реквізити в документах є обов'язковими?
10. Яких правил треба дотримуватися, оформлюючи реквізит «Дата документа»?
11. Від чого залежить формування реквізиту «Адресат»?
12. Як оформлюють реквізит «Підпис»?
13. Які Ви знаєте грифи та як їх оформлюють?
14. Як оформлюють реквізит «Резолюція»?
15. Коли затверджують документ?
16. Що називають бланком документа?
17. Яких правил слід дотримуватися, складаючи текст документа?
18. Як оформлюють реквізит «Заголовок до тексту»?
19. Що означає «юридична сила документа»?
20. Які правила оформлювання сторінок документа?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Печатки і штампи органів державної влади та організацій різних форм власності.
2. Велика і мала літера у назвах документів, законодавчих актів, атрибутів держави.

Тема 2.6

ДОКУМЕНТАЦІЯ З КАДРОВО-КОНТРАКТНИХ ПИТАНЬ

План

2.6.1. Резюме. Автобіографія.
2.6.2. Характеристика.
2.6.3. Заява. Види заяв.
2.6.4. Особовий листок з обліку кадрів.
2.6.5. Наказ щодо особового складу.
2.6.6. Трудова книжка.
2.6.7. Трудовий договір. Контракт. Трудова угода.

Дидактична мета:

- *формування умінь і навичок оформлювання документації з кадрово-контрактних питань;*
- *дотримання вимог культури писемного мовлення під час складання документації з кадрово-контрактних питань.*

Студенти повинні знати:

- *загальні вимоги до оформлення резюме, автобіографії, характеристики, рекомендаційного листа, заяви, особового листка з обліку кадрів, наказу щодо особового складу, трудової книжки, трудового договору, контракту, трудової угоди.*

Студенти повинні уміти:

- *оформлювати документи з кадрово-контрактних питань;*

- *дотримуватися мовних норм під час оформлювання цих документів.*

Ключові поняття: *резюме, автобіографія, характеристика, рекомендаційний лист, заява, особовий листок з обліку кадрів, наказ щодо особового складу, трудова книжка, трудовий договір, контракт, трудова угода.*

Рекомендована література

1. Галузинська Л. І. Українська мова (за професійним спрямуванням): навч. посібн. / Л. І. Галузинська, Н. В. Науменко, В. О. Колосюк. Київ: Знання, 2008. С. 145–162.
2. Глущик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери : навч. посібн. Київ: Арій, 2009. С.74–92.
3. Мацюк З. Українська мова професійного спілкування: навч. посібн. Київ: Каравела, 2008. С. 250–265.
4. Шевчук С. В. Практикум з українського ділового мовлення : навч. посібн. Київ: Арій, 2008.
5. Шевчук С. Українське ділове мовлення : навч. посіб. Вид. 10-те, доп. і перебл. Київ, Алерта, 2022.
6. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. Київ : Алерта, 2011. С. 73–127.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Основне завдання укладача (автора) документа – якомога повніше за змістом, але стисліше за формою подати відомості, які мають правову чинність (або набувають її).

З посібника

2.6.1. РЕЗЮМЕ. АВТОБІОГРАФІЯ

Для участі в конкурсі на заміщення вакантної посади особа, яка претендує на ту чи ту посаду, надсилає резюме

Резюме – це документ, у якому подають стислі відомості про навчання, трудову діяльність та професійні досягнення особи, яка його складає.

Загалом якихось суворих вимог щодо розташування реквізитів резюме немає. Найчастіше у ньому подають:

1) назву документа;
2) прізвище, ім'я та по батькові особи, яка складає резюме;
3) мету складання резюме;
4) досвід роботи;
5) освіту;
6) знання мов;
7) контактний телефон.

Може бути й інший варіант розміщення реквізитів: спершу називаєте посаду, яку ви обіймаєте зараз, потім у зворотному хронологічному порядку перераховуєте посади, що їх ви обіймали до цього, а в кінці зазначаєте освіту.

Головна вимога до цього документа – вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу.

Із тексту резюме має вимальовуватися образ автора – досвідченого фахівця, надійного, чесного працівника.

Складаючи резюме, ви маєте виокремлювати не те, що ви хочете отримати і що вас цікавить особисто, а те, що ви можете запропонувати роботодавцеві, яку користь матиме агенція, фірма від вас, чому саме ви є найкращою кандидатурою на заміщення вакантної посади.

- Тому, щоб досягти успіху під час складання резюме, варто дотримуватися певних правил:
- Формулюйте свою мету зрозуміло, чітко, дохідливо.
- Намагайтеся вживати якомога більше фахових слів, що відповідають посаді, яку ви хочете обійняти. Уникайте надмірності деталізації, подаючи відомості про досвід роботи.
- Для кожного конкретного конкурсу складайте окреме резюме.
- Намагайтеся не вживати таких слів, як *я, ми*. Замість них вживайте на початку речення активні дієслова: *організував, був учасником, створив, керував, вивчав, допоміг, обізнаний*.
- Не подавайте в резюме неправдивої інформації.
- Не надсилайте своєї світлини (фотокартки), якщо цього спеціально не передбачено.
- Не вказуйте розміру заробітної платні.
- Для передруку резюме використовуйте якісний папір стандартного розміру. Зовнішнє оформлення резюме має забезпечити максимально комфортне його прочитання. Обов'язково виокремте потрібні заголовки.
- Якщо ви обіймаєте не надто високу посаду, то під час складання резюме краще зосередитися на великому досвіді роботи й набутих навичках.

Резюме можна надсилати до установи, що оголосила конкурс на заміщення вакантної посади (паперовий чи електронний варіант), або розміщувати в Інтернеті на спеціальних мережевих сайтах.

Нині великої популярності набуває **відеорезюме** – короткий презентаційний ролик, у якому претендент на посаду відповідає на типові запитання, що можуть виникнути у роботодавця, або розповідає, чому він хоче працювати саме в цій установі.

Відеорезюме повинно бути до 3 хвилин «етерного часу».

Відтворення письмового резюме у кадрі не справить на роботодавця хорошого враження.

Взірець резюме:

Горбачук Василь
Україна, Київ вул. Тимошенка, 3
zeroboom@rambler.ru, тел. +38 098 792 1758

Київ, Україна

ДОСВІД РОБОТИ з листопада 2009 року донині	***Державна пенітенціарна служба України***
	Старший інспектор Управління здійснення контролю за виконанням судових рішень
	Старший лейтенант внутрішньої служби
	Готував персональні наряди щодо переведення осіб, засуджених до позбавлення волі, з однієї установи до іншої, направлення зі слідчих ізоляторів до установ виконання покарань.
	Розробив пропозиції щодо переведення осіб за персональним нарядом.
	Опрацював матеріали, що надходять на розгляд комісії Державної пенітенціарної служби України.
	Розглядав заяви громадян з питань переміщення засуджених між установами виконання покарань, готував проєкти відповідей із цих питань.
	Вносив пропозиції щодо вдосконалення нормативних документів з питань, що входять до моєї компетенції.
	Перевіряв виправні установи.
14.07.2008–22.11.2009	***Національна академія прокуратури України***
	Спеціаліст II категорії загального відділу, 11-й ранг держслужбовців.
	Готував інформацію для Генеральної прокуратури України.
	Укладав листи-відповіді на запити Генеральної прокуратури України.
	Узагальнював інформацію катедр академії для ректора.
05.01.2014	*Офіс генерального прокурора*
ОСВІТА	***Академія адвокатури України***
2003–2008	*Ступінь спеціаліста права*
2008–2009	***Академія прокуратури України***
	Ступінь магістра права
2009 – 2013	***Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова***
	Пошукач катедри теорії історії держави і права
	Маю 7 друкованих статей з теми кандидатської дисертації «Державно-правова система Київської Русі».
	Виступав з доповідями на міжнародних, всеукраїнських науково-практичних конференціях.

Додаткова інформація	*Захоплююся риболовлею та автомобільними перегонами, квестом, подобається подорожування, спорт, відвідую басейн.*
	Володію англійською, російською, українською мовами, маю базові знання французької мови.

Автобіографія – це документ, в якому особа повідомляє основні факти життя.

Реквізити:

1. Назва виду документа (**Автобіографія** пишеться посередині рядка, трохи нижче за верхній берег).

2. Текст, у якому зазначають:

– прізвище, ім'я, по батькові (*Я, Мерзлий Дмитро Миколайович, народився...*);

– дата і місце народження (*17 листопада 1994 року в м. Києві*);

– відомості про освіту (повне найменування всіх навчальних закладів, у яких довелося навчатися, назви отриманих спеціальностей, як зазначено в дипломі);

– відомості про трудову діяльність (стисло, у хронологічній послідовності назви місць роботи і посади);

– відомості про громадську роботу;

– стислі відомості про склад сім'ї (прізвище, ім'я, по батькові, рік народження, посада, місце роботи (навчання); неодружені вказують відомості про батьків, сестер, братів, які не мають своєї сім'ї; одружені повідомляють про членів власної родини – чоловік/дружина, діти).

3. Дата (оформлюють ліворуч, без абзацного відступу під текстом: *17 серпня 2022 року або 07.09.2022*).

4. Підпис (без розшифрування – праворуч під текстом).

Кожне нове повідомлення треба починати з абзацу.

Автобіографія має дві форми:

• автобіографія-розповідь – з елементами опису й характеристикою згадуваних у ній людей.

• автобіографія-документ – з точним поданням фактів.

Подаючи інформацію у хронологічній послідовності, треба надавати перевагу числівниково-іменниковим конструкціям без прийменника: 2022 року, а не у 2022 році.

Взірець автобіографії:

АВТОБІОГРАФІЯ

Я, Максименко Тарас В'ячеславович, народився 13 грудня 1971 року в м. Києві.

1978 року пішов у перший клас середньої школи № 185 м. Києва. Після закінчення 9 класів 1985 року вступив до Юридичного ліцею м. Києва, який закінчив 1987 року із золотою медаллю.

1988 року вступив на юридичний факультет Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Під час навчання в університеті був старостою групи.

1993 року закінчив повний курс згаданого університету за спеціальністю «Правознавство». Після закінчення університету присвоєно кваліфікацію юриста. З вересня 1993 року працюю юристом у Міжнародному фонді «Відродження» м. Києва.

Склад сім'ї:

дружина – Максименко Надія Іванівна, 1973 року народження, вчителька української мови та літератури середньої школи № 38 м. Києва;

дочка – Максименко Олеся Тарасівна, народилася 12 лютого 2000 року.

18 листопада 2022 р. *Підпис*

2.6.2. ХАРАКТЕРИСТИКА

Характеристика – це документ, у якому в офіційній формі висловлено громадську думку про працівника як члена колективу за підписами представників адміністрації.

Її складають на прохання працівника або на письмовий запит іншої установи.

Реквізити:

1. Назва виду документа.

2. Текст має 3 структурні частини:

1) Анкетні відомості особи, якій видають характеристику (прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку без прийменника на, посада, вчений ступінь і наукове звання, рік народження, освіта).

Потильчака Олександра Валентиновича, завідувача катедри джерелознавства і спеціальних історичних дисциплін, доктора історичних наук, професора, 1965 року народження, освіта вища

Іванченко Марії Василівни, студентки 3 курсу Інституту дистанційної освіти Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова, 1993 року народження

2) Власне текст, який містить оцінку трудової діяльності працівника (від якого часу працює в цій установі, на якій посаді), ставлення до службових обов'язків і трудової дисципліни (вказують найбільш значущі досягнення, рівень професійної компетентности), моральних якостей (риси характеру, ставлення до інших членів колективу).

3) Висновок; призначення характеристики (за потреби).

3. Дата.

4. Підпис.

5. Печатка.

Характеристику оформлюють на стандартному аркуші паперу формату А4 у двох примірниках: перший видають особі, а другий підшивають до особової справи.

Взірець характеристики:

ХАРАКТЕРИСТИКА

випускниці філологічного факультету Київського національного університету імені Т. Шевченка (спеціальність: українська мова та література, денна форма навчання) Шевченко Оксани Олексіївни, 2000 року народження, освіта вища.

Шевченко О. О. є випускницею філологічного факультету Київського університету імені Т. Шевченка. Під час навчання виявила себе сумлінною студенткою, постійно підвищувала свій професійний рівень. Шевченко О. О. неодноразово брала участь у наукових студентських

конференціях. Виступила зі змістовними доповідями з проблемних питань розвитку української літератури («Любов і всепрощення як основа світобачення Тараса Шевченка», «97» Миколи Куліша. Погляд із позицій сьогодення»). Випускниця також взяла участь у міжвишівській студентській науково-теоретичній конференції «Український народ – великий державотворець», на якій виступила з темою: «Трагічність світовідчуття Миколи Куліша на тлі "оптимістичності" епохи» (Національний технічний університет України «КПІ», 13 травня 2021 року).

Шевченко О. О. з першого курсу працювала над темою дипломної роботи: «Синтез традицій і новаторства у драматургії Миколи Куліша. Питання поетики (на матеріалі п'єс "97", "Народний Малахій", "Мина Мазайло", "Патетична соната")». Дипломна робота свідчить, що випускниця прскрасно орієнтується у досліджуваному матеріалі, вільно володіє теоретичними основами, вдумливо поєднує теорію з практичним аналізом як художніх текстів, так і літературознавчого матеріалу з обраної теми.

Слід відзначити, що Шевченко О. О. має друковані статгі у журналах «Рідна школа» та «Дивослово».

Декан філологічного
факультету (підпис) Мирослав КРАВЧУК

2.6.3. ЗАЯВА

Заява – це офіційне повідомлення в усній або письмовій формі, в якому висловлено певне прохання.

За місцем виникнення заяви переділяються на **внутрішні** й **зовнішні**, за походженням – **особисті** й **службові**, за складністю – **прості** й **складні**.

У **зовнішній особистій** заяві обов'язково зазначається повна домашня адреса, а в зовнішній службовій – повна поштова та юридична адреса установи. У внутрішній заяві не є обов'язковими викладені вище вимоги.

Реквізити:

1. Адресат. відомості про адресата подають праворуч на відстані 92 мм, вказуючи назву організації або посадовця, якому адресовано заяву, в давальному відмінку.

Ректорові Національного педагогічного
університету імені М. П. Драгоманова
академікові НАПН України
проф. Андрущенкові В. П.

Адресуючи заяву особі за посадою, у давальному відмінку однини вживаємо закінчення **-ові, -еві (-єві)**: *Генеральному прокуророві; ректорові; директорові; Президентові України.*

2. Адресант. відомості про заявника розміщують під реквізитом адресат, у зовнішній заяві – прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку, домашня адреса; у внутрішній заяві – посада, прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку без прийменника від).

Андрійчука Миколи Сергійовича, що
проживає за адресою:
вул. Постишева, 17 кв. 39, м. Київ;
тел. 486-77-67

доцента катедри культури української мови
Лободи Тетяни Михайлівни

3. Назву виду документа пишуть з великої літери посередині рядка, крапки не ставлять.

4. Текст розпочинають з абзацу, дотримуючись у викладі такої структури: прохання *(прошу надати, прошу зарахувати, прошу перевести, прошу звільнити тощо)* і обґрунтування прохання (*з огляду на, тому що, задля, через тощо*).

5. Додаток подають у складній заяві. Пишуть слово *Додаток* і вказують назви документів у формі називного відмінка.

Додаток:

1. Копія диплома про вищу освіту.

2. Трудова книжка.

6. Дату оформлюють цифровим або словесно-цифровим способом ліворуч без абзацного відступу.

7. Підпис заявника без розшифрування – праворуч.

Взірець простої внутрішньої заяви:

Генеральному директорові
МІМ – Київ
Коваленку М. П.
Ткаченко Надії Іванівни

Заява

Прошу зарахувати мене слухачем програми «Магістр бізнес-адміністрування» з 01 вересня 2022 року на денну форму навчання.

З умовами вступу та навчання ознайомлена.

23.08.2022 Підпис

Взірець складної зовнішньої заяви:

Голові Державного комітету статистики України
Головку С. В.
Конончук Галини Іванівни,
що проживає за адресою:
вул. П. Сагайдачного, 8 кв.14,
м. Київ, 04118

Заява

Прошу призначити мене на посаду бухгалтера II категорії у фінансовий відділ з 04 січня 2021 року.

Додаток:

1) *трудова книжка;*
2) *копія диплома;*
3) *автобіографія.*

23.08.2021 *Підпис*

2.6.4. ОСОБОВИЙ ЛИСТОК З ОБЛІКУ КАДРІВ

Особовий листок з обліку кадрів – це обов'язковий документ справи працівників установ, організацій, в якому фіксують автобіографічні відомості. Його заповнюють під час оформлювання на роботу, для участі в певному конкурсі.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Прізвище, ім'я, по батькові.
3. Дата і місце народження.
4. Відомості про освіту.
5. Відомості про наукові ступені, вчені звання.
6. Якими мовами володіє.
7. Трудова діяльність.
8. Державні нагороди.
9. Закордонні та міжнародні наукові відзнаки.
10. Відомості про родину.
11. Паспортні дані.
12. Домашня адреса.
13. Особистий підпис.
14. Дата заповнення документа.

Той, хто заповнює особовий листок, обов'язково мусить наклеїти свою фотокартку (місце для фотокартки визначено на бланку документа).

Особовий листок з обліку кадрів заповнюємо особисто чорнилом або кульковою ручкою, розбірливо, без виправлень.

Правильність заповнення особистого листка з обліку кадрів (дати, найменування підприємства, установ, організацій, посад, робіт, кваліфікації, населених пунктів) обов'язково звіряють із записом у паспорті, трудовій книжці, документі про освіту, військовому квитку та ін.

2.6.5. НАКАЗ ЩОДО ОСОБОВОГО СКЛАДУ

Наказ – це розпорядчий документ, що його видає керівник установи. Накази щодо особового складу регламентують прийняття на роботу, звільнення, переміщення працівників, відрядження, відпустки, різні заохочення. У заголовку такого наказу зазначають: «**Щодо особового складу**».

Реквізити наказу такі:

1) Найменування юридичної особи вищого рівня.
2) Найменування юридичної особи, що видає наказ.
3) Назва виду документа.
4) Назва місця видання наказу.
5) Номер.
6) Дата підписання.
7) Стислий зміст наказу.
8) Текст наказу.
9) Підстава для складання.
10) Підпис керівника підприємства (установи).

Кожний пункт наказу починають з дієслова у наказовій формі (ПРИЗНАЧИТИ, ПЕРЕВЕСТИ, ЗВІЛЬНИТИ, ОГОЛОСИТИ), що його пишемо великими літерами. Наприкінці кожного пункту зазначають підставу для його складання.

Накази щодо особового складу, за винятком окремих випадків, мають лише розпорядчу частину, починати яку слід із прізвища, ім'я та по батькові працівника. Далі зазначають посаду (вчений ступінь, звання, спеціальність), найменування структурного підрозділу, дію, що оголошують наказом.

У наказі щодо групи питань їх викладають у такій послідовності: прийняття на роботу (призначення на посаду); переведення на іншу

постійну роботу (на одному й тому самому підприємстві, в установі, організації); звільнення з роботи; надання відпусток; заохочення; стягнення.

Прізвище працівників у кожній групі питань треба подавати а абетковому порядку.

Є певні вимоги й щодо викладу тексту наказу.

1. У наказах про прийняття на роботу обов'язково зазначають: а) на яку посаду приймають працівника; б) до якого структурного підрозділу; в) з якого числа оформляють на роботу; г) вид прийняття на роботу (постійна, тимчасова, за сумісництвом); ґ) особливі умови роботи (з прийняттям матеріальної відповідальності, зі скороченим робочим днем); д) умови оплати праці.

2. У наказах про переведення на іншу роботу вказують: а) вид і мотивування переведення (*з огляду на виробничу потребу, за станом здоров'я, вагітністю або неможливістю виконувати попередню роботу, для заміни відсутнього працівника*); б) посаду (спеціальність, кваліфікацію); в) дату і термін переведення (постійно або тимчасово); г) умови оплати праці, пільги й компенсації, передбачені чинним законодавством.

3. У наказах про надання відпустки зазначають: а) вид відпустки (основна, додаткова, за тривалий стаж роботи на одному підприємстві, навчальна, з огляду на тимчасову непрацездатність, без збереження заробітної плати, за сімейними обставинами); б) загальну кількість робочих днів; в) дату виходу у відпустку і повернення; г) період, що за нього надано відпустку.

4. У наказах про звільнення працівників вказують: а) дату звільнення; б) мотивування.

Наказ набуває чинності від моменту його підписання. Начальник відділу кадрів зобов'язаний ознайомити зі змістом наказу всіх згаданих у ньому осіб.

Запам'ятайте!

Жіночі прізвища на приголосний та на -о не відмінюються: *Соломії Гнатюк, Ольги Салій, Надію Литвиненко.*

Аналогічні чоловічі прізвища відмінюються як відповідні іменники: *Івану Гнатюкові, Олексія Салія, Петра Литвиненка.*

Взірець групового наказу:

(найменування юридичної особи вищого рівня найменування юридичної особи, що видає наказ)

НАКАЗ

22 листопада 2022 р. м. Козятин 6-к

1. ПРИЙНЯТИ:

1.1 КИРИЛЕНКО Ольгу Дмитрівну на посаду провідного економіста відділу економічного аналізу з 25 листопада 2022 р. з посадовим окладом _____грн. на місяць.

Підстава: заява Кириленко О. Д.

1.2 МИХАЙЛЮКА Назара Лук'яновича на посаду заступника головного бухгалтера за переведенням з Козятинського відділу Південно-Західної залізниці з посадовим окладом _____грн. на місяць.

Підстава: заява Михайлюка Н. Л., лист підприємства від 10.11.2022 № 02/44.

2. ПЕРЕВЕСТИ:

2.1 ДЕМ'ЯНЮК Поліну Купріянівну, бухгалтера II категорії відділу економічного аналізу, на посаду економіста I категорії цього самого відділу за її згодою з посадовим окладом _____ грн. на місяць.

Підстава: заява Дем'янюк П. К., згода керівників структурних підрозділів.

3. ЗВІЛЬНИТИ:

3.1 НАУМЕНКО Антона Мстиславовича, провідного спеціаліста фінансового відділу, у зв'язку з переведенням до тресту «Чернігівпромбуд», п. 5 ст. 36 КЗпП України.

Підстава: заява Науменка А. М., лист тресту «Чернігівпромбуд» від 15.11.2022 № 02/261.

3.2.НАЗАРЕНКО Уляну Захарівну, бухгалтера II категорії, 08 грудня 2022 року, за власним бажанням, ст. 38 КЗпП України.

Підстава: заява Назаренко У. З.

НАДАТИ:

4.1 Мовчанові Олексію Федоровичу, заступнику начальника механічного цеху, щорічну відпустку на 24 робочі дні з 28 листопада по 24 грудня 2022 р. за період роботи з 5 березня 2021 р. по 4 березня 2021 р.

Підстава: графік відпусток.

Керівник: _____ (розшифрування)
підпис

Візи:

2.6.6. ТРУДОВА КНИЖКА

Трудова книжка – це головний документ, що підтверджує трудову діяльність громадянина і служить для встановлення загального, безперервного і спеціального стажу.

Під час оформлювання на роботу трудову книжку заповнюють працівники відділу кадрів у п'ятиденний термін. До неї заносять:

- відомості про працівника – його прізвище, ім'я, по батькові, дата народження;
- відомості про роботу, переведення на іншу постійну роботу, звільнення;
- відомості про нагородження і заохочення: про нагородження державними нагородами та відзнаками України, заохочення за успіхи в роботі та інші заохочення відповідно до чинного законодавства України;
- відомості про відкриття, що на них видано дипломи, про використані винаходи й раціоналізаторські пропозиції та про виплачені на підставі цього винагороди.

Стягнення до трудової книжки не заносять.

Зберігають трудову книжку у відділі кадрів фірми, підприємства, установи, де її власник працює, і повертають йому зі звільненням, виходом на пенсію. Працівник має право взяти трудову книжку з відділу кадрів на деякий час за заявою. Якщо власник втрачає її, то дублікат видають за останнім місцем роботи.

Трудові книжки оформляють на всіх працівників підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності, а також на осіб, які є співвласниками (власниками) підприємств, установ, селянських (фермерських) господарств, сезонних і тимчасових працівників за умови, що вони підлягають державному соціальному страхуванню. На осіб, які працюють за сумісництвом, трудові книжки ведуть тільки за місцем основної роботи.

Трудові книжки раніше встановленого зразка обміну не підлягають.

Особа, яка загубила трудову книжку (вкладиш до неї), зобов'язана негайно повідомити керівника установи за останнім місяцем роботи. Не пізніше 15 днів після заяви керівник організації або уповноважений ним орган виписує працівникові іншу трудову книжку чи вкладиш до неї (новий зразок) із написом «Дублікат» у правому верхньому кутку першої сторінки. Дублікат трудової книжки або вкладиш до неї заповнюють за загальними правилами.

Якщо трудова книжка (вкладиш до неї) зіпсувалися (наприклад, обгоріла, розірвалася, забруднилася), то керівник установи або уповноважений ним орган за останнім місцем роботи видає працівникові дублікат трудової книжки, про що робить на ній напис.

2.6.7. ТРУДОВИЙ ДОГОВІР

Трудовий договір – це угода між особою, яку наймають на роботу, та керівником установи, організації або уповноваженим ним органом. За цим договором працівник зобов'язується виковувати певну роботу, а керівник – виплачувати йому заробітну плату та забезпечувати належні умови праці.

Відповідно до нормативних актів договори повинні мати такі реквізити:

1. Назва документа.
2. Зазначення місця укладання й дати.
3. Вступна частина (точні й повні назви сторін, їх представників (прізвище, ім'я, по батькові), повноваження, на підставі яких вони діють).
4. Зміст договору.
5. Термін виконання договору.
6. Кількісні та якісні показники продукції.
7. Зазначення ціни робіт (продукції) та загальної суми.
8. Порядок виконання роботи.
9. Порядок розрахунків між сторонами.
10. Додаткові умови до договору.
11. Вказівки на майнову відповідальність за повне або часткове невиконання договору.
12. Порядок і місце розв'язання суперечок.
13. Загальний термін дії договору.
14. Юридичні адреси сторін, що укладають договір.
15. Власноручні підписи сторін.
16. Печатка установи чи обох сторін, які укладають договір.

Договір уважають укладеним тоді, коли сторони дійшли згоди з усіх пунктів і відповідно оформили його письмово.

Трудовий договір може бути:

- **безстроковим**, себто таким, що укладається на невизначений термін;
- **строковим**, якщо трудові відносини не можуть бути встановлені на невизначений строк з урахуванням характеру наступної робо-

ти, або умов її виконання, або інтересів працівника та в інших випадках, передбачених законодавчими актами;

Трудовий договір може укладатися на час виконання певної роботи.

2.6.8. КОНТРАКТ

Контракт – це особлива форма трудового договору, в якому термін його дії, права та обов'язки і відповідальність сторін (зокрема матеріальна), умови матеріального забезпечення та організації праці працівника, умови розірвання договору встановлюють угодою сторін. Сторонами в контракті є підприємство (роботодавець) в особі керівника та працівник.

Реквізити контракту такі:

1. Назва документа зі стислим обґрунтуванням його призначення (на виконання обов'язків …, на управління підприємством тощо).
2. Дата й місце підписання.
3. Орган, що наймає керівника.
4. Посада, прізвище, ім'я та по батькові того, кого наймають.
5. Текст.
6. Підписи сторін – укладачів контракту.
7. Печатка.

Порядок укладання контракту

Контракт може укладатися як з ініціативи керівника підприємства, установи, так і особи, яка наймається на роботу.

Відповідно до статті 24 Кодексу законів про працю України контракт укладають у письмовій формі, його підписують роботодавець і працівник, якого наймають на роботу за контрактом.

Усі умови контракту обов'язково погоджують сторони.

Оформлюють його у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу і зберігаються у кожної зі сторін контракту.

Контракт набуває чинності від моменту його підписання або від дати, обумовленої сторонами у контракті.

Контракт може бути змінений тільки за угодою сторін, складеною у письмовій формі.

Контракт є підставою для видання наказу про прийняття працівника на роботу.

Структура тексту контракту

1. Загальні положення.
2. Обов'язки сторін, де зазначаються:
   - основні характеристики роботи, яку виконуватиме працівник, та вимоги до рівня й терміну її виконання, дотримання правил охорони праці;
   - зобов'язання підприємства щодо організації виробничого процесу, обладнання робочого місця, організація підвищення рівня кваліфікації працівника. Окремим пунктом можуть бути передбачені додаткові пільги, компенсації, якщо умови роботи шкідливі.
3. Робочий час, де визначено умови роботи (неповний робочий день, погодинна робота, неповний робочий тиждень тощо). Може наводитися конкретний графік роботи на певний термін.
4. Оплата праці та соціально-побутове забезпечення працівника, де зазначають:
   - посадовий оклад (тарифна ставка) за певний період;
   - надбавка та інші виплати;
   - компенсація у разі використання працівником власного автомобіля для службових поїздок;
   - щорічна оплачувана відпустка (кількість робочих днів): основна та додаткова. Може вказуватися матеріальна допомога до щорічної відпустки;
   - додаткові пільги, гарантії, компенсації.
5. Відповідальність сторін, вирішення суперечок, де зазначають:
   - яку відповідальність несуть сторони у разі невиконання чи неналежного виконання обов'язків;
   - порядок вирішення суперечок відповідно до чинного законодавства.
6. Зміни, припинення та розірвання контракту, де зазначають:
   - як можуть вноситися зміни та доповнення до контракту;
   - дострокове розірвання контракту;
   - припинення дії контракту.
7. Термін дії та інші умови контракту.

Контракт може бути укладено на термін до 5 років, але не менше ніж на 1 рік.

Різниця між трудовим договором і контрактом

Фахівці з проблеми ділового мовлення[57] визначають таку різницю між контрактом і трудовим договором.

Контракт укладають тільки на певний термін, а трудовий договір – як на період виконання певної роботи, так і на невизначений термін.

У контракті, на відміну від трудового договору, можуть визначатися додаткові підстави припинення та розірвання контракту, не передбачені чинним законодавством.

За контрактом порядок надання працівникові відпустки та зарплатні може визначитися на розсуд керівника, тоді як трудовий договір передбачає централізоване регулювання відпустки (за власним графіком).

У контракті, на відміну від трудового договору, можуть зберігатися наслідки (додаткові гарантії та компенсації моральної та матеріальної шкоди) дострокового припинення контракту з не залежних від працівника причин.

2.6.9. ТРУДОВА УГОДА

Трудову угоду укладають між організацією та людиною, яка не працює в цій організації. Коли в організації чи установі бракує фахівців з певної галузі, вона залучає для виконання деяких видів робіт працівників з інших установ.

Трудова угода містить такі реквізити:

1. Назва документа.
2. Дата й місце його складання.
3. Перелік сторін, що уклали угоду.
4. Зміст угоди із зазначенням обов'язків виконавця і замовника.
5. Юридичні адреси сторін.
6. Підписи сторін.
7. Печатка юридичної особи.

Трудову угоду складають у кількох примірниках, один – виконавцеві, інший зберігають у справах організації-замовника.

[57] *Діденко А. Н.* Сучасне діловодство: навч. посібник. Київ: Либідь, 1998. С. 78.

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Об'єктивність змісту службового документа забезпечуємо повнотою інформації, зафіксованої в ньому і вираженої тими чи тими мовними засобами.

З підручника

Вправа 1. Оформіть документ, в якому висловлено прохання:

а) надати академвідпустку через хворобу;
б) допустити до участі в конкурсі...;
В) надати матеріальну допомогу з обґрунтуванням прохання.

Вправа 2. Розкрийте значення слів *адресат – адресант*. Розкажіть, які реквізити оформлюємо у заяві.

Вправа 3. Прочитайте поданий документ, відредагуйте текст відповідно до літературних норм, допишіть відсутні відомості, визначивши, який це документ за найменуванням.

Я, Левченко Валентина, народилася в м. Крути.
Закінчила середню школу №5.
На протязі 2016–2020 рр. вчилася в педагогічному університеті.
Приймаю участь в громадській роботі.
Одружена, маю доньку.

Вправа 4. Доберіть синоніми до поданих слів. Під час складання якого документа можна ними скористатися? Оформіть цей документ.

Обдарований, спеціаліст, успішний, сумлінний, скромний, вимогливий, наполеглевий, усебічно.

Вправа 5. Зредагуйте сталі вислови, правильні варіанти запишіть; в яких документах можна ними скористатися.

а) Поступити в інститут, народитися в 1986 році 12 березня, по закінченню 9-го класу, завершив повний курс університета по спеціальності, присуджено кваліфікацію маркетолога, з вересня місяця 2011 року працюю на фірмі, приймаю участь в спортивних змаганнях, зараз являюся студентом першого курса Національного Авіаційного Університета.

б) Пошук місця роботи юриста; основні обов'язки: заключення договорів з будівничими організаціями, крупними компаніями; вільно розмовляю на українській, англійській, французькій мовах; захистив дисертацію на здо-

буття наукової ступені Кандидата юридичних наук; готую міжнародні угоди і нормативні документи по питаннях регулювання трудових стосунків.

в) Зарахувати на посаду менеджера, надати отпуск Гладченко Михайлу Івановичу, перевести Шевченко Марію Васильєвну на посаду замісника головного бухгалтера, наказ видано ректором університета, звільнити у зв'язку з прогулами, наказ по особовому складу, у відповідності до діючого законодавства відпустка надається.

Вправа 6. Оформіть проєкт наказу: а) про нагородження студента туристичною путівкою за активну участь у громадській роботі факультету; б) про нагородження студента дипломом за І місце у конкурсі «Знавець української мови».

Вправа 7. Підготуйте трудову угоду для роботодавця на виконання у вільний час обов'язків тренера (консультанта, репетитора).

Вправа 8. Назвіть ситуації, що є типовими для укладання наказів щодо особового складу.

Вправа 9. Утворіть форму родового і давального відмінків чоловичих прізвищ. Сформулюйте правила, за якими відмінюють прізвища в українській мові.

Швець, Бусел, Пономарів, Кобзар, Степаненко, Гончар, Вузол, Лебідь, Кравчук, Токар, Жнець, Бондар.

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Правильно складений та оформлений документ є свідченням високого рівня культури його виконавця, важливим і невідмінним складником фаховости майбутнього працівника будь-якого профілю.

З. Мацюк

Завдання 1. Підготуйте особисте портфоліо з документами щодо особового складу, оформивши:

1) резюме на заміщення вакатної посади з вашого фаху;
2) заяву на ім'я юридичної особи, куди Ви надсилали резюме;
3) автобіографію;
4) особовий листок з обліку кадрів;
5) контракт з найму працівників;
6) наказ про призначення на посаду.

Завдання 2. Відредагуйте неправильно вжиті стандартні словосполуки, правильні варіанти запишіть.

Працювати по спеціальності; здавати екзамен по українській мові за професійним спрямуванням; оцінювати людину по професійним якостям; наказ по університету підписано ректором; на даний час працюю керуючим установи; при оформлюванні документів; прошу відпустити мене у відпустку; прошу прийняти мене на роботу вчителя; отримати посаду вихователя; поступити в університет.

Завдання 3. Напишіть психолого-педагогічну характеристику учня класу, в якому Ви проходили практику. Які основні реквізити характеристики?

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. Які ділові папери належать до кадрово-контрактних?
2. У якій послідовності укладають кадрово-контрактні документи?
3. Що таке заява? Які реквізити є характерними для заяви?
4. Які заяви бувають за походженням?
5. Поясніть, яка відмінність між простою та складною заявами?
6. Що таке резюме? Яких правил слід дотримуватися, складаючи резюме?
7. Що таке автобіографія? Які особливості написання тексту документа?
8. На якому етапі працевлаштування заповнюють особовий листок з обліку кадрів? Які відомості подають?
9. Що регламентують накази щодо особового складу?
10. Які реквізити містить наказ? Від якого моменту наказ набуває чинності?
11. Що таке контракт? Які відмінності між контрактом і трудовою угодою, трудовим договором?
12. Який документ називають трудовою книжкою? Які відомості заносять до трудової книжки і де її зберігають?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Особливості формулювання документації з кадрово-контрактних питань.
2. Особливості відмінювання прізвищ українського походження.
3. Прийменниково-іменникові конструкції в сучасній українській літературній мові.

Тема 2.7

ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ

План

2.7.1. Довідка.
2.7.2. Службові записки.
2.7.3. Протокол. Витяг із протоколу.
2.7.4. Звіт.

Дидактична мета:

- *оволодіння уміннями і навичками, написання та оформлювання довідково-інформаційної документації, навичками комунікативно виправданого використання мовних засобів відповідно до мети і обстави спілкування.*

Студенти повинні знати:

- *правила оформлювання довідково-інформаційних документів;*
- *особливості складання прес-релізу, оформлювання службових записок, довідки, звіту, протоколу, витягу з протоколу;*

Студенти повинні уміти:

- *оформлювати прес-реліз, службові записки, довідку, звіт, протокол, витяг із протоколу;*
- *послуговуватися мовними засобами відповідно до норм сучасної української літературної мови.*

Ключові поняття: *прес-реліз, звіт, доповідна записка, пояснювальна записка, рапорт, довідка, протокол, витяг із протоколу.*

Рекомендована література

1. Галузинська Л. І. Українська мова (за професійним спрямуванням): навч. посібн. / Л. І. Галузинська, Н. В. Науменко, В. О. Колосюк. Київ: Знання, 2008. С. 186–217.
2. Глущик С. В. Сучасні ділові папери : навч. посібн. / С. В. Глущик, О. В. Дияк, С. В. Шевчук. Київ: Арій, 2009. С. 124–219.
3. Культура фахового мовлення : навч. посібн. / за ред. Н. Д. Бабич. Чернівці і Книги XXI, 2005. С. 183–200.
4. Мацюк З. Українська мова професійного спілкування: навч.посібн. / З. Мацюк, Н. Станкевич. Київ: Каравела, 2008. С. 270–274.
5. Шевчук С. В. Ділове мовлення : навч. посібн. / С. В. Шевчук. Київ: Арій, 2008. С. 329–338, 352–365.
6. Шевчук С. В. Практикум з українського ділового мовлення : навч. посібн. Київ: Арій, 2008. С. 50–80.
7. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. Київ : Алерта, 2014. С. 127–246.
8. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення: навч. посібн. Київ: Алерта, 2022. С. 151–183.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

2.7.1. ДОВІДКА

Довідка – це документ інформаційного характеру, що підтверджує факти з життя й діяльності окремих громадян і різні обставини діяльності установ, організацій, підприємств.

Довідки можуть бути особисті та службові.

Особисті довідки підтверджують той чи той юридичний факт конкретної особи. Оскільки текст довідки особистого характеру типовий, то слід використовувати бланки установи чи підприємства, на яких від руки заповнюють тільки індивідуальні реквізити (кому, про що, для подання куди).

Довідки службового характеру складають на запит або за вказівкою юридичної особи вищого рівня чи службової особи. Вони повинні об'єктивно відображати стан справ конкретного структурного підрозділу, всієї установи чи організації.

Довідки, що відображають виробничу діяльність установ, можуть бути зовнішніми і внутрішніми.

Зовнішні довідки укладають для подання до юридичної особи вищого рівня, підписує їх, крім укладача, керівник установи та завіряє печаткою.

Внутрішні довідки подають керівникові юридичної особи або на розгляд колегіального органу, їх підписує укладач. Печатки на цих довідках не проставляють.

Довідка містить такі обов'язкові реквізити:

1. Назва організації, що видає довідку.
2. Дата видачі й номер довідки.
3. Прізвище, ім'я та по батькові особи, якій видають довідку.
4. Текст довідки.
5. Призначення довідки (куди подають).
6. Підписи юридичної особи, печатка, без якої довідка не має юридичної сили.

Взірець довідки:

Міністерство освіти і науки України
Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова
27.06.2022 № 177

ДОВІДКА

Видана Сергієнку Василю Олексійовичу в тому, що він є студентом 3 курсу факультету іноземної філології Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова.

Видано для подання за місцем вимоги.

Декан факультету іноземної філології *Іван ЛУБЧУК*
Секретар *Софія МИКИТЕНКО*

2.7.2. СЛУЖБОВІ ЗАПИСКИ

Під загальним терміном **службові записки** найчастіше розуміють такі різновиди довідково-інформаційних документів: доповідна записка, пояснювальна записка, рапорт, пропозиція.

Доповідна записка – це документ на ім'я керівника установи, у якому повідомляють про певний факт, подію, подають звіт про виконання службових доручень або перебраних на себе зобов'язань.

За змістом доповідні записки переділяють на інформаційні, звітні, ініціативні, **за походженням** – внутрішні, зовнішні.

Зміст доповідної записки повинен бути точним і лаконічним, для зручності його переділяють на частини. Текст доповідної записки має дві частини – описову (констатаційну), в якій висвітлюють ситуацію, що склалася; у другій частині сформульовано висновки і пропозиції

Різновидом доповідної записки є пропозиція і рапорт. **Пропозиція** – це документ, в якому особа (установа) висловлює конкретні пропозиції. щодо того, як діяти, що робити в певній ситуації. Текст пропозиції містить лише вступ (обґрунтування) та висновки (перелік пропозицій).

Рапорт – 1) письмове офіційне повідомлення про що-небудь юридичній особі вищого рівня, керівництву; 2) різновид доповідної записки, в якій стисло, але докладно викладено суть якої-небудь справи.

Пояснювальна записка – 1) це документ особистого характеру, в якому пояснюють певні дії особи; 2) вступна частина основного до-

кумента (плану, програми, звіту), в якому обґрунтовують мету його створення, структуру, зміст, призначення, актуальність і новизну).

Пояснювальну записку пише працівник на вимогу адміністрації, у деяких випадках – з ініціативи підлеглого.

Пояснювальну записку, що не виходить за межі установи, оформлюють на стандартному аркуші, що виходить за межі установи – на бланку і реєструють.

Реквізити службових записок:

1. Адресат (*Керівникові проєкту «Україна дітям» Висоцькому А. В.; Ректорові Національного економічного університету імені Вадима Гетьмана).*

2. Адресант (*катедра історії та культури української мови; доцента катедри філософії Козачука С. В.*)

3. Назва виду документа (*Доповідна записка; Пояснювальна записка; Рапорт).*

4.Заголовок (*про відрядження, про запровадження державного іспиту з української мови (за професійним спрямуванням), про порушення трудової дисципліни*).

5. Текст.

6. Дата.

7. Підпис.

Взірці службових записок:

Навчально-методичне управління

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА
15.01.2022 № 38–12/35
Про планування годин

Директорові Інституту іноземної філології проф. Гончарову В. І.

Доводимо до Вашого відома, що Наказом МОН України від 09.07.2009 року № 642 «Про організацію вивчення гуманітарних дисциплін за вільним вибором студента» та наказом НПУ імені М. П. Драгоманова від 09.11.2021 «Про організацію вивчення дисциплін циклу гуманітарної та соціально-економічної підготовки» запроваджено обов'язкове вивчення дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)» обсягом 3 ECTS кредити і підсумковий контроль у формі державного іспиту.

Просимо внести зміни до навчальних планів до 10 лютого 2022 року.

Начальник навчально-методичного управління *Григорій БОЙКО*

Катедра культури
української мови

Ректорові
Київського національного
економічного університету

ПРОПОЗИЦІЯ
07.03.2022

Мовна культура – один із найважливіших показників нашої загальної культури. Усне й писемне мовлення кожної людини свідчить про рівень її освіченості, інтелігентності, фаховості. Мовлення студентів нашого університету хибує порушенням літературних норм, норм слововживання. У зв'язку з цим пропоную:

1) збільшити кількість годин на вивчення дисципліни «Українська мова за професійним спрямуванням» з 54 на 108 годин;

2) увести до навчальних планів дисципліну «Культура української мови» в обсязі 3 кредитів (90 годин).

Завідувач катедри *проф. Євген ПРІЦАК*

Начальникові управління
кадрової роботи Державного
департаменту України з
питань виконання покарань
генералу Соколовському П. І.

Рапорт

Доводжу до вашого відома, що керівництво (назва підрозділу) відібрало на службу до кримінально-виконавчої системи Іванчука Івана Андрійовича, 1975 року народження, освіта вища. Із липня 1996 року працює юристконсультом Київського мотоциклетного заводу.

Прошу Вашого дозволу на оформлення документів кандидата.

Начальник *Кирило МИНЕНКО*

Директорові Інституту
політології та права
проф. Андрусишину Б. І.
студентки 305 ур групи
Коваленко Марини

Пояснювальна записка

Я не з'явилася 18 травня 2022 року на заняття через хворобу. Курсову роботу з історії філософії освіти здала 22 травня 2022 року.

22.05.2022 *підпис*

2.7.3. ПРОТОКОЛ. ВИТЯГ ІЗ ПРОТОКОЛУ

Протокол – це документ, у якому фіксують хід і результати проведення зборів, конференцій, засідань, нарад тощо.

Протокол веде секретар або інша спеціально призначена особа.

За обсягом фіксованої інформації протоколи переділяють на:

- **стислі** – записують порядок денний, прізвища доповідачів, назву питання, формулюють ухвалу;
- **повні** – крім порядку денного, ухвали, стисло фіксують виступи доповідачів, інших осіб, які беруть участь у роботі колегіального органу;
- **стенографічні** – весь хід засідання записують дослівно.

Реквізити протоколу:

1. Назва виду документа, яку пишуть посередині рядка.
2. Порядковий номер протоколу.
3. Назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їхнього характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада).
4. Найменування юридичної особи, де відбулися збори, конференція.
5. Дата проведення зборів, засідання, наради, яку пишуть нижче від найменування юридичної особи ліворуч. У цьому ж рядку праворуч фіксують місце проведення (назву міста).
6. Кількісний склад учасників, якого пишуть з нового рядка. У разі великої кількості присутніх на засіданні їх список складають окремо й додають, а в протоколі зазначають лише загальну кількість. Якщо кількість учасників сягає 10–12 осіб, то вказують усіх присутніх.
7. Посади, прізвища, ініціали керівників зборів, конференції, наради (голови, секретаря, членів президії).
8. Порядок денний, тобто питання, що їх розглядають на зборах, нараді або конференції. Питання в порядку денному формулюють у називному відмінку.
9. Текст.
10. Перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок.
11. Підписи керівників зборів, засідання, конференції (голови й секретаря).

Отже, текст протоколу переділяють на дві частини:

- **вступну**, що містить постійну інформацію (реквізити 1–8). Питання порядку денного формулюють у формі називного відмінка, наприклад: *Попередній захист магістерських робіт*;

- **основну**, що складається з розділів, які відповідають пунктам порядку денного. Текст кожного розділу містить:

СЛУХАЛИ:
ВИСТУПИЛИ:
УХВАЛИЛИ:

Слово «**СЛУХАЛИ**» друкують великими літерами, після нього ставлять двокрапку. У наступному рядку з абзацу вказують ініціали та прізвище доповідача (у називному відмінку), тему доповіді. Далі викладається основний зміст доповіді або вказують, що текст додають.

Так само оформляють розділ «**ВИСТУПИЛИ**».

У розділі «**УХВАЛИЛИ**» повністю записують ухвалене рішення, яке може складатися з одного чи кількох пунктів або з констатуючої частини й резолюції.

Якщо на зборах проводять вибори таємним голосуванням, результати оформлюють окремими протоколами лічильної комісії: в одному зазначаються склад комісії, а в іншому – результати голосування.

Результати голосування з кожної кандидатури записують так:

1. За Василишина І. Г. – 50 голосів, проти – 0, утримався – 1.

Протоколи групують у хронологічному порядку і за номерами, документи, що стосуються одного протоколу, – за порядком денним.

Взірець протоколу:

ПРОТОКОЛ № 7
виборчої наради працівників бухгалтерії
Акціонерного товариства «Україна»

18.01.2022 *м.Харків*

Присутні: Головний бухгалтер Гриценко В. І., заст. головного бухгалтера Лук'янчук К. М., працівники бухгалтерії згідно зі списком (список додається, всього 17 осіб).

Голова: Гриценко В. І.

Секретар: Клименко С. Т.

Порядок денний:

1. Підготова звіту фінансової діяльності товариства за 2022 рік. Доповідає головний бухгалтер Гриценко В. І.

2. Вказівки Держкомстату з питань бухгалтерської звітности. Доповідає заст. головного бухгалтера Лук'янчук К. М.

1. СЛУХАЛИ:

В. І. Гриценко доповіла про порядок підготови річного звіту, про завдання працівників бухгалтерії (текст доповіді додаємо).

ВИСТУПИЛИ:

М. В. Копачук запропонував організувати роботу так, щоб закінчити складання звіту до 29 січня 2023 року.

Б. Ф. Шумейко вказав на потребу ретельної підготови таблиць до звіту.

УХВАЛИЛИ:

1. Усім працівникам бухгалтерії вчасно підготувати й подати матеріали до річного звіту.

2. Подати річний звіт до Держкомстату не пізніше 30 січня 2023 року.

2. СЛУХАЛИ:

К. М. Лук'янчук розповіла про вказівки Держкомстату з питань бухгалтерської звітности.

УХВАЛИЛИ:

Вказівки Держкомстату від 04.12.2021 з питань бухгалтерської звітності взяти до відома й керуватися ними.

Голова	*підпис*	*В'ячеслав ГРИЦЕНКО*
Секретар	*підпис*	*Стефанія КЛИМЕНКО*

Крім протоколу, є ще витяг із протоколу.

Витяг із протоколу – це відтворення частини протоколу, яка стосується розгляду окремого питання. Його складають на прохання окремих осіб чи установ.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Порядковий номер.
3. Назва зборів, засідань, нарад тощо.
4. Дата і місце проведення.
5. Присутні.
6. Текст, що складається з розділів «СЛУХАЛИ» і «УХВАЛИЛИ».
7. Підпис голови і секретаря.
8. Печатка.

У протоколі роблять помітку про витяг, а також зазначають, кому його вручено чи надіслано.

Взірець витягу з протоколу:

ВИТЯГ
з протоколу № 7 засідання
Ради факультету економіки та підприємства
Інститут економіки та права «Крок»

20.12.2022 *м. Київ*

Присутні: декан факультету проф. Кравець С. М., доц. Марченко Л. В., доц. Бойко В. І., доц. Куц Б. Г., доц. Семенко О. М., ст. викл. Бабенко С. В.

СЛУХАЛИ:

Про рекомендацію завідувача катедри Коваленка Д. В. на присвоєння йому наукового звання професора по катедрі банківська справа.

УХВАЛИЛИ:

1. Рекомендувати Д. В. Коваленка на присвоєння звання професора по катедрі банківська справа.

2. Порушити клопотання перед Вченою радою Інституту економіки та права «Крок» про присвоєння Д. В. Коваленку звання професора.

Голова Ради факультету економіки та підприємства *підпис* *Семен КРАВЕЦЬ*
Секретар *підпис* *Віктор ЛУБЧУК*

2.7.4. ЗВІТ

Звіт – це письмове повідомлення про виконання певної роботи за чітко визначений період.

Звіти бувають статистичні (цифрові) й текстові. Статистичні звіти оформлюють на спеціальних, виготовлених друкарським способом бланках, текстові – на звичайному папері.

Схема звіту:

1) у заголовку, крім слова «Звіт», подають відомості про те, яка організація чи установа звітує, за який період, за який вид роботи;

2) у вступній частині вказують коло завдань, що їх було поставлено перед організацією чи установою за звітний період;

3) наступна частина звіту має містити точний опис виконаної роботи із зазначенням позитивних і негативних прикладів;

4) у звіті мають бути висновки, пропозиції, перспективи на майбутнє;

5) підпис відповідальної чи службової особи, яка писала звіт;

6) дата складання звіту;

7) печатка установи (якщо це потрібно).

Звіт має характеризуватися чіткістю побудови, логічною послідовністю викладу матеріалу й містити вичерпні відповіді на всі запитання схеми, а також узагальнення і висновки.

Якщо звіт дуже великий за обсягом, частини його матимуть заголовки, які повинні бути короткими й відповідати змістові.

Звіт допомагає вивчити, перевірити й узагальнити чиюсь роботу, знайти в ній позитивне та негативне, зробити висновки, намітити перспективи.

Взірець звіту:

ЗВІТ
про педагогічну практику з 10.02.2022 по 22.03.2022
студентки філологічного факультету Доценко Ірини

Педагогічну практику проходила у 115-й школі м. Києва. У школі було створено всі умови для проходження практики. Всі вчителі української мови й літератури мають великий стаж роботи, високу фахову й методичну підготову. Шкільні кабінети української мови й літератури достатньо обладнані технічними засобами навчання, забезпечені наочними посібниками, науковою, навчальною та методичною літературою. Протягом усього перебування в школі я мала змогу отримувати консультації як від учителів-предметників і класних керівників, так і від адміністрації школи.

Під час практики провела 12 контрольних занять і 5 занять, які спеціально не оцінювалися. Усі заняття були обговорені з учителем і методистом. Практика у школі допомогла виробити багато практичних умінь і навичок. Я навчилася:

1) проводити заняття різних типів з української мови й літератури;

2) перевіряти різні види письмових робіт, оцінювати та аналізувати їх;

3) планувати роботу з розвитку мовлення;

4) працювати над наочністю у класі, виготовляти дидактичний матеріал для занять;

5) організовувати позакласну роботу з української мови та літератури;

6) проводити класні години.

Під час проведення занять як із мови, так і з літератури з подання нового матеріалу, в його закріпленні особливих труднощів не було. Складніше проводити заняття аналізу контрольних робіт чи диктанту, а також із розвитку мовлення.

За час педагогічної практики проводила позакласну роботу зі спеціальності: лінгвістичну вікторину, тиждень української мови. До шевченківських свят «В сім'ї вольній, новій…» випустила з учнями стіннівку.

Які ж труднощі були під час практики?

1. Не завжди могла підвести учнів до сприйняття наочності та організувати роботу з нею. Найчастіше наочність виконувала лише ілюстративну функцію, а не була важливим органічним елементом заняття.

2. Складно встановлювати зв'язок уже вивченого учнями матеріалу з тим, що вивчають, а також: показувати перспективу практичного його використання.

3. Не завжди вдало могла визначити виховну мету заняття, хоча протягом заняття її забезпечувала.

4. Не завжди враховувала психічний і фізичний стан дітей на занятті й намагалася утримувати увагу зауваженнями до класу.

Висновки:

1. Педагогічна практика поглибила, закріпила знання з фахових і психолого-педагогічних дисциплін, здобутих в інституті, та дала змогу застосувати їх на практиці.

2. Виробила вміння проводити різні типи занять, застосовувати різні методи й форми роботи, які активізують пізнавальну діяльність учнів.

3. Закріпила впевненість у правильності вибору професії й фаху, викликала прагнення вивчати спеціальні та психолого-педагогічні дисципліни у виші, вдосконалювати свої педагогічні здібності, розширювати свою ерудицію.

4. Дала змогу відповідно до знань з педагогіки, психології й фізіології проводити навчально-виховну роботу з дітьми середнього шкільного віку.

5. Показала функції класного керівника й дала змогу випробувати себе в них.

6. Дала змогу протягом шести тижнів, спостерігаючи за навчально-виховною роботою в школі, аналізувати її й робити висновки.

22.03.2022 *(підпис)*

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

І що з того, що ти багато знав, якщо
ти не зумів використати свої знання
у своїх потребах.

Данте Аліг'єрі

Вправа 1. Оформіть документ, в якому йдеться про те, де, на якому курсі і в якому університеті (інституті) ви навчаєтеся. Усно розкажіть про правила оформлювання цього документа.

Вправа 2. Зредагуйте подані нижче речення, правильний варіант запишіть. Поясніть, які норми літературної мови порушено.

1) Корнійчук І.М. живе в м. Києві з 5 грудня 2002 року за адресом: вул. Дехтярівська, 6, кв. 103. Займає загальну жилу площу – 18 кв. метрів.

2) Довідки службового характеру містять дані про роботу установ, підприємств, організацій.

3) Довідки пишуться фаховими особами або уповноваженими органами.

4) Адміністрація установи зобов'язана видати на просьбу учня довідку про навчання в даному закладі.

5) В залежності від змісту довідки видаються структурними підрозділами: про місце праці – відділом кадрів або канцелярією, про заробітну плату – бухгалтерією, про жилу площу – житлово-експлуатаційним відділом.

Вправа 3. Уявіть таку ситуацію: вам затвердили тему дипломної роботи з морфології, а ви хочете працювати над темою із синтаксису. Оформіть теку документів на зміну та затвердження іншої теми.

Вправа 4. Запишіть заголовки звітів, що ви оформлювали чи ваш фах зобов'язує їх укладати. Усно розкажіть, про що йтиметься у цих звітах.

Вправа 5. Виправте помилки в оформлюванні документа. Зредагуйте текст, з'ясуйте особливості керування вирізнених слів.

Протокол № 11
Проведення виробничої наради
з працівниками НВР «Лісові дзвіночки»
від «23» серпня 2010 р.
Присутні: 6 вчителів, 3 вихователі ГПД, заступник з НВР Санковська І.М., завхоз Строй Г.Ф.
Відсутні: помічники вихователів.
ПОВІСТКА ДЕННА:

1. Дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку.
2. Затвердження графіків роботи працівників.
3. Готовність НВК до нового навчального року.
4. Технічний стан закладу.

ВИСТУПИЛИ:

1 питання. Директор Телецька Л. В. ***повідомила*** всіх працівників під особисту розписку правила внутрішнього трудового розпорядку.

2 питання. Заступник директора з НВР Санковська І. М. ***поінформувала*** учасників наради про графік роботи закладу.

3 питання. Доведено до відома присутніх, що заклад повністю готовий до нового навчального року, про що свідчить акт готовності закладу, наданий районним управлінням освіти.

4 питання. Строй Г. Ф. довела до відома присутніх про технічний стан закладу. Технічний стан в закладі в задовільному стані.

УХВАЛИЛИ:

1. Прийняти та виконувати Правила внутрішнього трудового розпорядку без доповнень та зауважень.

2. Затвердити графіки роботи, запропоновані адміністрацією.

3. Звернутися з проханням до районного управління освіти про надання допомоги у вирішенні питань технічного стану. Секретар: Чернецька Л. І.

Вправа 6. Оформіть витяг із протоколу засідання проблемної групи, до складу якої ви входите, про: а) графік роботи проблемної групи; б) рекомендацію кращих наукових робіт студентів до друку.

Вправа 7. Напишіть доповідну записку проректорові з навчальної роботи вашого навчального закладу з проханням змінити розклад занять.

Вправа 8. Оформіть документ, в якому пояснюєте причину вашої відсутності на практичному занятті з української мови за професійним спрямуванням.

Вправа 9. Виправте допущені помилки, правильні варіанти запишіть і запам'ятайте.

Рекомендовано вченою радою; справка про стан здоров'я; збори постановили; багаточисленна аудиторія; переписуватися з партнерами; давайте навчимося; повістка денна; завідуючому відділом; розглянути слідуючі запитання; листи, де йдеться; не в стані; перед посилка; увінчатися успіхом; пеняти сам на себе; повідомляти партнерам; у відповідності з нашою домовленістю; щиро дякуємо Вас за привітання з приводу ювілею; до листа прикладається слідуючий документ; внести предложення, затверджено головою; програму педагогічної практики студентами виконано; рішення недосконале по багатьом причинам.

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Професійне мовлення вимагає максимальної точности слововживання.

З посібника

Завдання 1. Продовжіть речення.

1. Довідка – це...
2. Довідки можуть бути...
3. Внутрішні довідки подають...
4. Зовнішні довідки укладають для...
5. Особисті довідки підтверджують...

Завдання 2. Напишіть доповідну записку про наукову роботу, виконану під час проведення тижня «Передаймо нащадкам наш скарб – рідну мову».

Завдання 3. Напишіть пояснювальну записку про невиконання індивідуального плану написання кваліфікаційної роботи з сучасної української літературної мови.

Завдання 4. Напишіть протокол загальних зборів вашої групи з таким порядком денним: 1. Звіт старости групи про результати літньої екзаменаційної сесії. 2. Рейтинг успішності студентів.

Завдання 5. Оформіть звіт про екскурсію до музею Тараса Шевченка.

Завдання 6. Продовжіть речення.

1. Звіт про роботу...
2. Звіт про підготову...
3. Звіт про використання...
4. Звіт про хід...
5. Звіт про результати...

Завдання 7. Оформіть витяг з протоколу про затвердження теми курсової роботи з української мови за професійним спрямуванням.

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. Які документи належать до довідково-інформаційних?
2. Що таке доповідна записка?
3. Які типи доповідних записок розрізняють?
4. Що таке пояснювальна записка?
5. Які реквізити містять доповідна й пояснювальна записки?
6. Що таке звіт? Які є види звітів?
7. За якою схемою складають текст звіту?
8. У яких випадках звіт адресують керівникові?
9. За яких умов звіт затверджує керівник?
10. Які є види доповідних записок?
11. Які особливості розташування реквізитів пояснювальних записок?
12. Що таке рапорт?
13. За якими правилами оформлюють текст протоколу?
14. На які види переділяють протоколи за обсягом фіксованих у них відомостей?
15. Що таке витяг із протоколу?
16. Що таке довідка?
17. На які групи переділяють довідки за змістом?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Природний для української мови дієслівний спосіб позначення дії.
2. Особливості вживання безособових конструкцій на **-но**, **-то**.
3. Правила записування словосполук із цифрами.

Тема 2.8

ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ

План

2.8.1. Класифікація листів.
2.8.2. Реквізити листа та їх оформлювання.
2.8.3. Етикет ділового листування.
2.8.4. Оформлювання листа.
2.8.5. Різні типи листів.

Дидактична мета:

- *засвоєння головних ознак службових листів;*
- *оволодіння уміннями і навичками укладання, написання та оформлювання різних типів листів;*
- *удосконалення орфографічних та пунктуаційних навичок, потрібних для правильного написання службових листів;*
- *виховання ввічливости, коректности, делікатности та доброзичливости.*

Студенти повинні знати:

- *етикет службового листування: початкові, прикінцеві та прощальні фрази, форми ввічливости, якими треба послуговуватися під час написання службових листів;*
- *особливості оформлювання різних типів листів;*
- *типові мовні звороти, що їх слід використовувати під час складання різних типів листів.*

Студенти повинні вміти:

- *складати й редагувати службові листи;*

- *використовувати у листах такі мовні засоби, які могли б переконати адресата у правомірності написання листа;*
- *залежно від змісту листа послуговуватися типовими мовними зворотами.*

Ключові поняття: *лист, реквізити листа, звертання, початкова та завершальна фрази листа, прощальна фраза, лист-повідомлення, лист-запит, гарантійний лист, лист-прохання, лист-відмова, лист-претензія, лист-вибачення.*

Рекомендована література

1. Глущик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери : навчальний посібник. Вид. 6-те. доп. і переробл. Київ : Літера ЛТД, 2013. С. 133–168.
2. Теппер Р. Как овладеть искусством делового письма: 250 писем и записок в помощь менеджеру : Пер. с англ. ЮНИТИ : Аудит, 1994. 19 с.
3. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / С. П. Бибик, І. М. Михно, Л. О. Пустовіт, Г. М. Сюта. Київ : Довіра; УНВЦ «Рідна мова», 1998. С. 31–52, 368–444.
4. Шевчук С. В. Службове листування : довідник. Київ : Літера ЛТД, 1999. 108 с.
5. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення : навч. посіб. Київ: Алерта, 2022. 576 с.
6. Шевчук С. В. Українська мова для державних службовців: курс підготовки до атестації. Київ, Алерта, 2017. С. 396–433.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Діловий лист можна зробити переконливішим, якщо скористатися «магіями слова». Слово стає магічним, якщо воно несподіване для контрасту і зможе приємно здивувати адресата.

Рон Теппер

2.8.1. КЛАСИФІКАЦІЯ ЛИСТІВ

Лист – це поширений вид документації, один із способів обміну інформацією.

Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Мета їх – пояснити, переконати, поінформувати і спонукати адресата до певної дії.

За функційними ознаками службові листи переділяють на такі, що потребують відповіді, й такі, що її не потребують.

До листів, що *потребують відповіді,* належать:

- листи-прохання;
- листи-звернення;
- листи-пропозиції;
- листи-запити;
- листи-вимоги.

До листів, що *не потребують відповіді,* належать:

- листи-попередження;
- листи-нагадування;
- листи-підтвердження;
- листи-відмови;
- супровідні листи;
- гарантійні листи;
- листи-повідомлення;
- рекомендаційний лист.

За кількістю адресатів розрізняють звичайні, циркулярні й колективні листи. *Звичайний лист* надсилають на адресу однієї інстанції,

циркулярний лист – низці установ, *колективний лист* – на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

2.8.2. РЕКВІЗИТИ ЛИСТА ТА ЇХ ОФОРМЛЮВАННЯ

Службові листи пишуть чи друкують на бланку або чистому аркуші паперу. Основні реквізити листа за державним стандартом такі:

1. Державний герб. Має бути розташований у центрі верхнього берега або над серединою рядка з найменуванням.

2. Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг). Не відтворюють, якщо на бланку розміщено зображення герба.

3. Найменування юридичної особи вищого рівня.

4. Найменування юридичної особи автора листа.

5. Найменування структурного підрозділу юридичної особи. Зазначають у разі, якщо структурний підрозділ є автором листа.

6. Довідкові дані про юридичну особу, що містять таке: поштову адресу та інші відомості (номери телефонів, телефаксів, рахунків у банку, адресу електронної пошти, адресу офіційного вебсайту тощо).

7. Код юридичної особи згідно з ЄДРПОУ.

Усі ці реквізити (1–7) розташовують у верхньому лівому кутку один під одним (*див* с. 253).

8. Дата листа. На бланках проставляють на спеціально відведеному місці. Якщо лист оформлено на бланку, то дату вказують під текстом ліворуч.

9. Адресат. Адресатами листа можуть бути юридичні особи, їхні структурні підрозділи, конкретні посадові особи та громадяни. Реквізити адресата друкують праворуч у верхній частині сторінки. **Кожний елемент** – назву юридичної особи, її підрозділу, посаду, прізвище та ініціали особи, поштову адресу – подають із нового рядка та з великої літери. На конверті повторюють адресу отримувача листа, починаючи з «Кому», а потім указують «Куди». Правила оформлювання реквізиту «Адресат» *див*. на с. 261, 262.

10. Будь-який службовий лист повинен мати заголовок до тексту, що містить стислий виклад його основного змісту. Він має точно передавати зміст листа і відповідати на питання «про що?», наприклад: *Про постачання автомобілів.*

Якщо в листі порушено кілька взаємопов'язаних питань, то заголовок може бути узагальненим, наприклад: *Про взаємодопомогу і співпрацю.*

Наявність заголовка значно полегшує роботу з листом на всіх етапах його проходження – від реєстрації в установі-адресанті до направлення його до справи після виконання в установі-адресаті.

Запам'ятайте!

Заголовок до тексту службового листа оформлюють від межі лівого берега без відступу; максимальна довжина рядка – 28 друкованих знаків. Крапки в кінці заголовка не ставимо.

11. Текст листа містить дві частини: опис фактів або подій, що послужили підставою для написання листа; висновки і пропозиції.

12. Позначення про наявність додатка роблять ліворуч під текстом із нового рядка. Є два способи оформлення цього реквізиту:

1) якщо лист містить додатки, про які згадувалося в тексті, або ті, що пояснюють його зміст, то відмітку оформляють так:

Додаток: на 2 арк. у 1 прим.

2) якщо лист містить додатки, не зазначені в тексті, то їх слід перелічити із вказівкою на кількість сторінок у кожному з них і кількість примірників:

Додатки:

1. Проєкт реконструкції школи: на 2 арк. в 1 прим.

2. Акт прийняття нових будівельних матеріалів: на 3 арк. у 1 прим.

Якщо ж лист містить велику кількість додатків, то окремо складають їх список, а в листі після тексту зазначають:

Додаток: відповідно до списку на 7 арк.

13. Підписує службовий лист переважно керівник установи (організації, підприємства), його заступник чи керівник структурного підрозділу. Якщо лист написано на бланку установи, то зазначають лише посаду, власне ім'я та прізвище особи, яка підписує лист (назви установи не повторюють).

Наприклад:

Директор школи	*(підпис)*	*Петро ОСТАПЕНКО*
Голова оргкомітету	*(підпис)*	*Григорій РИЖУК*

Якщо лист написано не на бланку, то вказують повну назву установи, посаду, власне ім'я та прізвище особи, котра підписує лист.

Наприклад:

Голова акціонерного
банку «Мрія» *(підпис)* *Сергій ФЕСЕНКО*

2.8.3. ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ

Фахівці з проблем культури ділового мовлення пропонують під час написання листа дотримуватися таких правил[58]:

І. Починати листа необхідно зі звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості. Проблема вибору звертання є доволі делікатною. Найпоширенішими є такі звертання:

Шановний (ім'я та по батькові)!
Шановний пане/пані... (ім'я, ім'я й прізвище)!
Шановні панове!
Шановні колеги!
Вельмишановний добродію!
Глибокошановний (ім'я та по батькові)!
Високошановний пане...!

Примітка. Слово пан в українській мові вживається щонайменше сім століть і в етикетному сенсі не має ніякої семантичної дотичности до слова пан у розумінні належности до привілейованих класів. Позаяк воно засвідчує пошану до адресата, в офіційних документах форма пан уживається з ім'ям, прізвищем, назвою посади, звання. ***Ім'я та по батькові зі словом пан не поєднується.*** *Тобто говорити чи писати пан Михайло Петрович, пані Ольга Степанівна або звертатися пане Михайле Івановичу, пані Катерино Василівно є порушенням норм літературної мови й не відповідає українським традиціям.*

У листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати його професію:

Високоповажаний міністре!
Вельмишановний (високоповажний) професоре!
Шановний директоре!
Високоповажний пане прокуроре!
Шановний суддя!

До Президента держави слід звертатися так:

[58] Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / С.П. Бибик, І.Л. Михно, Л.О. Пустовіт та ін. Київ : Довіра; УНВУ «Ріцна мова», 1997. С. 303–321.

Ваша Високодостойносте Пане Президенте!
Вельмишановний Пане Президенте!
Високоповажний Пане Президенте!
Пане Президенте!

Необхідно запам'ятати й чітко дотримуватися форм звертання до служителів церкви:

Всечесніший Отче Михайле!
Всесвітліший Отче!
Високопреподобний Отче!
Ваше Блаженство!
Блаженніший і дорогий Митрополите!
Високопреосвященний Владико Митрополите!
Ваша Святосте (до Патріарха)!

В українській мові звертання вживають у формі кличного відмінка. Заміна його формою називного відмінка на зразок *«Шановна Оксана Дмитрівна!», «Шановний директор!»* є ненормативною.

Зазвичай звертання до службової особи завершують знаком оклику і перше слово тексту листа пишуть з великої літери і з абзацу.

Відсутність звертання може бути витлумачено як зневагу до адресата і порушення етикету ділового листування.

ІІ. Дуже важливо ретельно обміркувати початкову фразу листа, від якої може багато залежати, адже саме вона має переконати адресата у правомірності написання листа. Якщо цей лист – відповідь на запрошення, запит, подяка, то вже у першому реченні буде доречним ввічливо висловити вдячність.

Висловлюємо свою найщирішу вдячність за...
Щиро дякуємо Вам за лист із порадами та рекомендаціями щодо...
Насамперед (передусім) дозвольте подякувати Вам за...
Прийміть нашу щиру (найщирішу) подяку за...
Цей лист – вияв нашої вдячності за...
Ми щиро вдячні Вам за те, що Ви...
Дозвольте висловити свою вдячність...
Вдячні Вам за запрошення...
Дякуємо за надану змогу (пропозицію)...

У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами:

Із вдячністю підтверджуємо отримання листа-відповіді...
Офіційно підтверджуємо свою згоду на...

На підтвердження нашої попередньої домовленості повідомляємо…

Підтверджуємо отримання Вашої телеграми…

Ми отримали Вашого листа з повідомленням про… і щиро Вам вдячні…

Поширеними вступними фразами в ділових листах є посилання на зустріч, попередній лист, телефонну розмову, подію:

У відповідь на Ваш лист від (дата)…

Відповідно до контракту №… що був підписаний між нашими установами…

Відповідаючи на Ваш запит від (дата)…

Відповідно до Кримінально-процесуального кодексу України, розділу… статті №…

Згідно з нашою домовленістю надсилаємо Вам…

На Ваш запит про… даємо письмову відповідь.

У відповідь на Ваш запит повідомляємо…

Узявши до уваги Ваш запит від (дата), пропонуємо Вам…

Згідно з нашою домовленістю від (дата) повідомляємо…

До інвесторів, керівників установ (організацій, підприємств), клієнтів, партнерів нерідко доводиться звертатися з проханнями. Початковими фразами таких листів можуть бути такі:

Будь ласка, повідомте нам про…

Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у…

Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд…

Просимо Вас терміново оплатити рахунок…

Просимо Вас уважно вивчити наші пропозиції й дати остаточну відповідь…

Просимо надіслати зауваження та доповнення до проєкту угоди про…

Просимо прийняти замовлення…

У діловому світі з різних причин (ви на кілька днів затрималися з відповіддю, не змогли вчасно виконати доручення, не з'явилися чи запізнилися на зустріч, переплутали документацію) іноді виникають ситуації, коли потрібно вибачитися, перепросити за неприємності, яких ви завдали адресату. У такому разі листа слід розпочинати так:

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося…

Щиро просимо вибачити за затримку з відповіддю…

Просимо вибачити нас за неможливість вчасно виконати Ваше замовлення…

Хочемо попросити вибачення за завдані Вам зайві турботи…

Перепрошуємо за зайві хвилювання з приводу…

Хочемо щиро перепросити Вас за прикру помилку, що сталася…

У листах-нагадуваннях, що належать до психологічно складних, потрібно ввічливо, тактовно і ненав'язливо вказати на те, що, наприклад, термін оплати рахунка чи виконання замовлення минув. Такі листи варто розпочати так:

Вважаємо за свій обов'язок нагадати Вам про…

Нам дуже незручно, що змушені нагадати Вам про…

Вибачте, що знову турбуємо Вас, але ми не отримали відповіді на лист від (дата).

Змушені нагадати Вам, що й досі не отримали від Вас оплаченого рахунка.

Вибачте, але ми змушені нагадати Вам про необхідність оплатити рахунок за… Гадаємо, що це лише непорозуміння.

Вважаємо за потрібне нагадати Вам…

Дозвольте нагадати Вам, що…

Інколи делікатність, тактовність не дають бажаних наслідків, тоді слід виявити категоричність і рішучість. Це можна зробити так:

Незважаючи на неодноразові нагадування та вжиті запобіжні заходи, Ваш борг не погашено, натомість він продовжує зростати. Вважаємо за потрібне попередити Вас про свій намір розірвати контракт.

Оскільки Ви, попри наше настійне прохання погасити заборгованість, і досі не надіслали оплаченого чека, ми змушені припинити виконання всіх Ваших замовлень.

Усі наші намагання змусити Вас сплатити борг були марними, а тому ми подаємо позов до суду.

До категорії складних належать листи-відмови. Якщо ви не маєте можливості відповісти позитивно, то сказати «ні» слід аргументовано, коректно, доброзичливо, адже людина покладала на вас надії. За умови дотримання цих порад адресат зрозуміє, що у вас не було іншого виходу. Сформулюйте відмову так:

Ми, докладно вивчивши запропонований Вами проєкт, із прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги…

На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції…

Дуже шкода, але ми не маємо згоди задовольнити Ваше прохання з багатьох причин…

Шкода, але з огляду на ускладнення ситуації ми не можемо підтримати Ваш проєкт.

Щиро шкодуємо, проте ситуація, що склалася, не дає нам можливости…

Вибачте, але ми не можемо надати (погодитись, направити)…

У листах-повідомленнях доречною буде одна з таких вступних фраз:

Повідомляємо Вам…

Хочемо повідомити про те, що…

Із приємністю повідомляємо Вам, що…

На жаль, змушені повідомити Вам, що…

Дозвольте повідомити Вам, що…

Раді повідомити Вам, що…

Цим листом повідомляємо, що…

III. Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа. Так, можна повторити подяку, висловлену напочатку, чи просто подякувати за допомогу, приділену увагу, оскільки слово «дякую» – найуживаніше слово кожного вихованого і порядного комерсанта, підприємця, банкіра, кожної ділової людини:

Дозвольте ще раз подякувати Вам…

Висловлюємо ще раз вдячність…

Дякуємо за допомогу…

Ще раз дякуємо Вам за все, що Ви зробили для…

Щиро вдячні за…

Ще раз висловлюємо щиру вдячність за постійну підтримку…

Ще раз дякуємо і висловлюємо надію, що…

Дозвольте ще раз подякувати Вам за…

Ще раз дякую за виявлену мені честь…

Доречним і корисним наприкінці листа є запевнення адресата в тому, про що йшлося в тексті:

Запевняємо, що Ви цілковито можете розраховувати на нашу підтримку.

Ми зателефонуємо Вам, щоб домовитися про взаємно зручний час для зустрічі.

Будемо раді співпрацювати з Вами.

Запевняємо, що наша співпраця буде плідною.

Запевняємо: якщо впродовж місяця Ви погасите заборгованість, усі замовлення буде виконано і ми й надалі співпрацюватимемо на попередніх умовах.

Будемо раді допомогти Вам.

Якщо у Вас буде бажання зустрітися з нашим представником, то ми до Ваших послуг у будь-який зручний для Вас час.

Запевняємо, що ми робимо все можливе для завершення…

Запевняємо, що в майбутньому ми докладемо максимум зусиль, щоб уникнути таких прикрих непорозумінь.

Будемо раді встановленню взаємовигідних контактів із Вашою фірмою.

Наприкінці листа можна висловити сподівання:

Сподіваємося, що наша пропозиція зацікавить Вас.

Сподіваємося, що Ви правильно зрозумієте нас.

Сподіваємося, що наша відмова не образить Вас, і в майбутньому ми ще матимемо нагоду взаємовигідно співпрацювати.

Сподіваємося, що Ви розглянете наші пропозиції найближчим часом і повідомите нас про своє рішення.

Маємо надію, що це піде на користь справі.

Гадаємо, що в майбутньому зможемо стати Вам у пригоді.

Розраховуємо на тісне і взаємовигідне співробітництво з Вами.

Маємо надію, що наша співпраця буде плідною.

Сподіваємося, що майбутня співпраця буде плідною, успішною та вигідною для Вас і для нас.

Маємо надію, що Ви не відмовитеся допомогти нам.

Сподіваємося на швидку відповідь і бажаємо успіхів.

Плекаємо надію ще раз зустрітися з Вами,

Висловлюємо надію, що це лише успішний початок нашої співпраці, тож у майбутньому Ви ще не раз допоможете нам у справах.

Щиро сподіваємося на Вашу подальшу фінансову підтримку.

Маємо надію, що наші нововведення зацікавлять Вас, і розраховуємо на встановлення взаємовигідного партнерства.

Сподіваємося, що Ви відвідаєте рекламний показ, який відбудеться…

Маємо надію, що всі докладені зусилля не будуть марними.

Сподіваємося, що в майбутньому нам ще раз випаде нагода зустрітися та обмінятися досвідом і думками.

Щиро сподіваємося, що Ви знайдете час відвідати…

Сподіваємося, що це непорозуміння не вплине на наші подальші стосунки.

Наприкінці листа можна також попросити вибачення за турботи чи ще раз повторити його за затримку з відповіддю або запізнення:

Ще раз просимо вибачення за завдані турботи (клопоти, прикрощі, незручності).

Щиро просимо вибачення за…

Ще раз перепрошуємо за цю прикру помилку.

Дозвольте ще раз попросити вибачення за…

IV. Не слід забувати про прощальну фразу. Найчастіше в листах уживаються такі форми:

З повагою

З повагою і найкращими побажаннями

З удячністю і повагою

З належною до Вас пошаною

Залишаємося з пошаною

Зі щирою повагою (пошаною)

З найщирішою до Вас повагою (пошаною)

З повагою, вдячністю та побажанням успіхів

Із вдячністю і правдивою пошаною

Бажаємо успіхів

Після прощальної формули ввічливості розділового знака не ставимо, з нового рядка оформлюють реквізит «Підпис».

Постскриптум (дописка) наприкінці листа можливий лише за умови, що після його написання сталася подія, про яку ви неодмінно маєте повідомити адресата. Після постскриптуму знову потрібно поставити підпис.

V. Якщо ви бажаєте досягти успіху, обов'язково слід подбати про те, щоб лист був бездоганним у всіх аспектах, адже навіть незначне недотримання правил призведе до спотворення його змісту, зміни тону.

Листи слід друкувати на гарно виконаних бланках, які є «візитною карткою» вашої установи. Подібні деталі сприятимуть створенню доброго враження про вас і вашу діяльність. Тому для виготовлення фірмових бланків варто використовувати лише високоякісний папір. Конверт за своїм дизайном має відповідати бланкові; за розміром його необхідно дібрати так, щоб не виникало потреби складати лист більше ніж двічі.

VI. Ділові листи не повинні бути надто довгими. Викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, за сутністю, тоді вся запропонована інформація буде доречною.

Зразок повністю опрацьованого листа, що був оформлений на бланку

ДЕРЖВИДОБУТОКМІНВОД УКРАЇНИ
УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ
ІНСТИТУТ МІНЕРАЛЬНИХ ВОД
(УНДІМВ)

вул. Курортна, 28
Київ, 04075
тел./факс: (044) 331–22–82.
тел. 331–10–11

Розрахунковий рахунок № 000296211
Пущанському відділенні банку «Гранд»
м. Києва. МФО 398170
E-mail: undimd@dvvu.kiev.ua

31.07.2022 № 2787/03–15
На № _____ від _____

Державний комітет України
з нагляду за охороною
водних ресурсів

вул. Антонця, 12
Київ, 01938

Захарову С. В.
До виконання
(підпис) В. М. Харбінський
2022–08–05

Про направлення на відгук
першої редакції стандарту

Державний комітет України з питань видобування мінеральних вод за замовленням Державного комітету України з питань технічного регулювання і споживчої політики доручив Українському науково-дослідному інституту мінеральних вод розробити проєкт Національного стандарту України «…»,

До переліку організацій, які мають надати відгук на проєкт стандарту, внесено Державний комітет України з нагляду за охороною водних ресурсів.

Направляємо на відгук першу редакцію проєкту стандарту. Просимо надіслати відповідь до 01 вересня 2022 року.

Додаток: Перша редакція проєкту стандарту на 30 арк. у 1 прим.

З повагою
Директор інституту *(підпис)* О. Г. Панченко

Глей Тамара Сергіївна
331–10–12

До справи № 01–11
Відгук відправлено 29.08.2022 № 155/01–11
(підпис) Святослав ЗАХАРОВ
29.08.2022

УНДІМБ
Вх. № 121/01–11
2022–08–05

Дотримання правил етикету листування є свідченням вашої поваги до адресата, ввічливости, вихованости і сприяє налагодженню добрих стосунків між колегами, партнерами.

2.8.4. ОФОРМЛЮВАННЯ ЛИСТА

Службові листи друкують на комп'ютері, друкарській машинці або пишуть на спеціальному бланку листа лише з одного боку. Певна річ, на бланку друкують тільки першу сторінку листа, а подальші – на чистих аркушах. Для зручности з обох боків сторінки залишають береги: лівий – не менш як 30 мм; правий – 10 мм; верхній і нижній – 20 мм.

Нумерація сторінок. У листах, оформлених на двох та більше аркушах паперу, нумерацію сторінок починають із другої. Номери сторінок проставляють посередині верхнього берега арабськими цифрами на відстані не менш як 10 мм від верхнього краю. Біля цифр не ставлять ніяких позначень.

Текст листа друкують через півтора чи два інтервали. У тексті не повинно бути виправлень чи підчищень.

Не слід надсилати листа, написаного через копіювальний папір, це свідчить про неповагу до адресата.

Узвичаєно відповідати на листи якомога швидше. Фахівці з культури ділового листування конкретизують термін написання відповіді адресатові залежно від змісту листа[59].

Правила ввічливости вимагають відповісти на одержаний лист упродовж 7–10 днів.

Отримавши лист-запит, що потребує докладного розгляду, слід упродовж трьох днів повідомити, що лист одержано, й дати остаточну відповідь упродовж 30 днів.

Лист-вітання можна надсилати впродовж 8 днів од моменту отримання повідомлення про певну врочистість.

Лист-співчуття надсилається протягом 10 днів після сумної події.

Не слід відповідати на листа нашвидкуруч, зопалу, одразу після одержання прикрих, які вражають, відомостей. Неодмінно заспокойтеся, подумки чітко сформулюйте, що саме ви маєте написати, і лише потім викладайте думки на папері.

[59] *Корніяка Ольга.* Мистецтво гречності. Київ: Либідь, 1995. С. 39

2.8.5. РІЗНІ ТИПИ ЛИСТІВ

Лист-повідомлення

Це такий службовий лист, у якому доводять до чийогось відома, повідомляють комусь певну інформацію. Листи такого змісту надсилають тоді, коли треба сповістити про зміну адреси чи назви установи (фірми, організації), відкриття філії, початок виробництва тощо. Такі листи адресують здебільшого конкретній юридичній особі.

Наприклад:

Шановні панове!

Хочемо повідомити Вам, що виробництво замовлених Вами товарів розпочалось і ми будемо готові відвантажити їх… (термін).

Просимо повідомити про спосіб транспортування, якому Ви віддасте перевагу.

З повагою…

Шановні панове!

Повідомляємо, що замовлений Вами товар було відвантажено сьогодні на склад… (назва фірми) *згідно з умовами договору, Сподіваємося, що Ви будете задоволені якістю товару. Чекаємо нових замовлень. З повагою і найкращими побажаннями…*

Вельмишановний пане…/

Щиро вдячні Вам за листа від… (дата). *На превеликий жаль, маємо повідомити, що ми не виготовляємо товару потрібної Вам якості.*

Надсилаємо наші зразки для того, щоб Ви змогли визначити, чи відповідають вони Вашим потребам. Якщо Вас влаштовує лише обумовлена якість, то ми зможемо виготовити і постачити цю продукцію впродовж найближчих… місяців.

Для визначення вартости замовлення надішліть точні відомості щодо обсягу потрібної Вам продукції. Отримавши від Вас потрібну інформацію, ми зможемо підготувати проєкт угоди.

Очікуємо на швидку відповідь.

Зі щирою пошаною…

Шановні панове!

Упродовж останніх кількох років наша продукція користувалася високим попитом у... (назва країни, міста), *що й зумовило відкриття нами там своєї філії. Завдяки цьому ми зможемо обслуговувати Вас більш ефективно й оперативно.*

У новій філії працюють консультанти, які завжди будуть раді відповісти на всі технічні питання безкоштовно та без будь-яких зобов'язань з Вашого боку. Ви матимете змогу перевірити якість наших товарів, а також відремонтувати їх у нашій філії.

Сподіваємося на подальшу плідну співпрацю.

З пошаною...

Шановні панове!

На загальних зборах нашої фірми... (дата) *було ухвалено рішення змінити назву компанії з...* (стара назва) *на...* (нова назва).

Просимо повідомити про ці зміни відповідні відділи Вашої фірми.

З повагою...

Шановні панове!

Повідомляємо Вам, що пан... (прізвище та ініціал), *який був нашим партнером упродовж багатьох років, з...* (дата) *залишає компанію за станом здоров'я.*

Отже, компанія переходить у цілковиту власність нашого головного партнера, пана... (прізвище та ініціал). *Надалі з усіх питань просимо звертатися саме до нього.*

З повагою...

Шановні добродії!

З радістю повідомляємо Вам, що нашого шановноео колегу, пана... (прізвище та ініціали) з... (дата) *призначено директором нашої фірми. Він керуватиме роботою відділів...* (назви).

Маємо надію, що призначення пана.., (прізвище та ініціал) *сприятиме розвиткові добрих взаємин і плідній співпраці між нашими фірмами.*

З повагою і найкращими побажаннями...

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

Про відкриття фірми

1. Повідомляємо Вам, що... (дата) ми відкриваємо нову фірму в...
2. Користуючись нагодою, повідомляємо Вам про відкриття нової фірми в...
3. Ми хочемо повідомити Вам про відкриття нової фірми в... і сподіваємося, що найближчим часом зможемо запропонувати взаємовигідне співробітництво.
4. Ми відкрили нову фірму в... по вулиці... Маємо надію, що Ви незабаром відвідаєте нас.
5. З радістю повідомляємо про відкриття нашої нової фірми в...
6. Повідомляємо, що відкриття нашої фірми відбудеться... (дата).
7. Маємо приємність оголосити про відкриття нової фірми за адресою...
8. ... (дата) ми відкриваємо нову фірму в... Запрошуємо до співпраці.
9. Ми хочемо запевнити Вас, що наша нова фірма в м... виконає Ваші замовлення в найкоротший строк.
10. Щиро розраховуємо на початок діалогу між нашими фірмами.
11. Будемо раді встановити взаємовигідні контакти з Вашою компанією.
12. Сподіваємося, що деякі із запропонованих товарів зацікавлять Вас.

Про відкриття філії

1. Ми раді повідомити Вам, що відкрили нову філію у Вашому місті.
2. Ми хочемо повідомити Вам про відкриття філії нашої фірми поблизу Вашого офісу.
3. Повідомляємо Вам про відкриття філії в...
4. Хочемо повідомити Вам, що... (дата) в... відкриється філія, розташована у зручному для Вас місці. Сподіваємося, що відкриття філії сприятиме підтриманню тісних контактів між нашими фірмами.
5. Наша нова філія відкрилася за адресою... і розташована на... поверсі. Вона має офіс, склад і відділ реалізації. Просимо звертатися до...
6. З усіх питань просимо звертатися до пана...
7. Наша нова філія реалізує весь асортимент продукції.
8. Наша філія має постійний прямий зв'язок із головним офісом. Номер факсу:...

9. Сподіваємося, що наше повідомлення зацікавить Вас. Розраховуємо на встановлення взаємовигідного партнерства.
10. Будемо раді встановленню взаємовигідної співпраці з Вашою компанією.

Про зміну назви фірми

1. Повідомляємо Вам, що ми змінили назву фірми на…
2. Користуючись нагодою, повідомляємо, що ми реорганізували нашу фірму в товариство з обмеженою відповідальністю.
3. Ми хочемо повідомити Вам про деякі зміни, що сталися у структурі нашої фірми. Наша фірма об'єдналася з фірмою…; нова назва:…
4. Відповідно до рішення власників фірми від… (дата) назву нашої фірми змінено на…
5. З огляду на те, що назву нашої фірми нерідко сплутують із назвою іншої, ми вирішили перейменувати нашу фірму на…

Про зміну адреси

1. Повідомляємо Вам, що ми переїхали в нове приміщення. Наша нова адреса:…
2. Хочемо скористатися нагодою і повідомити Вам, що наша адреса змінилася. Просимо надалі надсилати свої пропозиції за адресою:…
3. З… (дата) наша фірма змінила офіс. Нас можна розшукати за адресою:…
4. Повідомляємо Вам, що значне розширення нашої фірми змусило нас змінити адресу. Тепер фірму розташовано за адресою:…
5. Повідомляємо, що відсьогодні нашу установу розташовано за адресою:…
6. Наше нове приміщення є більшим, зручнішим, воно краще розміщене, що дасть нам змогу підвищити якість послуг.
7. Повідомляємо, що наші складські приміщення розташовано за тією ж адресою, що й офіс.

Про зміну номера телефона, факсу

1. Просимо записати новий номер нашого телефона (факсу):…
2. Повідомляємо, що номер нашого телефона (факсу) змінився. Наш новий номер:…
3. Хочемо повідомити, що ми встановили факс. Наш номер:…

4. Віднедавна у нас з'явився додатковий телефонний номер. Ви можете зателефонувати нам за номерами:…
5. Наш новий номер факсу… дає Вам додаткову змогу швидко зробити замовлення.
6. Повідомляємо, що після… години Ви можете телефонувати нам за номером:… Просимо поінформувати про ці зміни відповідні відділи Вашої фірми.

Про призначення на посаду

1. З радістю повідомляємо Вам, що… (дата) пана… було призначено керівником нашої фірми.
2. Керівництво компанії повідомляє Вам, що директором фірми призначено пана…
3. Повідомляємо, що пан… став членом правління компанії.
4. Враховуючи позитивні результати роботи пана… ми надали йому право підпису документів.
5. Хочемо повідомити, що з… (дата) пана… призначено генеральним директором офісу…
6. З радістю представляємо Вам нашого нового директора (міністра, ректора), пана…
7. Повідомляємо, що від… (дата) пана… призначено керівником нашої філії. Він уже приступив до виконання своїх обов'язків.
8. Наш менеджер із питань експорту в цей регіон зателефонує Вам, щоб особисто відрекомендувати нашого нового представника.

Про зміни, що стосуються власності

1. Хочемо повідомити, що фірма… насьогодні придбала …% нашого акціонерного капіталу
2. Ощадний банк України придбав більшу частину акцій нашої фірми.
3. Повідомляємо, що ми збільшили статутний капітал нашої компанії на…
4. Повідомляємо, що в процесі реформування фірми в товариство з обмеженою відповідальністю змінився розподіл акцій. Частину капіталу, що належала панові… нині передано панові...
5. Хочемо повідомити, що капітал нашої фірми значно збільшився і сьогодні він становить до…

Про відкриття виставок

1. З радістю повідомляємо, що презентація товарів нашої фірми відбудеться в…
2. Хочемо скористатися нагодою і запросити Вас на нашу виставку, що відбудеться…
3. На шкільному ярмарку в… у нас буде власна експозиція.
4. Повідомляємо, що від… по… в… відбудеться промислова виставка, де буде представлено нашу літню колекцію.
5. У виставковому комплексі міста... відбудеться універсальна виставка… Наша фірма матиме там свої стенди. Про місце розташування наших стендів Ви зможете довідатися з путівника для відвідувачів.
6. Повідомляємо, що від… по… у нашій новій виставковій залі відбудеться показ найкращих робіт…
7. У приміщенні… від… по… буде влаштовано виставку. На ній ми представимо виготовлені нашою фірмою товари найвищого ґатунку.
8. Сподіваємося, що Ви будете задоволені якістю товарів і цінами на них.
9. Щиро сподіваємося, що Ви знайдете час відвідати нашу виставку.
10. Просимо не втратити нагоди й відвідати наш виставковий комплекс.

Про візит

1. Хочемо повідомити про візит нашого юриста пана…
2. Наш юрист відвідає Вас найближчим часом з приводу…
3. Наш представник відвідає Вас наприкінці січня.
4. Повідомляємо, що наш директор незабаром відвідає Вас, щоб домовитися про зміни умов контракту.
5. Через непередбачені труднощі, пов'язані з порушенням остаточних термінів постачання, ми змушені відкласти наш візит до…
6. З прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги відвідати Вас у запланований термін. Просимо визначити іншу дату візиту.
7. Вибачте, але змушені повідомити, що наш представник зможе завітати до Вас не раніше, ніж по… днях після попередньо узгодженого терміну.
8. Ми були б Вам щиро вдячні, якби Ви змогли прийняти директора нашої фірми впродовж наступного тижня.

9. Повідомляємо, що наш експерт із питань… прибуде… (дата). Чи не були б Ви такі люб'язні прийняти його в цей час?
10. Хочемо повідомити, що наш представник перебуватиме в… у Вашому місті. Були б Вам щиро вдячні, якби Ви призначили йому зустріч.

Про зміни в системі роботи

1. Повідомляємо, що для підтримання високого рівня надання послуг ми прийняли рішення перейти на комп'ютеризовану систему оформлювання рахунків клієнта та реєстрації замовлень.
2. Ми сподіваємося, що Ви допоможете нам, коли зазначите Ваш новий номер клієнта, а також номер замовлення, надсилаючи нам кореспонденцію.
3. Внаслідок зміни нашої політики продажу товарів ми не додаватимемо прейскуранта до каталогу товарів. Ціни на конкретні позиції визначимо на Вашу вимогу.
4. Хочемо повідомити про нову систему бухгалтерського обліку, що дасть нам змогу швидше виконати Ваші замовлення.
5. Повідомляємо, що нові ціни на наші товари запроваджено з… (дата).
6. Вам приємно буде довідатися, що віднині ми можемо запропонувати ремонт і технічне обслуговування впродовж 24 годин.
7. Зважаючи на високий рівень інфляції, ми змушені просити Вас про додаткову сплату 15 % до ціни кожного із пропонованих товарів.
8. Зростання цін на енергоносії та сировину змусило нас переглянути ціни, що їх нам таланило зберігати сталими впродовж року.
9. Ми зробили все можливе, щоб ціни на товари, які мають найбільший попит, залишалися прийнятними.

Близьким за змістом і за вживанням типових мовних зворотів до листів-повідомлень є інформаційний лист.

Інформаційний лист – це службовий лист, в якому одна установа, що виступає адресантом, інформує іншу установу або приватну особу, яка є адресатом, про певні події, факти чи заходи. Найчастіше за допомоги інформаційних листів пропагують діяльність установ, що виготовлюють певну продукцію, скажімо, видають літературу тощо. Зазвичай листи цього виду мають узагальненого адресата.

Наприклад:

Ректорам
гуманітарних вищих
навчальних закладів

Видавництво «Сучасна література» пропонує вашій увазі навчальні посібники і підручники з педагогіки, психології, філософії, що вийдуть друком на початку 2023 року.

Ознайомитися з виданнями, замовити та придбати їх можна буде за адресою:

Видавництво «Сучасна література», офіс 729
вул. Лісова, 12
м. Київ, 03062
Кількість замовлень не обмежено.
Телефон для довідок: (044) 352–88–07, 352–88–08

Гарантійний лист

Це службовий лист, якого пишуть для підтвердження певних умов, зобов'язань. Здебільшого гарантують оплату за певні послуги, виконану роботу, надану житлову площу, якісне виконання роботи. У гарантійних листах слід дотримуватися етичних норм спілкування – у ввічливій, тактовній формі висловлювати готовність до певних дій.

Такі листи адресують організації, установі, фірмі чи окремій філії. Гарантійний лист підписують керівник і головний бухгалтер установи. Наприклад:

Просимо виготовити візитні картки для керівників структурних підрозділів нашої компанії за встановленим зразком у кількості 50 шт. для кожного керівника.

Оплату гарантуємо. Наш розрахунковий рахунок № 132546987 у Печерському відділенні банку «Хрещатик» м. Київ. МФО 203800.
Додаток: Зразки візитних карток на 1 арк. в 1 прим.
Генеральний директор (підпис) Сергій СЕМЕНКО
Головний бухгалтер (підпис) Ольга МІРОШНИК

Шановний пане...!

На підтвердження нашої телефонної розмови від... (дата) просимо Вас прийняти замовлення на публікацію рекламних оголошень у каталозі майбутнього ярмарку, що відбудеться у м. Харкові.

Оплату гарантуємо.

З повагою...

Вельмишановний пане...!

Звертаємося до Вас як до фахівця з питань реклами і запрошуємо на роботу агентом нашої рекламної агенції. Розраховуємо на Вашу згоду.

Компанія гарантує оплату Вашої праці та комісійну винагороду... % від вартості рекламних замовлень.

З повагою...

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

1. Гарантуємо оплату рахунків.
2. Ми гарантуємо високу якість (відповідність міжнародним нормам) товарів, що підготовлені до відвантаження.
3. Ми можемо надати Вам абсолютну гарантію якості...
4. Гарантуємо ретельну перевірку якості наших товарів перед їх відвантаженням.
5. Будь ласка, зверніть увагу на якість наших виробів, свідченням якої є додані до листа зразки,
6. Наша гарантія поширюється на діапазон температури від... до... градусів за Цельсієм.
7. Гарантійні зобов'язання не дійсні за умови використання обладнання неналежним чином.
8. За умови дотримання інструкції з експлуатації використання обладнання гарантується впродовж тривалого часу.
9. Зважаючи на високу якість нашої продукції, ми можемо надати гарантію на термін...
10. Ми гарантуємо незмінність покриття (забарвлення, кольору) під дією світла і вологи.
11. Усі наші вироби постачаємо з письмовою гарантією.
12. Гарантію не поширюємо на...
13. Гарантуємо технічну досконалість і надзвичайну зручність нашого обладнання в роботі (під час експлуатації).
14. Гарантуємо Вам стартове зниження в обсязі... %.
15. Ваш представник обов'язково отримає комісійну винагороду ...% від вартості товарів, на постачання яких укладено угоду, а також ...% від замовлень, отриманих з його території.
16. За свою роботу Ваш представник отримає комісійну винагороду в розмірі...% від загальної суми, одержаної за реалізований товар.

17. Комісійна винагорода становитиме… % від загальної суми, отриманої за реалізований товар.

18. Ми гарантуємо Вам зниження в обсязі… % за умови оплати рахунків упродовж… днів після одержання продукції.

19. Гарантуємо відповідність якості товару зразкам, що Ви отримали від нас минулого тижня.

Якщо постала потреба змінити або уточнити умови гарантії, то в пригоді стануть такі фрази:

1. Ми можемо погодитися на Вашу пропозицію від… (дата) лише за умови, що Ви надасте нам загальноприйнятну гарантію. Будемо вдячні, якщо Ви письмово повідомите нас про своє рішення щодо цього питання.

2. У Вашій пропозиції від… (дата) не згадано про жодні гарантії.

3. На превеликий жаль, у нас є кілька зауважень до гарантійних зобов'язань, що перелічені у пропозиції від … (дата). Просимо Вас переглянути й уточнити їх.

4. Ваша пропозиція від… (дата) не містить жодного пункту про Ваші гарантійні зобов'язання,

5. Будемо вдячні, якщо Ви терміново повідомите нам про гарантійні зобов'язання до Вашої пропозиції від… (дата).

6. Ми згодні прийняти Вашу пропозицію, якщо Ви продовжите термін гарантії до 12 місяців. Просимо Вас відповісти якомога швидше (найближчим часом, упродовж… днів).

7. У Вашій останній пропозиції не визначено ніяких гарантій. Ми були б щиро вдячні, якби Ви повідомили про Ваші гарантійні зобов'язання найближчим часом.

8. Ваша пропозиція не містить жодних гарантійних зобов'язань. Просимо конкретизувати (визначити) їх.

9. Повідомте, будь ласка, про Ваші гарантійні зобов'язання щодо пропозиції від… (дата). Просимо зробити це якомога швидше.

10. Нас зацікавила запропонована Вами продукція. Будемо вдячні, якщо Ви надішлете нам інформацію про Ваші гарантійні зобов'язання.

Лист-запит

Це – різновид комерційного листа, що містить прохання надати докладну інформацію про певні товари, послуги або уточнити вже наявну, попередню інформацію про фірму, банк тощо. Лист-запит складають на підставі ознайомлення з каталогами, проспектами, буклетами, прейс-

курантами, рекламними оголошеннями та інформацією, отриманою на виставках, ярмарках.

У листі-запиті обов'язково вказуємо:

- підставу для запиту;
- назву товару (його марку, якість, модель тощо);
- умови й термін постачання;
- умови оплати.

Наприклад:

Шановні панове!

Ми уважно ознайомилися з Вашим каталогом, де представлено нові товари, що належать до групи… Деякі із запропонованих товарів зацікавили нас як такі, що можуть ефективно використовуватися в нашому виробничому процесі.

Будемо Вам щиро вдячні, якщо Ви надішлете нам докладні характеристики всіх товарів цієї групи. Просимо також надіслати поточний прейскурант, зазначивши умови постачання та вартість паковання.

Заздалегідь вдячні Вам.

З повагою…

Шановні панове!

Своїм листом від… (дата) Ви запропонували нам послуги на публікацію рекламних оголошень наших клієнтів у журналах (газетах, тижневиках), що видаються в Україні.

Наші клієнти зацікавилися Вашою пропозицією та хотіли б отримати докладну інформацію про видання, в яких Ви пропонуєте подати рекламні оголошення. Зокрема, вони хотіли б дізнатися про коло та загальну кількість їх читачів, наклад, а також про розцінки на рекламну площу та публікацію одного оголошення.

Будь ласка, повідомте нам цю інформацію якомога швидше.

З повагою…

Запит комерційної пропозиції

Шановні панове!

Наша компанія є одним із провідних виробників пральних машин. Зважаючи на виробничі потреби, нам необхідно придбати значну кількість електромоторів потужністю…

Чи не змогли б Ви надати нам комерційну пропозицію на постачання таких моторів? У пропозиції просимо повідомити ціни на замовлення.., моторів на рік. Просимо також вказати вартість транспортування.

Чекаємо на Вашу докладну пропозицію.

З повагою...

Шановні добродії!

Упродовж останніх трьох років наша фірма розпочала продаж у... (назва міста, країни) ... (кількість) різноманітних закордонних марок автомобілів і створила доволі великий ринок збуту для вітчизняних і закордонних виробників.

Нас зацікавила Ваша нова продукція, що експонувалася на міжнародній виставці в...

Просимо надіслати нам пропозицію на постачання..., а також технічні характеристики до кожної позиції. Користуючись нагодою, хочемо звернути Вашу увагу на те, що наша фірма пропонує своїм клієнтам якнайкраще сервісне обслуговування і ремонт обладнання.

Сподіваємося одержати Вашу відповідь найближчим часам.

З повагою і найкращими побажаннями.

Шановні панове!

Нам порадив звернутися до Вас пан... (прізвище), *наш представник у...* (назва міста, країни). *Він повідомив нам, що Ви виробляєте різні типи сучасних і якісних лічильних машин.*

Ми з великим задоволенням внесли б Ваші машини до нашої програми реалізації.

Якщо Ви зацікавлені в діловому і взаємовигідному співробітництві, просимо Вас надати нам тверду оферту (комерційну пропозицію).

Заздалегідь вдячні Вам,

З повагою...

Запит рекомендації від ділового партнера

Шановні панове!

Хочемо висловити Вам вдячність за Ваше замовлення.

Будемо вдячні, якщо Ви надішлете нам кілька рекомендацій Вашої фірми, оскільки ми ще не мали нагоди співпрацювати з Вами.

Таке прохання є звичайною для нас процедурою, Маємо надію, що Ви зрозумієте нас.

З пошаною...

Шановні панове!

Ми плануємо налагодити ділове співробітництво з... (назва фірми). Нам відомо, що Ви впродовж кількох років співпрацюєте з цією фірмою. Будемо вельми вдячні, якщо Ви повідомите нам про її надійність.

Запевняємо Вас у дотриманні цілковитої конфіденційности. Коли буде потреба, будемо раді надати взаємну послугу.

З повагою...

Запит на відкриття представництва

Шановні...!

Мені порадили звернутися до Вас у консульстві...

Упродовж багатьох років я працюю в галузі... та був би вельми зацікавлений у реалізації Вашої продукції в... (назва країни). Прошу повідомити мене, чи зацікавлені Ви в експорті... (назва товару) *в...* (назва країни).

Хотів би звернути Вашу увагу на те, що зараз я репрезентую кілька добре відомих фірм тут і в інших країнах і досяг непоганих результатів. У нашому розпорядженні висококваліфікований персонал, надійні складські приміщення, достатня кількість транспортних засобів.

Якщо Ви зацікавлені у представництві в... (назва країни), *сподіваюся, ми зможемо виконати всю пов'язану з цим роботу.*

Просимо письмово повідомити про своє рішення.

З повагою...

Запит на бронювання номерів у готелі

Шановні панове!

Наша фірма планує провести нараду рекламних агентів у Вашому готелі... (дата).

У період від... по... нам знадобляться ... номерів на одну особу, а також... номерів на дві особи. У кожному номері неодмінно має бути ванна кімната або душ.

Просимо надіслати нам розцінки на номери, сніданок, послуги тощо.

Ми плануємо влаштувати офіційний обід... (дата) *на... осіб у банкетній залі. Просимо Вас надати інформацію про меню (вартість обіду визначаємо приблизно з розрахунку... на одну особу).*

З повагою...

Шановні панове!

Просимо Вас забронювати для нашого клієнта, пана... (прізвище), *з... (назва міста, країни) номер на одну особу з ванною кімнатою і, якщо можливо, з вікнами, що виходять на море (озеро), від... по...* (дата). *Пан...* (прізвище) *повинен прилетіти в...* (назва міста) *рейсом... з...* (назва міста)/*розраховує дістатися Вашого готелю близько... години. Просимо надіслати нам рахунок за це бронювання, врахувавши також додаткові послуги (рахунок за щоденні послуги оплатить гість).*

Чекаємо на Ваше підтвердження.

З повагою...

Запит на відкриття рахунка

Шановні панове!

Ми маємо намір відкрити поточний рахунок у Вашому банку. Будемо вдячні, якщо Ви повідомите відсоткові ставки, банківські комісійні, а також тарифи на операційні послуги.

З повагою...

Запит на отримання кредиту

Шановні добродії!

Згідно з нашою домовленістю від... (дата) *просимо повідомити про Ваші умови надання кредиту за поточним рахунком на суму...*

Як заставу ми пропонуємо товар, що зберігається у наших складських приміщеннях. Приблизна вартість його становить...

Будемо вдячні Вам за відповідь.

З повагою...

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

Загальний запит

1. Просимо надіслати нам прейскуранти (прайси) на всі види Вашої продукції.

2. Ми регулярно здійснюємо закупівлю... (назва товару) і хотіли б знати, що Ви можете ще запропонувати нам.

3. Наша фірма є головним дистриб'ютором... (назва товару) в... (назва країни). Ми хотіли б налагодити з Вами ділову співпрацю. Просимо повідомити, яку продукцію Ви можете запропонувати нам для реалізації в... (назва країни).

4. Повідомте, будь ласка, чи можете Ви постачити нам... (назва товару).

5. Просимо повідомити, яку продукцію Ви виробляєте.

6. Просимо надіслати нам Вашу тверду пропозицію. Ми щойно одержали ліцензію на імпорт... (назва товару).

7. Нині наша фірма формує зимовий асортимент, і ми хотіли би знати, що Ви зможете нам запропонувати. Ми зацікавлені у співпраці з Вами і чекаємо на Ваші пропозиції.

8. Просимо надіслати нам пропозиції на постачання... (назва товару).

9. Ми знайшли Вашу адресу в довіднику. Чи могли б Ви запропонувати нам... (назва товару)? Отримавши Вашу відповідь, ми відразу повідомимо всі подробиці.

10. Нам надали Вашу адресу в посольстві (консульстві, торговій палаті тощо).

11. Ми дізналися про Вашу фірму з комерційного журналу... (назва).

12. Нам порадив звернутися до Вас пан... з...

13. Просимо повідомити, на яких умовах Ви могли б укласти угоду на страхування автомобільних перевезень.

14. Відповідно до нашої домовленості від... (дата) просимо зробити тверду пропозицію на перевезення наших вантажів морем.

15. Для остаточної підготови пропозиції нам потрібно знати чинні зараз тарифи страхування повітряних перевезень.

16. Якщо Ваші страхові тарифи відповідають нашим сподіванням, ми готові укласти контракт...

17. Ми дізналися з журналу... (назва), що Ви зацікавлені в налагодженні нових контактів. Просимо надіслати нам докладну інформацію для ознайомлення з можливостями Вашої фірми.

18. Надалі ми хотіли б відправляти наші товари в пакованні одноразового використання. Будемо раді отримати Ваші пропозиції.

19. Просимо надати нам докладну інформацію про Ваші спеціальні транспортні послуги.

20. Для забезпечення високого рівня обслуговування наших клієнтів ми хотіли б співпрацювати з експедиторськими фірмами, що мають досвід роботи, великі обороти й добре відомі на ринку наданням високоякісних послуг. Просимо надіслати нам свої пропозиції.

21. Просимо надіслати нам умови Вашого коносамента.

22. Маємо намір укласти договір про регулярні перевезення з... в... починаючи з... Якщо Ви вважаєте, що зможете виконати наші вимоги, ми з радістю розглянемо Ваші пропозиції.

23. Спираючись на Ваше оголошення в газеті… (назва), просимо надіслати нам пропозицію на…

24. У пропозиції просимо вказати вартість паковання, транспортування, термін постачання та умови оплати.

Запит на отримання рекламних проспектів, прейскурантів (прайсів)

1. Ми зацікавилися продукцією, яку Ви виробляєте, і раді були б отримати Ваші рекламні проспекти.

2. Просимо надіслати нам рекламні проспекти Вашої фірми у кількості… примірників. Вони потрібні різним відділам нашої фірми для роботи.

3. Просимо надіслати ще кілька рекламних проспектів, оскільки ті, що Ви надіслали раніше, надійшли зі значними пошкодженнями.

4. Просимо надіслати нам рекламний проспект українською мовою.

5. Сподіваємося, що у Вашому проспекті зазначено умови постачання товарів.

6. Просимо надіслати нам повний прейскурант.

7. Просимо повідомити найнижчі ціни на Ваші товари.

8. Просимо повідомити ціни нетто (брутто).

9. Визначаючи ціну на послуги, просимо врахувати, що ми сплачуємо велике мито.

10. Просимо повідомити термін дії цього прейскуранта.

11. З огляду на внутрішньогалузеву конкуренцію просимо повідомити Ваші найнижчі ціни на… (назва товару).

Запит на отримання інформації про якість і кількість продукції

1. Просимо надіслати докладну інформацію про якість Ваших товарів.

2. Просимо повідомити, чи є на Вашому складі товари відповідної якости.

3. Ми можемо придбати товари лише високої якости.

4. Просимо повідомити, чи зможете Ви постачати товари, що відповідають міжнародним нормам, упродовж… років.

5. Будь ласка, інформуйте нас про можливі зміни якости Ваших товарів.

6. Для нас якість товару є важливішою, ніж його вартість.

7. Повідомте, будь ласка, чи гарантуєте Ви якість своїх товарів.

8. Ваші товари прийматимуться лише за умови, що вони матимуть належну гарантію.

9. Повідомте, будь ласка, чи можете Ви утривалити термін дії гарантії на Ваші товари.

10. Ми зможемо реалізувати лише продукцію, що має тривалу гарантію.

11. Просимо повідомити точну кількість товарів, які зберігаються у Ваших складських приміщеннях.

12. Просимо повідомити, яку мінімальну партію товару можна замовити.

13. Найближчим часом нам знадобиться велика партія… (назва товару). Чи зможете Ви гарантувати нам їх (його) постачання?

14. Яку кількість зазначеного товару Ви зможете постачати нам регулярно?

15. Просимо надіслати нам зразки Вашої продукції. Зазвичай ми оформляємо замовлення лише після ознайомлення зі зразками.

16. Просимо надіслати безкоштовно кілька зразків із Вашої колекції.

17. За Вашими зразками ми отримаємо точну інформацію про якість Вашої продукції.

18. Чи є надіслані до… (дата) зразки частиною Вашого нинішнього асортименту?

19. Чи є у Вас зразки продукції?

Запит на отримання пробної партії товару, закупівлі

1. Ми зацікавлені у придбанні пробної партії Вашої продукції. Будемо вдячні за пропозиції.

2. Просимо повідомити, чи зможете Ви постачити нам пробну партію… (назва товару).

3. Будь ласка, повідомте про максимальне зниження ціни на пробну партію.

4. Повідомте, будь ласка, яким має бути мінімальний обсяг пробної партії.

5. Якщо пробна партія задовольнить нас, Ви можете розраховувати на великі замовлення.

6. Пробна партія Вашої продукції засвідчить її якість, а також терміни виконання замовлень.

7. Будь ласка, повідомте нас про умови пробної закупівлі.

8. Просимо повідомити, чи зможете Ви постачити… (назва товару) на пробній основі.

9. Зазвичай ми оформляємо замовлення тільки після тестування машин на пробній основі.

10. Будь ласка, повідомте нам точний термін пробного постачання та умови оплати.

11. Чи можете Ви гарантувати, що ми отримаємо пробну партію товару до… (дата)?

12. Просимо повідомити, чи зможемо ми здійснити оплату пробної закупівлі за допомоги безвідкличного акредитива.

13. Чи можете Ви постачити пробну партію замовленого товару за гарантією банку?

14. Ми згодні заплатити додатково… гривень за термінову пробну партію товару.

Запит на отримання рекомендації

1. Нас цікавить досвід Вашої співпраці з фірмою… (назва).

2. Нам відомо, що Ви упродовж кількох років успішно співпрацюєте з компанією… (назва). Чи не могли б Ви дати об'єктивну оцінку цій компанії?

3. Якою є Ваша думка про цю фірму? Як Ви оцінюєте її перспективи?

4. Наскільки нам відомо, Ви співпрацюєте з фірмою… (назва) упродовж тривалого часу. Чи можете Ви порекомендувати нам цю фірму?

5. Ми дізналися, що Ви підтримуєте ділові контакти з установою… (назва).

6. Ми хотіли б дізнатися, чи задоволені Ви якістю товару, якого отримали від компанії… (назва).

7. Ми довідалися, що Ви є клієнтом фірми… (назва), і були б вдячні, якби Ви порадили нам, на що передусім необхідно звернути увагу під час співпраці з нею.

8. Пан… (прізвище) повідомив, що Ви можете порекомендувати його на посаду… (назва).

9. Для нас дуже важливо отримати правдиву інформацію про фірму… (назва).

10. Будь ласка, якщо зможете, поінформуйте нас про компанію… (назва).

11. Ми будемо дуже вдячні, якщо Ви надасте нам об'єктивну інформацію про фірму… (назва).

12. У списку рекомендаторів зазначено, що Ви закуповували (закупили) … (назва товару) у … (назва фірми). Хотіли б дізнатися Вашу думку про цю фірму.

13. Звертаємося до Вас із проханням надати інформацію про фірму … (назва).

14. Ми маємо намір налагодити ділову співпрацю з компанією … (назва). Тому вважаємо за необхідне отримати таку інформацію:…

15. Оскільки в нас немає досвіду співробітництва з фірмою … (назва), ми хотіли б отримати від Вас певну інформацію.

16. Нам необхідна інформація про фірму… (назва), щоб вирішити питання про налагодження з нею ділових контактів.

17. Відгуки, отримані від фірми … (назва), не зовсім задовольняють нас. Тому ми хотіли б отримати від Вас додаткову інформацію.

18. Нас цікавить, насамперед, платоспроможність (практика оплати, кредитоспроможність, використання кредиту, коло клієнтів і ступінь задоволення їхніх потреб, конкурентоспроможність на ринку, перспективи, надійність, збільшення обсягів продукції, питання власності фірми тощо)…

19. Для нас важливо також знати, що саме є власністю фірми.

20. Ми хотіли б знати, наскільки значною є частка продажу цієї компанії на ринку товарів.

21. Просимо повідомити, з ким із наших конкурентів фірма… (назва) підтримувала в минулому ділові стосунки.

22. Ми хотіли б отримати об'єктивну інформацію про власника фірми… (назва).

23. За наявними в нас відомостями пан … вже оголошував про банкрутство…

24. Чи можете Ви повідомити щось про події, які спричинили виникнення у фірми відомих Вам проблем? Ця інформація потрібна нам для того, щоб мати повне уявлення про зазначену фірму.

25. Будемо вдячні за будь-яку інформацію про фірму… (назва).

26. Ви зробите нам неоціненну послугу, якщо надасте інформацію про компанію … (назва).

27. У нашому розпорядженні ще недостатньо відомостей для того, щоб оцінити роботу фірми … (назва). Тому ми хотіли б отримати додаткову інформацію, а саме:

– Якою є репутація цієї фірми на ринку (у бізнесових колах)?

– Яким є її фінансове становище?

– Чи є фірма платоспроможною?

– Чи виконує вона свої фінансові зобов'язання? Заздалегідь вдячні Вам за надану інформацію.

28. Будь ласка, поінформуйте нас щодо надійності фірми… (назва) у виконанні нею своїх фінансових зобов'язань.

Запит на отримання рекомендації безпосередньо від ділового партнера

1. Будь ласка, повідомте назву Вашого банку та надішліть ділові рекомендації.

2. Для підписання нашої угоди просимо Вас надіслати нам ділові рекомендації.

3. Оскільки у нас немає досвіду співпраці з Вашою фірмою, просимо надіслати нам рекомендаційні листи.

4. Будь ласка, надайте нам повну інформацію про Ваших клієнтів.

5. Просимо повідомити про фірми, яким Ви вже постачали свою продукцію.

6. Назвіть когось, хто міг би засвідчити об'єктивність цієї інформації.

Запевнення в дотриманні конфіденційності

1. Запевняємо, що Ваша інформація використовуватиметься конфіденційно,

2. Запевняємо Вас, що надана інформація не потрапить до чужих рук. Будемо раді надати взаємну послугу.

Запит із юридичних питань

1. Нам потрібні послуги адвоката (нотаріуса) в …Чи змогли б Ви кого-небудь порекомендувати?

2. Нам порекомендували (порадили) звернутися до Вас наші партнери із фірми … (назва). Були б Вам щиро вдячні, якби Ви змогли представляти наші інтереси в …

3. На превеликий жаль, ми змушені подати позов проти … в …Просимо Вас представляти наші інтереси, а також повідомити орієнтовну вартість цієї послуги.

4. Якщо Ви не зможете прийняти цю справу, просимо порекомендувати нам іншу юридичну фірму, з якою ми змогли б співпрацювати (до якої ми змогли б звернутися).

5. У позові, що його наша фірма подала до суду, ми цілковито покладаємося на Вашого юриста.

6. Ми маємо право власности на товари, що їх закупила, проте повністю не оплатила фірма … (назва). Яким чином ми можемо скористатися своїм правом?

7. Фірма… (назва) заборгувала нам за товари… грн. Були б Вам дуже вдячні, якби Ви посприяли в інкасуванні цієї заборгованості. Що Ви могли б нам порадити?

8. Просимо повідомити тарифи на юридичні послуги.

Запит із питань маркетингу

1. Ми хотіли б отримати результати маркетингового дослідження ринку щодо попиту на наші товари.

2. Були б Вам дуже вдячні, якби Ви порекомендували нам кілька фірм, що здійснюють маркетингові дослідження…

3. Хочемо висловити свою найщирішу вдячність за лист-підтвердження від … (дата), а також за згоду провести маркетингове дослідження в …Ми хотіли б знати, скільки становитимуть наші витрати.

4. Просимо повідомити, для яких міжнародних (визнаних, добре відомих у діловому світі) фірм Ви вже проводили маркетингове дослідження в…

5. Насамперед ми хотіли б дізнатися, з товарами яких фірм конкуруватимуть наші товари.

6. Чи не могли б Ви провести подібне маркетингове дослідження в сусідньому…?

7. Коли Ви зможете завершити маркетингове дослідження і підготувати письмовий звіт для нашої установи?

Лист-відповідь на запит

Лист-запит, безперечно, потребує відповіді; ви можете повідомити, що отриманий запит вивчаєте, надіслати каталоги, прейскуранти, запропонувати змінити умови, вказані в запиті, відмовити в постачанні товару чи іншому проханні.

Так, якщо ви зацікавлені у постачанні зазначеного товару, то у відповідь на запит надсилаєте оферту.

Оферта – це письмова пропозиція про постачання товару, яку робить продавець покупцеві. У ній висловлюється бажання чи готовність укласти угоду купівлі-продажу на умовах, викладених у пропозиції[60].

[60] Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. С. 326.

Наприклад:

Шановні панове!

Із вдячністю підтверджуємо отримання Вашого запиту й надсилаємо зразок… (назва товару), що зацікавив Вас. Ми можемо запропонувати Вам цей товар на таких умовах:

пластмасові… (назва) в пакованні по… штук;

доставляння: фрахт оплачується до кордону;

паковання: безкоштовно;

оплата: безвідкличний акредитив.

Будемо вдячні за Ваше замовлення. Зі свого боку обіцяємо обслуговування в будь-який час.

З повагою…

Додаток: зразок в одному примірнику.

Шановні панове!

Підтверджуємо отримання Вашого запиту від… (дата) на постачання … (назва товару). Немає потреби надсилати зразки, оскільки Ви добре знайомі з якістю нашої продукції.

За умови своєчасного замовлення ми зможемо постачати Вам … (кількість) виробів щоквартально.

Пан … (прізвище) з нашої фірми ознайомив Вас із цінами та графіком постачань. Ваші відгуки були позитивними, а тому ми можемо розпочати відвантаження товару після отримання замовлення.

З повагою і побажанням успіхів…

Шановні добродії!

У відповідь на Ваш запит від… (дата) повідомляємо, що уважно ознайомилися з Вашими зразками… (назва товару). Хочемо запевнити Вас, що зможемо виготовити вироби належної (потрібної Вам, бажаної) якості.

Щоб задовольнити Ваші щорічні потреби, ми можемо запропонувати Вам такі умови договору:

Ціна за одну одиницю… грн.;

загальна вартість усієї партії… грн.;

оплата: готівкою;

термін постачання:… днів після отримання замовлення.

Усі технічні характеристики наведено в нашому каталозі.

Просимо Вас надіслати відповідь упродовж п'яти днів од моменту отримання цього листа.

З повагою…

Шановні панове!

Дякуємо Вам за запит від… (дата) на постачання… (назва товару). Повідомляємо, що цей запит взято до розгляду.

Про остаточне рішення ми повідомимо Вас додатково.

З повагою…

Якщо Ви не можете надати пропозицію на постачання того чи того потрібного замовникові товару, неодмінно надішліть ***аргументовану відмову:***

Шановні…!

Щиро вдячні Вам за запит від… (дата) та виявлений інтерес до нашої продукції.

Дуже шкода, але, зважаючи на потреби сучасного ринку, ми не виробляємо таких товарів.

Ми попросили пана… (прізвище), з яким плідно співпрацюємо, надіслати Вам відповідні пропозиції.

Додаємо ілюстрований каталог, у якому вміщено докладний опис товарів, що ми виробляємо. Просимо повідомити нас, чи зацікавив Вас якийсь із них, тоді ми зможемо надіслати Вам проект договору, зазначивши строки постачання, вартість, умови оплати тощо.

З повагою…

Шановні панове!

Дякуємо за лист від… (дата). На жаль, ми змушені повідомити Вам, що всю виготовлену продукцію експортує фірма… (назва). Ми надіслали туди Ваш запит і попросили надати Вам пропозицію, яка, сподіваємося, зацікавить Вас,

З повагою і побажанням успіхів …

Шановні…!

Із вдячністю підтверджуємо, що отримали Ваш запит від… (дата). Дуже шкода, але ми не можемо задовольнити Ваше прохан-

ня через те, що всю нашу продукцію вже реалізовано. Ситуація, що склалася, не дає нам змоги вже сьогодні збільшити наші виробничі потужності

Сподіваємося на розуміння.

Залишаємося з пошаною…

Шановні добродії!

Дякуємо за Ваш запит від… (дата). На превеликий жаль, ми не маємо змоги власними силами задовольнити Ваше прохання.

Річ у тім, що вже впродовж багатьох років наші інтереси представляє… (назва фірми). Зважаючи на контрактні зобов'язання перед цією фірмою, ми не можемо самостійно продавати нашу продукцію на території Вашої країни.

Просимо надіслати Ваш запит за адресою:…

З пошаною…

Інколи у відповіді на запит можна запропонувати змінити його умови: кількість товару, модель, термін постачання тощо.

Шановні панове!

На Ваш запит від… (дата), на жаль, змушені повідомити, що не виробляємо потрібної Вам продукції.

Натомість можемо запропонувати Вам каталог нашого теперішнього асортименту. Були б дуже раді, якби Ви ввели деякі наші товари до Вашої програми реалізації

Якщо ця пропозиція зацікавить Вас, просимо надіслати нам відповідь.

З повагою…

Шановні…!

Відповідаючи на Ваш запит про постачання… (назва товару), повідомляємо, що не можемо постачати продукцію в потрібному Вам обсязі.

За Вашим замовленням ми можемо здійснити лише часткове постачання протягом… днів. Крім цього, ми тимчасово припинили відвантаження, бо спершу повинні виконати попередні замовлення.

Будь ласка, терміново повідомте, чи влаштовує Вас наша пропозиція.

З повагою…

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

Підтвердження отримання запиту

1. Із вдячністю підтверджуємо отримання Вашого запиту й хочемо зробити таку пропозицію:…

2. Дякуємо за Ваш запит від… (дата) й хочемо запевнити, що ми також дуже зацікавлені в налагодженні ділової співпраці.

3. У відповідь на Ваш запит пропонуємо…

4. Відповідаючи на Ваш запит від… (дата) стосовно постачання…

5. Хочемо подякувати за запит і запропонувати Вам…

6. У відповідь на Ваш запит повідомляємо ціни на… (назва товару), що містять і вартість пакування.

7. Зважаючи на Ваш запит від… (дата), хочемо запропонувати Вам… Ця пропозиція є найвигіднішою (найбільш прийнятною) з усіх можливих.

8. Дякуємо за Ваш запит і повідомляємо, що якість наших товарів цілковито відповідає зразкам, що Ви отримали від нас (міжнародним нормам).

9. У відповідь на запит пропонуємо Вам додаткове (незначне, оптове, передбачене, відсоткове, збутове) зниження в обсязі…%. Ця пропозиція чинна упродовж… місяців від дня отримання листа.

10. Рахунок ми оформимо за цінами, що будуть установлені на момент відвантаження товару. Оплату належить здійснити у формі безвідкличного акредитива.

Відповідь-відмова на запит

1. На жаль, ми змушені повідомити, що зараз у нашому розпорядженні немає продукції, яка Вас зацікавила. Натомість ми можемо запропонувати Вам…

2. Через зміну ситуації на ринку ми більше не виготовляємо виробів, що Вас зацікавили. Ми неодмінно повернемося до Вашого запиту і найближчим часом зможемо зробити Вам взаємовигідну пропозицію.

3. Нині, на жаль, ми не отримуємо сировини, яка потрібна для виготовлення товару, що зацікавив Вас. Тому найближчим часом ми не зможемо задовольнити Вашого прохання.

4. Шкода, але ми не можемо надати Вам пропозицію безпосередньо, оскільки фірма… (назва) є генеральним агентом поширення наших товарів у Вашій країні.

5. Просимо з розумінням поставитися до того, що ми не готові зробити Вам вигідну пропозицію.

6. На превеликий жаль, через страйки нині ми не можемо зробити Вам пропозицію, що передбачає негайне постачання… (назва товару). Будь ласка, надішліть Ваш запит повторно через… місяців. Сподіваємося, що тоді ми зможемо здійснювати постачання, дотримуючись погодженого графіка.

Пропозиція, що відрізняється від предмета запиту

1. У відповідь на Ваш запит від… (дата) стосовно постачання… (назва товару) повідомляємо, що, на жаль, ми не можемо задовольнити Ваше прохання. Натомість можемо запропонувати… (назва товару).

2. Надсилаємо Вам зразки… (назва товару), що певною мірою відрізняються від замовлених Вами. Були б щиро вдячні, якби Ви повідомили, чи влаштовує Вас їхня якість.

3. На жаль, сьогодні ми можемо постачати Вам лише товари звичайної якості.

4. Ваше замовлення ми зможемо виконати тільки за умови, якщо Ви замовите… одиниць товару однієї моделі.

5. Шкода, але ми не можемо прийняти Ваших умов оплати і пропонуємо інші: оплату готівкою зі зниженням в обсязі… %; оплату без зниження з відстроченням на… днів; оплату впродовж… місяців.

6. У разі, якщо Ви наполягатимете на Ваших умовах оплати, ми не зможемо задовольнити Ваш запит.

7. Цим повідомляємо, що ми постачаємо товари лише за безвідкличним акредитивом.

8. Повідомляємо, що оплата здійснюється через інкасо проти представлення документів на відвантаження та сертифіката якості.

9. Оплата має здійснюватися через банк країни-продавця проти подання рахунка і транспортних документів.

10. Наші умови оплати такі: 1/3 вартости оплачується під час оформлення замовлення, 1/3 – після завершення робіт і 1/4 – під час пред'явлення коносамента.

Лист-підтвердження

Це – різновид службового листа, в якому засвідчуємо той чи той факт: підтверджуємо одержання листів, переказів, цінних паперів, матеріальних цінностей.

Наприклад:

Підтверджуємо одержання Вашого листа від 26.01.2010 № 105/02–17 зі списком потрібних Вам будівельних матеріалів, що додається до нього.

З повагою…

Шановні добродії!

Дякуємо Вам за пропозицію і підтверджуємо її отримання. На жаль, Ваша пропозиція не відповідає нашим інтересам, оскільки ціни, вказані Вами, є значно вищими за ціни інших фірм на подібні товари,

Вибачте, але ми не можемо пристати на Ваші умови.

З повагою…

Шановні …!

Підтверджуємо отримання товарів, що ми замовляли (№ 186-С від… дата). Кількість відвантаженого товару відповідає накладній, а якість – зразкам, що ми отримали минулого місяця.

З повагою…

Вельмишановний пане…/

На підтвердження нашої попередньої домовлености надсилаємо Вам письмове запрошення взяти участь у науковій конференції, що відбудеться…» (дата і місце). Вашу доповідь на тему «Мистецтво ділового листування» внесено до програми конференції.

Оргкомітет конференції забезпечує проживання в готелі на період…

Реєстрація учасників конференції проводитиметься … (дата і час) у приміщенні… (назва, адреса).

З повагою…

Шановні панове!

Дякуємо за пропозицію взяти участь у створенні проєкту та подальшому спорудженні металургійного комплексу в… (назва міста).

Офіційно підтверджуємо свою згоду на виконання проєктних робіт, будівництво комплексу й підготову персоналу до експлуатації підприємства.

Наша комісія готова прибути на переговори у зручний для Вас час.
Зі щирою до Вас пошаною…

Шановні колеги!

Офіційно підтверджуємо домовленість, якої ми досягли в листі від… (дата).

Бронювання: номерів з… по… (дата) на одну особу і номерів на дві особи вартістю…;

конференц-зали на… осіб з… по… (дата) вартістю… за день.

Харчування:

обід о 12.30 на… осіб, вартість враховує також оплату за надані послуги.

Оплата: у гривнях.

Фірма:… (назва).

Додаток: проспект засідання.

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

1. Ми із вдячністю підтверджуємо одержання Вашої пропозиції від… (дата).
2. Вдячні Вам за повторну інформацію щодо Вашої спеціальної пропозиції.
3. Ми офіційно підтверджуємо свою згоду й повідомляємо, що…
4. Міністерство освіти і науки України підтверджує, що…
5. Із вдячністю підтверджуємо одержання Вашого запиту й хочемо запевнити, що ми зацікавлені в установленні взаємовигідної співпраці з Вами.
6. Повідомляємо, що Ваше замовлення ми отримали… (дата) і відразу ж розпочали виготовлення… (назва товару).
7. Ми впевнені, що вчасне виконання Вашого замовлення від… (дата) стане початком взаємовигідної співпраці між нашими фірмами.
8. На підтвердження нашої попередньої домовленості надсилаємо Вам письмове запрошення…
9. Цим підтверджуємо, що всі замовлені товари було відвантажено й відправлено без затримки відповідно до Вашого коносамента.
10. На підтвердження нашої телефонної розмови від… (дата) просимо Вас прийняти офіційне замовлення на…

11. Просимо Вас із належною увагою поставитися до виконання нашого замовлення й у визначений (погоджений) термін надати (надіслати) нам зразки.
12. Експедиторське агентство щойно підтвердило прибуття 25 (двадцяти п'яти) ящиків…

Супровідний лист

Це – службовий лист, якого додаю до основного документа (накладної, рахунка-фактури, каталогу, проспекту, прейскуранта, креслень, буклетів, зразків нових товарів) та інформаційно супроводжує його. Зазвичай це невеликий за обсягом лист, що містить назви та перелік надісланих документів, їх детальне описання, зазначаючи кількість аркушів тощо. Заголовок до тексту супровідного листа слід починати словами: *«Про надіслання…»* або *«Про направлення…»*. Наприклад:

Про надіслання списку
будівельних матеріалів

З огляду на початок будівництва нового корпусу університету, запланованого на 2009–2010 рр., надсилаємо Вам список потрібних нам будівельних матеріалів.
Дотдаток: на 2 арк. у 2 прим.

Обов'язковим реквізитом супровідного листа є відмітка про наявність додатків.

Шановні добродії!

Як і було домовлено (як і домовлялися), надсилаємо Вам усі потрібні документи:

Додаток:

1. Рахунок-фактура на 1 арк. в 2 прим.

2.Страховий поліс на суму рахунка плюс 10%, що покривають інфляційний (банковий, валютний, дефляційний) ризик на 1 арк. в 2 прим.

3.Повний комплект коносамента, написаного (оформленого) на розпорядника з бланковим індосаментом і з позначенням «фрахт оплачено» на суму… на 3 арк. в 2 прим.

Просимо підтвердити їх отримання.

Залишаємося з повагою…

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

1. На Ваше прохання надсилаємо рахунок-фактуру за партію відвантаженого товару.

2. Для того щоб Ви мали повне уявлення про можливості нашого підприємства, надсилаємо докладний ілюстрований рекламний проспект.

3. Надсилаємо Вам робочі креслення.

4. Додаємо перелік нашої нової продукції.

5. Надсилаємо Вам страхові бланки, необхідні для того, щоб подати заяву про страховий випадок.

6. Надсилаємо Вам страховий сертифікат.

7. На Ваше прохання надсилаємо перелік страхових тарифів на повітряні перевезення вантажів.

8. Додаємо також інформаційний бюлетень, у якому Ви зможете прочитати про умови лізингу

9. Брошура, яку ми додаємо до листа, містить інформацію про суми надбавок і знижень. У додатку описано також переваги укладення довгострокового контракту.

10. Надсилаємо Вам копії рахунків, термін оплати яких минув.

11. Просимо переглянути останній каталог наших товарів і повідомити, які із пропонованих позицій Вас зацікавили.

12. Сподіваємося, що Ви зацікавитеся…

13. На Ваше прохання надсилаємо список референтів, які можуть надати Вам потрібну (докладну) інформацію про якість наших товарів.

14. Розраховуємо на початок переговорів (співпраці) між нашими фірмами.

15. Будемо раді налагодженню взаємовигідних контактів із Вашою фірмою.

16. Дозвольте запропонувати Вам переглянути рекламні проспекти й каталоги, в яких представлено останні зразки виробленого нашою фірмою обладнання.

Лист-прохання

Це службовий лист, в якому у ввічливій формі звертаються до партнерів, клієнтів, інвесторів із певним проханням. Листи-прохання є одним

із найпоширеніших видів ділової кореспонденції. Від уміння переконливо висловити своє прохання великою мірою залежить і його виконання.

Наприклад:

Шановні добродії!

Ми співпрацюємо з Вами уже впродовж року на основі оплати виставлених проти рахунків. Були б дуже вдячні, якби Ви погодилися змінити ці умови оплати на відкритий рахунок з оплатою один раз на квартал.

Інші наші постачальники у Вашій країні вже погодилися на ці умови. Маємо надію отримати від Вас позитивну відповідь на наше прохання.

З повагою…

Шановні панове!

Звертаємося до Вас із проханням продати з нашого пакету такі цінні папери:… акцій за ціною …Ліміт чинний до… (дата). *Цінні папери потрібно зняти з нашого депозитного рахунка. Просимо також кредитувати еквівалент на наш рахунок.*

З пошаною…

Шановні панове!

Висловлюю найщирішу вдячність за пропозицію бути Вашим представником у… (назва країни). *Вважаю за потрібне особисто обговорити з Вами питання про територію діяльности, комісійні, гарантії захисту клієнтів. Хотів би запропонувати Вам дату зустрічі:…* (дата) *о… годині.*

Будьте ласкаві, повідомте, чи влаштовують Вас дата і час зустрічі.

Залишаюся з пошаною…

Шановні…!

Нещодавно ми збудували овочепереробний комбінат, та, на жаль, у нас бракує коштів на придбання обладнання для перероблення овочів.

Ми були б щиро вдячні, якби Ви надали нам довготерміновий кредит на суму 200 000 двісті тисяч) гривень. Додаємо до листа потрібні документи:

договір на придбання обладнання;

техніко-економічне обґрунтування повернення кредиту.

Оскільки ця проблема потребує негайного розв'язання, переконливо просимо Вас відповісти якомога швидше.

З повагою...

Шановні панове!

Один із наших клієнтів зробив запит на постачання великої партії... (назва товару). *На жаль, у нашому асортименті цього виробу немає, і ми хотіли б попросити Вас зробити нашому клієнтові відповідну пропозицію, а також надіслати копію листа нам.*

За Ваші послуги просимо нарахувати комісійні в розмірі...%.

Будь ласка, повідомте, чи зможете Ви відвантажити замовлені товари і чи згодні із запропонованими нами комісійними.

Щойно одержимо від Вас позитивну відповідь, негайно повідомимо адресу нашого клієнта.

Сподіваємося на взаємовигідну співпрацю між нашими фірмами.

З повагою і найкращими побажаннями...

Шановні...!

Нас зацікавила нова продукція, яку Ви рекламуєте, тому будемо вдячні, якщо Ви надішлете нам докладну інформацію та ілюстрований рекламний каталог.

Будемо раді співпрацювати з Вами.

З повагою...

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

1. Просимо повідомити (надіслати, сплатити, підтвердити, розглянути)...
2. Просимо при нагоді надіслати нам рекламні матеріали.
3. Просимо передати нам через Вашого представника рекламні проспекти й каталоги, що презентують Ваші нові товари.
4. Ми не виявили помилки в нашому останньому рахунку від... (дата). Будемо вдячні, якщо Ви проведете повторну перевірку.
5. Просимо відвантажити замовлені товари відразу після їх виготовлення.
6. Будемо вельми вдячні, якщо Ви...
7. Будь ласка, якомога швидше телеграфуйте нам відповідь.

8. Просимо Вас уважно вивчити наші нові умови оплати, що їх викладено в Загальних умовах угоди (текст документа додаємо), і дати остаточну відповідь.
9. Будемо раді, якщо Ви погодитеся співпрацювати з нами.
10. Відповідно до п. 1 нашого договору просимо Вас...
11. Будьте ласкаві, оплатіть рахунок найближчим часом (терміново, без зволікань).
12. Ми будемо дуже вдячні, якщо Ви погодитеся продати нам свої товари на пробній основі.
13. Будемо Вам зобов'язані, якщо Ви розглянете наші виправлення до...
14. Просимо надіслати Ваші пропозиції та рекомендації до...
15. Коли буде нагода, просимо Вас повідомити всі вихідні дані...
16. Просимо ознайомити нас із технічними характеристиками... (назва товару).
17. Чи не могли б Ви повідомити ціни на... (назва товару)?
18. Нам було би приємно дізнатися...
19. Зробіть ласку, поверніть заповнені страхові документи.
20. Просимо негайно повернути один примірник підписаного договору.
21. Просимо уважно перевірити доданий контракт.
22. Просимо підтвердити свій приїзд на нараду.
23. Якщо Вас влаштовують наші умови, телеграфуйте, будь ласка, відповідь про готовність підписати контракт між нашими фірмами. Сподіваємося на швидку відповідь і бажаємо успіхів.
24. Просимо якомога швидше (найближчим часом) розглянути наші пропозиції та повідомити про своє рішення.
25. Просимо Вас звернути особливу увагу на...
26. Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд...
27. Насамперед просимо повідомити, які заходи могли б допомогти Вам подолати ці труднощі.
28. З огляду на труднощі, що виникли, просимо відрядити до нас кількох досвідчених фахівців, які могли б проконсультувати... Сподіваємося, що Ви не відмовите нам у допомозі.
29. Було б добре, якби Ви письмово підтвердили своє рішення.
30. Повідомте, будь ласка, які з рекламованих товарів зацікавили Вас.
31. Будемо вдячні, якщо Ви письмово повідомите нас про...
32. Переконливо просимо Вас зателефонувати нам.

33. Будемо вдячні, якщо Ви розглянете наші пропозиції найближчим часом і повідомите про своє рішення за першої ж нагоди.

34. Якщо ця пропозиція Вас не влаштовує, просимо зазначити причину.

35. Для нас дуже важливо отримати докладну інформацію про фірму… (назва), оскільки ми хотіли би співпрацювати з нею.

36. Ви зробите нам неоціненну послугу, якщо надасте об'єктивну інформацію про компанію… (назва).

37. Оскільки ця інформація е дуже важливою для нас, будемо Вам вдячні за докладні пояснення.

38. Для підготови докладного звіту про виконану роботу нам необхідні… Ми хотіли б одержати Вашу відповідь найближчим часом. Заздалегідь висловлюємо свою вдячність.

39. Вибачте за додаткові турботи. Чи не були б Ви настільки люб'язні, щоб надати нам письмові пояснення про…

40. Будемо вдячні, якщо Ваш представник приїде, аби виконати необхідну процедуру…

41. Просимо Вас дотримуватися всіх пунктів нашої угоди та виконувати замовлення клієнтів на належному рівні.

42. Просимо Вас уважно вивчити цього листа, прислу́хатися до наших порад і вжити всіх необхідних заходів, щоб розв'язати проблему, яка виникла.

43. Просимо уважно переглянути й перевірити усі списки оплачених рахунків.

44. Просимо надати нам… % зниження на постачання матеріалів та обладнання для будівництва (спорудження),.. (назва об'єкта).

Лист-відповідь на прохання

Лист-прохання неодмінно потребує відповіді. Отже, отримавши такого листа, ви повинні вирішити: задовольнити прохання чи відмовити. У разі, якщо ви вирішили виконати прохання, то відповідаєте так:

Шановні панове!

Висловлюємо щиру подяку за пропозицію взяти участь у будівництві готельного комплексу.

Уважно вивчивши запропонований Вами проєкт угоди, ми вирішили погодитися на пайову участь у будівництві… (назва об'єкта), *що здійснюватиметься в період від… по… р.*

Ще раз дякуємо за пропозицію та сподіваємося, що наша співпраця буде плідною і тривалою.

З повагою і найкращими побажаннями…

Шановні панове!

У листі від… (дата) *Ви звернулися із проханням змінити умову оплати за…* (назва товару). *Ми переглянули нашу з Вами угоду і вирішили внести зміни, зважившн на аргументованість Вашого прохання. Надсилаємо змінений варіант нашої угоди.*

Маємо надію, що нові умови задовольнять Вас.

З повагою…

Шановні панове!

Дякуємо Вам за надіслані доповнення та зауваження до проєкту договору про будівництво банку. Вивчивши їх, ми визнали їх істотними, погоджуємося з ними і готові внести їх до тексту договору.

Користуючись нагодою, ми хотіли б іще раз наголосити, що відповідно до проєкту нашого договору про будівництво банку Підрядник перебирає цілковиту відповідальність за організацію та виконання всіх будівельних робіт.

Будівельні роботи виконуватимуться місцевими фірмами, які наймthemуться на умовах субпідряду. Виконання робіт контролюватимуть висококваліфіковані фахівці, вартість послуг яких передбачено умовами договору.

Просимо Вас якнайшвидше розглянути листа і, якщо у проєкті договору більше немає пунктів, що викликали б у Вас сумніви, повідомити нас про готовність підписати договір між нашими підприємствами.

Сподіваємося на швидку відповідь.

З повагою…

Певна річ, ви не завжди можете задовольнити прохання, прийняти ту чи ту пропозицію і тому змушені відмовити у співпраці. Відмова неодмінно мусить бути переконливою, аргументованою, коректною та доброзичливою. Ваше завдання – переконати адресата в тому, що у вас не було іншого виходу. Досягти цієї мети нескладно, слід лише на початку речення вжити слова, які відчутно пом'якшать тон відмови. До таких слів належать: ***на жаль, шкода, дуже шкода, на превеликий жаль, щиро жалкуємо, вибачте, нам дуже прикро.***

Отже, відмову можна сформулювати так:

Шановні панове!

Ми уважно вивчили Ваші зауваження та доповнення до проєкту контракту про будівництво поліклініки в... році на умовах «під ключ».

На превеликий жаль, повинні повідомити, що не можемо пристати на Вашу пропозицію. Це зумовлено такими причинами:

1. Запропоновані Вами 5% від вартості контракту на мобілізаційні витрати – сума, у 4 рази менша від зазначеної у проєкті контракту, яка не може покрити наші витрати на підготовчі роботи.

2. 8% від вартості контракту у вільно конвертованій валюті є недостатньою сумою, щоби придбати все необхідне для будівництва обладнання. 12%, що зазначені у проєкті контракту, враховують не лише вартість обладнання за світовими цінами, а й вартість фрахту, страхування, а також наші витрати на організацію закупівлі та постачання обладнання на будівельний майданчик.

На підтвердження обґрунтованости нашої позиції до листа додаємо докладні розрахунки обсягів мобілізаційних витрат.

Висловлюємо сподівання, що, зважившн на зазначені вище факти, Ви погодитеся на наші умови підписання контракту,

Залишаємося з повагою.

Шановні...!

Щиро дякуємо за запит від... (дата) *на постачання*... (назва товару).

На жаль, ми не маємо змоги прийняти Вашу пропозицію і здійснити постачання... (назва товару), *затим що потрібні Вам товари вже продані за попередніми замовленнями на поточний місяць.*

Щиро жалкуємо, що не можемо виконати Ваше замовлення. Сподіваємося на взаємовигідну співпрацю в майбутньому.

З повагою і побажанням успіхів.

Вельмишановний пане...!

Вдячні за інтерес, виявлений до нашої організації (установи, фірми). *На превеликий жаль, змушені повідомити Вас, що місце нашого генерального представника у*... (назва країни) *уже зайняте. Просимо надіслати Ваш запит ще раз по... місяцях.*

Бажаємо успіхів...

Шановні панове!

Ми отримали Вашого листа від... (дата), *у якому Ви просите матеріально підтримати благодійний фонд «Святої Марії». Дуже прикро, проте цього року в нас немає ані найменшої змоги зробити навіть незначний благодійний внесок.*

З повагою...

Шановний пане...!

Дія контракту на виконання Вами обов'язків менеджера з реклами завершується... (дата). *Ми розглянули Ваше прохання про продовження контракту на наступний рік. Шкода, але Ваші методи роботи не дали очікуваних результатів, і тому ми не зацікавлені в подальшій співпраці з Вами.*

Бажаємо успіхів...

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

Загальна відмова

1. Дуже шкода, але ми не можемо задовольнити Вашого прохання з таких причин:...
2. На жаль, повинні повідомити Вас про неможливість...
3. Шкода, але з огляду на погіршення економічної ситуації ми не можемо...
4. З прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги...
5. Щиро жалкуємо, проте ситуація, що склалася, не дає нам можливости...
6. Нам дуже шкода, але через наявність кількох і досі не оплачених рахунків ми не можемо...
7. Дуже прикро, проте цього року в нас немає змоги...
8. Вибачте, але ми не можемо погодитися з...
9. Змушені повідомити, що, на жаль, не маємо жодної змоги задовольнити Ваше прохання.

Відмова в наданні пропозиції та зміні її умов

1. На жаль, маємо повідомити, що зараз у нашому розпорядженні немає виробів, які Вас зацікавили.
2. Оскільки становище на ринку змінилося, ми більше не виготовляємо потрібних Вам товарів.

3. Змушені повідомити, що через технічні труднощі ми припинили виробництво цієї продукції.

4. Шкода, але з оголошенням нового валютного коридору ми змушені підвищити ціни на наші товари.

5. На жаль, ми не можемо прийняти Вашу пропозицію, затим що не працюємо зараз за кордоном.

6. Вибачте, але ми не можемо зараз задовольнити Ваше прохання.

7. Нам дуже прикро, але в наших складських приміщеннях зараз немає зразків потрібної Вам продукції.

8. На жаль, ми не маємо змоги здійснити пробне постачання, тому що воно значно уповільнить виконання нашої торговельної угоди. Розраховуємо на Ваше розуміння.

9. Дуже прикро, але змушені повідомити, що не здійснюємо продаж своїх товарів на умовах пробної закупівлі.

10. На жаль, ми не можемо прийняти умови постачання, що Ви нам пропонуєте в листі від… (дата). Через обмежену (незначну) площу наших складських приміщень постачання має бути здійснено у кілька етапів – трьома партіями.

11. У цінах, зазначених у нашій пропозиції, враховано всі деталі, тому ми, на жаль, не можемо задовольнити Ваших вимог (побажань) щодо умов оплати і способу транспортування товару.

12. Змушені повідомити, що, на жаль, не можемо погодитися на експрес-постачання за наш рахунок, як того бажаєте Ви. Наша пропозиція від… (дата) чинна лише на умовах, що вказані в ній.

13. На жаль, ми змушені відхилити Вашу пропозицію щодо способу упаковування…

14. Дуже шкода, але ми не можемо прийняти й виконати Ваше замовлення, тому що зараз усі наші виробничі потужності зайняті.

15. Нам дуже шкода, однак через те, що Ви й досі не оплатили кількох рахунків, ми не можемо прийняти від Вас нового замовлення.

16. Шкода, але через ускладнення економічної ситуації ми змушені відхилити Ваше замовлення.

17. З прикрістю повідомляємо, що не маємо ані найменшої змоги задовольнити Ваше прохання про анулювання замовлення від… (дата), тому що товари було відвантажено ще вчора.

Відмова від пропозиції

1. Щиро дякую (вельми вдячний) Вам за пропозицію працювати представником Вашої фірми в… (назва країни). Ваше визнання та схвалення моїх методів роботи дуже важливі для мене, однак, на жаль, обставини складаються так, що я змушений відмовитися.

2. Я змушений відхилити Вашу пропозицію, затим що її умови мене не влаштовують.

3. На превеликий жаль, я змушений відхилити Вашу пропозицію: мене не влаштовує територія, де я маю працювати.

4. Вдячний за пропозицію, та, на жаль, не можу прийняти її, тому що вже працюю агентом з продажу нерухомості в іншій фірмі.

5. Вдячний за цікаву пропозицію, проте, на жаль, змушений відхилити її з особистих причин.

6. Втішений Вашою пропозицією, та, на жаль, змушений відхилити її через сімейні обставини.

7. Мені прикро (шкода), що цього разу я не зможу взяти участь у проведенні…

8. За станом здоров'я, на жаль, я не можу працювати Вашим представником у … області.

9. Через особисті причини я не можу продовжити контракт на…

10. Я дістав вигідну пропозицію про співпрацю від іншої фірми, тому не планую продовжувати свій контракт з Вами.

Відмова претендентові на місце роботи

1. Щиро жалкуємо, але змушені повідомити, що право представляти нас уже передано іншій особі.

Вдячні за інтерес, виявлений до нашої організації. З приємністю відзначаємо високу кваліфікацію, засвідчену Вами на співбесіді. Однак, погодьтеся, Ваша спеціальна освіта не відповідає нашим потребам.

2. Ми розглянули Ваше прохання, та, на жаль, у нас зараз немає вакансії.

3. На жаль, змушені повідомити, що всі вакансії рекламних агентів уже заповнено (зайнято).

4. Ваші вимоги щодо заробітної платні, на жаль, не прийнятні для нас. Шкода, але змушені відмовити Вам.

5. Посаду генерального представника нашої фірми вже обіймає інша особа.

6. Оскільки ми вже взяли на роботу власного продавця, не маємо потреби в торгових представниках.

Відмова в продовженні терміну контракту (договору, угоди) та зміні їхніх умов

1. Ми уважно вивчили Ваше прохання стосовно продовження контракту на наступний рік і змушені повідомити, що, на жаль, не маємо змоги (не можемо) цього зробити. Вдячні Вам за співпрацю та бажаємо всього найкращого.

2. З огляду на значне скорочення кількості штатних працівників, ми, на жаль, не можемо продовжити контракт із Вами.

3. Щиро жалкуємо, але неприємна ситуація, що склалася під час виконання Вами договору, не дає нам можливості утривалити термін його дії.

4. Дякуємо (вельми вдячні) за співпрацю, та, на жаль, утривалити термін контракту з Вами ми не можемо (не плануємо). Змушені повідомити, що ми не вельми задоволені результатами Вашої роботи.

5. Через те, що Ви нерідко (час від часу) припускаєтеся помилок, ми змушені відмовити Вам у підписанні нового договору.

6. Вибачте, але ситуація, що склалася, не дає нам змоги продовжити контракт із Вами.

7. Дякуємо за надіслані зауваження та доповнення до проєкту договору. Розглянувши їх на засіданні…, на жаль, змушені повідомити, що не можемо погодитися з редакцією деяких пунктів.

8. На нашу думку, в обов'язки представника пана… (прізвище та ім'я) входить не лише оформлювання замовлень, а й надання покупцям консультаційних послуг...

9. До обов'язків представника фірми входить також регулярне відвідування клієнтів на всій території його діяльності.

10. Стосовно виплати комісійної винагороди наголошуємо, що вона здійснюється лише після отримання платежів від замовника.

11. Ми отримали Вашого листа від… (дата), у якому Ви звертаєтеся з проханням змінити пункт… договору. Шкодуємо, але ми не маємо жодної змоги задовольнити Ваше прохання. На це є кілька серйозних причин:…

12. Вважаємо, що до угоди не можна вносити пункт про…, тому що це суперечить…

13. Шкода, але ми не можемо погодитися з Вашою редакцією деяких пунктів проєкту угоди.

14. Шкода, але зараз ми не маємо змоги змінити умови договору.

Лист-нагадування

Це – службовий лист, у якому йдеться про наближення чи закінчення терміну виконання певних завдань, зобов'язань, а тому потрібно вжити відповідних заходів.

Нагадування неодмінно має бути доброзичливим, ненав'язливим: у жодному разі не слід звинувачувати адресата, оскільки причиною затримки оплати чи несплати, наприклад, може бути дуже скрутна фінансова ситуація, в якій він опинився.

Зміст листа-нагадування насамперед залежить від того, вперше, вдруге чи втретє ви нагадуєте партнерові про виконання його зобов'язань, недотримання терміну оплати рахунків тощо. Якщо клієнт не реагує на ваші нагадування, то, звичайно ж, ви змушені будете повідомити йому про свій намір звернутися до суду й розірвати контракт. Однак навіть у цьому разі стиль листа має бути чемним, стриманим.

Наприклад:

Шановні панове!

Дозвольте нагадати Вам, що термін подання звіту з науково-дослідної та методичної роботи університету за 2018–2019 навчальний рік завершується 30 червня 2019 року.

Просимо терміново надіслати звіт.

З повагою …

Шановний пане…!

Користуючись нагодою, дозвольте нагадати Вам, що термін оплати рахунків за Ваше замовлення №… від… (дата) *минув.*

Будемо Вам щиро вдячні, якщо до… (дата) *Ви надішлете переказ Вашої заборгованости на суму…*

Перепрошуємо за те, що змушені потурбувати Вас із цього приводу.

Залишаємося з повагою…

Вельмишановний пане…!

Нам дуже незручно, але змушені знову нагадувати, що Ваш рахунок-фактура й досі залишається неоплаченим.

Ідучи Вам назустріч, ми утривалюємо термін оплати до... (дата), *виконуючи при цьому Ваші нові замовлення. Якщо Ви не сплатите заборгованості до...* (дата) *і не надішлете чека, що засвідчить оплату, ми змушені будемо тимчасово зупинити виконання всіх Ваших замовлень.*

Чекаємо на Вашу відповідь.

Зі щирою повагою...

Шановні панове!

Вибачте, що знову змушені потурбувати Вас, але, на жаль, ми не отримали жодної відповіді на наші попередні нагадуеання. Прикро вражені тим, що Ваша фірма так недбало поставилася до наших прохань, хоча ми, зі свого боку, завжди чітко дотримувались умов контракту і якісно виконували всі Ваші замовлення.

Незважаючи на неодноразові нагадування та вжиті запобіжні заходи, Ваш борг не тільки залишається непогашеним, а й зростає, тому вважаємо за необхідне повідомити Вас про свій намір розірвати контракт.

Дуже шкода, але ми не бачимо іншого виходу з цієї прикрої ситуації

З повагою...

Шановні панове!

Вибачте, будь ласка, але ми змушені знову нагадати Вам про велику заборгованість нашій фірмі, що дедалі зростає. Ми завжди намагалися зрозуміти Ваші фінансові труднощі, проте цього разу заборгованість перевищує всі попередні, а термін оплати давно минув.

Сподіваємося, Ви розумієте, що ми не можемо більше нехтувати інтересами фірми, а тому змушені подати позов до суду.

Дуже шкода, що наше співробітництво виявилося невдалим.

З повагою...

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

Перше нагадування

1. Дозвольте нагадати Вам про…
2. Користуючись нагодою, дозвольте нагадати, що Ви маєте заборгованість…
3. Просимо Вас звернути особливу увагу на те, що у Вас є заборгованість на суму…
4. Хотіли б нагадати Вам про…
5. Нагадуємо Вам, що термін подання звітів минув… (дата).

6. Вважаємо за потрібне нагадати Вам, що відповідно до контракту комісійна винагорода має сплачуватися до… (дата).
7. Змушені нагадати Вам, що термін оплати рахунків за друк замовленої Вами поліграфічної продукції минає… (дата).
8. До речі, нагадуємо Вам, що відвантаження Вами товарів зі складу мало закінчитися ще… (дата).
9. Доречно буде нагадати, що…
10. Гадаємо, що ця несплата є лише недоглядом, і сподіваємося, що Ви ліквідуєте її протягом…
11. Щоб Ви змогли швидше зорієнтуватися в ситуації, надсилаємо Вам копії рахунків, термін оплати яких уже минув.
12. Наша бухгалтерія повідомила, що Ви вчасно не оплатили кількох рахунків…
13. Сподіваємося, що ця несплата – лише прикра помилка, яку буде виправлено найближчим часом.
14. Просимо вибачення (нам прикро), що змушені потурбувати Вас із цього приводу.

Повторні нагадування

1. Нам дуже незручно, що змушені знову нагадати Вам про…
2. На жаль, змушені знову нагадати Вам, що й досі не отримали від Вас оплачених рахунків.
3. Нам дуже прикро, що змушені знову нагадувати про наявність кількох і досі не оплачених рахунків.
4. Затримка Вами оплати суперечить нашим попереднім домовленостям про умови торгівлі. Ми зберігаємо за собою право подальших дій.
5. Ваше небажання чітко дотримуватися термінів оплати є порушенням умов контракту.
6. Шкода, але змушені повідомити Вам про зміни в системі оплати замовлень, спричинені тим, що Ви вчасно не оплатили попередніх.
7. Ми ніколи не турбували би Вас такими нагадуваннями, якби Ви вчасно виконували свої платіжні зобов'язання.
8. Нагадуємо Вам, що Ви погодилися на оплату у визначений нами термін. Затримка оплати змушує нас щомісяця знімати з Вашого рахунка… % несплаченої суми.
9. Вибачте, але ми вже вкотре змушені нагадувати Вам, що заборгованість є дуже великою (значною).

10. Вважаємо своїм обов'язком (вважаємо за потрібне) ще раз нагадати Вам про борг, термін виплати (сплати) якого закінчився ще… (дата).

11. Упродовж останніх… тижнів Вам було надіслано три офіційні нагадування про значну заборгованість нашій компанії. На жаль, ми не отримали від Вас жодної відповіді…

12. Нам неприємно знову звертатися до Вас із цього приводу, однак усі наші нагадування про необхідність відвантажити нашій компанії товар і досі залишилися без відповіді.

13. Ми востаннє продовжуємо Вам термін для оплати рахунка-фактури.

14. Просимо сплатити заборгованість протягом… днів.

15. Ми чекаємо оплати наших рахунків уже впродовж… місяців. Просимо переказати належну суму на наш рахунок у банку до кінця цього тижня.

16. Наша співпраця була доволі плідною, та її продовження буде можливим лише за умови погашення боргу до… (дата).

17. Ми вже кілька разів (неодноразово) письмово зверталися до Вас із проханням пояснити, чому Ви не оплачуєте рахунків, але, на жаль, так і не отримали відповіді.

18. Ви вже на… місяців затримуєте подання річного звіту, тому ми змушені…

19. Ваше зневажливе ставлення до наших прохань завдає шкоди нашій співпраці, яка колись була плідною.

Останнє нагадування і попередження про подальші юридичні дії

У разі, якщо делікатні нагадування і вимоги не дадуть бажаних наслідків, Ви змушені будете звернутися до суду або розірвати контракт. Слід повідомити про це адресата, але зробіть усе можливе, щоб тон і стиль листа остаточно переконали його в тому, що для Вас це вкрай неприємний, однак єдино можливий вихід із ситуації:[61]

1. Ваша затримка з оплатою рахунків є серйозним порушенням умов контракту, тому ми змушені передати цю справу до нашого юридичного відділу.

2. Оскільки Ви не відреагували на наші неодноразові нагадування, ми передали справу нашому адвокатові,

3. Нам дуже прикро повідомляти, що з огляду на велику заборгованість Ваш кредит тимчасово закрито.

[61] Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. С. 340.

4. На жаль, тривала несплата Вами рахунків змусила нас передати цю справу адвокатові.

5. З огляду на те, що Ви, незважаючи на наше настійне прохання погасити борг, і досі не надіслали чека, що засвідчив би оплату, ми змушені тимчасово зупинити виконання всіх Ваших замовлень.

6. З огляду на ситуацію змушені вжити рішучих заходів…

7. Ваша заборгованість перевищила всі попередні та становить… а термін сплати закінчився ще… (дата). Ми не можемо більше нехтувати інтересами фірми і змушені подати позов до суду.

8. Враховуючи ситуацію, що склалася на цей момент, змушені повідомити про свій намір розірвати з Вами контракт.

9. Затримка Вами оплати рахунків змусила нас звернутися до суду. Ми прикро вражені Вашим недбалим ставленням до наших прохань.

10. Ми не маємо можливості більше чекати оплати Вами рахунків. Наприкінці тижня змушені попросити наш юридичний відділ організувати погашення боргу.

11. Через систематичні і тривалі затримки з постачанням товарів ми змушені розірвати з Вами контракт.

12. Попереджаємо Вас про свій намір розірвати контракт.

13. Усі наші прохання про погашення Вами заборгованостей були марними, а тому ми змушені подати позов до суду. Повірте, нам дуже прикро, але зараз ми не бачимо іншого виходу із цієї ситуації.

14. Дуже прикро, що наше співробітництво виявилося невдалим.

Лист-претензія, рекламаційний лист

Це – службовий лист, у якому висловлюють невдоволення з приводу порушення умов укладеної угоди, наприклад, порушення погоджених (визначених) термінів постачання товару, невідповідності останнього запропонованим зразкам, незадовільного дизайну чи пакування тощо.

Виявивши порушення, Ви маєте право висловити партнерові претензію і вимагати їх ліквідації, скажімо, заміни неякісного товару; Ви також можете наполягати на відшкодуванні завданих збитків, сплаті штрафу і, певна річ, на чіткому дотриманні в майбутньому умов договору (угоди, контракту).

Зазвичай спершу надсилають лист-нагадування, в якому аргументовано, послідовно, виважено висловлюють невдоволення, а потім – претензію.

Наприклад:

Шановні...!

Вважаємо за потрібне нагадати Вам, що, дотримуючись умов укладеного нами контракту №... від... (дата), *ми відрядили до Вашої країни фахівців нашої фірми, щоб провести геологічне дослідження місцевості. Погоджено (домовлено), що оплату наданих послуг Ви здійснюватимете щоквартально за нашими рахунками та докладними калькуляціями, які додаються до них. Такий порядок оплати передбачено ст. 10 Контракту, згідно з умовами якого ми й виставили перший рахунок за надані фахівцями послуги.*

Дуже прикро, але цей рахунок було оплачено лише частково. Так, залишилася невідшкодованою вартість проїзду членів сімей наших фахівців. Отже, Ви без погодження з нами зменшили суму виставленого рахунка, що суперечить ст. 15 Контракту.

Окрім того, хотіли б звернути Вашу увагу й на те, що Ви не дотримались інших умов Контракту, які передбачають:

1) надання нашим фахівцям безкоштовного медичного обслуговування (ст. 12 Контракту);

2) забезпечення наших працівників транспортними засобами (ст. 17 Контракту).

З приводу п. 2 слід зауважити, що надані Вами транспортні засоби перебувають у незадовільному стані та нерідко спричиняють запізнення працівників на роботу.

З огляду на це просимо Вас негайно вжити всіх необхідних заходів, щоб ліквідувати зазначені порушення.

З повагою...

Шановні панове!

Ми дуже занепокоєні несподіваною затримкою з постачанням замовленого товару, адже знаємо, що зазвичай Ви відповідально ставитеся до виконання своїх обов'язків.

Відповідно до нашої угоди про закупівлю від... (дата) *товар має бути відвантажений не пізніше...* (дата). *На жаль, ми й досі не отримали його. Гадаємо, що це лише недогляд, і сподіваємося упродовж наступного тижня отримати товар.*

Чекаємо на відповідь.

З повагою...

Якщо партнер не відреагує на такого листа, вам слід виявити категоричність.

Наприклад:

Шановні панове!

У листі від... (дата) *ми повідомили Вас про остаточний термін постачання замовленого товару. Дуже прикро, але Ви й досі не відвантажили товару, порушивши умови угоди. Через це ми змушені анулювати своє замовлення.*

З повагою...

Шановні панове!

Змушені повідомити, що, на жаль, і досі не отримали від Вас банківської гарантії.

Зважаючи на це, ми хотіли б нагадати про лист від... (дата), *у якому Ви звернулися до нас із проханням про заміну розрахунків з огляду на додаткові витрати, зумовлені відкриттям акредитива.*

Зваживши на Ваші труднощі, об'єднання пішло Вам назустріч і погодилося на інкасову форму розрахунків. Ви пристали на запропоноване і зобов'язалися упродовж двох тижнів надати гарантію банку на оплату 80% вартості контракту.

Через затримку в наданні Вами банківської гарантії ми змушені були зупинити постачання... (назва товару). *Зараз у порту перебуває понад 600 т...* (назва товару), *і витрати за їх зберігання долучаться до суми Вашого рахунка.*

Просимо негайно надіслати банківську гарантію і підтвердити згоду оплатити витрати за зберігання товару в порту.

З повагою...

Шановні добродії!

Нам дуже прикро, та ми змушені повернути отримані від Вас товари. Ви, на жаль, порушили визначений у листі від... (дата) *термін постачання. Через це ми змушені були замовити ці товари в іншій фірмі.*

Додаємо рахунок за завдані нам збитки і просимо терміново оплатити його.

З повагою...

Шановні панове!

На підставі Вашого замовлення від… (дата) *ми відвантажили товар транспортній компанії…* (назва), *яка доправить його Вам.*

Згідно з пунктом 5 договору оплата мала бути здійснена через… днів після постачання товару. На жаль, на наш банківський рахунок і досі не надійшли гроші.

Просимо негайно оплатити рахунок на суму… Чекаємо підтвердження переказу.

З повагою…

Шановні…!

Підтверджуємо отримання… (назва товару) відповідно до замовлення №… від… (дата). Під час перевірки ми виявили, що бракує… одиниць. Гадаємо, що під час відвантаження Ваш транспортний відділ припустився помилки.

Просимо негайно здійснити допостачання. Додаткові транспортні витрати мають бути оплачені за Ваш кошт.

З повагою…

Шановні…!

Наші експерти виявили, що якість постаченого Вами… (дата) товару, якого було відвантажено відповідно до накладної №… в рахунок контракту №… від… (дата), не відповідає ні якості, описаній у Вашій пропозиції, ні якості зразків, що Ви нам надсилали.

Дуже прикро, але змушені повернути Вам ці товари.

Просимо замінити їх на якісні, що відповідатимуть зразкам. Будемо вдячні, якщо надалі Ви чіткіше будете дотримуватися всіх пунктів контракту і виконувати замовлення на належному рівні.

З повагою…

Шановні добродії!

Переконані, що це лише прикре непорозуміння. Під час перевірки першої партії вантажу, що ми отримали від Вас, виявилося, що надійшли не всі замовлені товари.

Переконливо просимо Вас негайно (якомога швидше) дати нам відповідь і пояснити цю неприємну ситуацію.

До одержання пояснення ми зберігатимемо товар у наших складських приміщеннях.

До листа додаємо акт проведення експертизи.

З повагою…

Шановні панове!

Щойно одержали від Вас замовлену партію товарів і під час розвантаження виявили:

1) 5 паковань товару пошкоджено (зігнута поверхня);

2) 8 паковань мають недоліки виробничого характеру;

3) 6 паковань залиті рідиною.

Отже, ми отримали 19 неякісних паковань.

Повертаємо Вам пошкоджені товари і попереджаємо, що… гривень буде вирахувано із залишку за контрактом №… від… (дата),

До листа додаємо акт проведення експертизи.

З повагою…

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

Загальна претензія

1. Ми дуже стурбовані…
2. Нам дуже прикро, що…
3. Нас неприємно вразив той факт, що…
4. Дуже здивовані (розчаровані, занепокоєні) таким станом справ і просимо пояснити цю неприємну для нас ситуацію.
5. Висловлюємо своє невдоволення з приводу…
6. Дуже прикро, що Ви не дотримуєтеся (не виконуєте) умов контракту.
7. На жаль, не отримали від Вас жодної відповіді.
8. Не вельми задоволені тим, що…
9. Висловлюємо свою принципову незгоду з…
10. Нам неприємно усвідомлювати, що Ви порушуєте умови нашої угоди.
11. Звертаємося до Вас із вимогою…
12. Гадаємо, що лише серйозні причини могли змусити Вас…
13. На жаль, не можемо схвалити…
14. Ми не погоджуємося на…
15. Не схвалюємо Вашої позиції щодо…
16. Зважаючи на те, що Ви вчасно не…, змушені…
17. Занепокоєні недотриманням Вами умов договору.
18. Змушені висловити свій рішучий протест проти…
19. Висловлюємо свій рішучий протест проти…
20. Дуже стурбовані цією несподіваною затримкою…

Затримка постачання замовлених товарів

1. Прикро вражені тим, що Ви ще й досі не виконали нашого замовлення від… (дата).

2. Вважаємо за необхідне (змушені) звернути Вашу увагу на те, що Ви затримали постачання замовлених товарів уже на… днів.

3. Ми чекаємо замовлених товарів уже впродовж… днів.

4. Замовлені у Вас товари ми, на жаль, ще й досі не отримали.

5. Ми сподівалися, що Ви будете чіткіше дотримуватися умов контракту.

6. Щоб наші підприємства продовжували працювати, нам негайно потрібні товари, які ми у Вас замовляли (угода №… від… (дата). Звертаємо Вашу увагу на те, що Ви затримали постачання товарів уже на… днів, і наполягаємо на терміновому їх відвантаженні.

7. Дуже стурбовані цією несподіваною затримкою. На жаль, змушені нагадати, що це суперечить умовам нашої угоди.

8. Попри всі Ваші запевнення, що замовлений товар уже відвантажено, ми, на жаль, і досі його не отримали.

9. Просимо Вас чіткіше дотримуватися всіх пунктів угоди і виконувати замовлення вчасно.

Невідповідність кількості замовлених і відвантажених товарів

1. На жаль, Ви не виконали нашого замовлення на постачання… (назва товару) в повному обсязі. Сподіваємося отримати решту товарів найближчими днями.

2. Замість замовленої кількості… виробів Ви відвантажили і виставили рахунок за… Лише за умови надання значного зниження ми зможемо прийняти додаткову кількість товару.

3. Кількість відвантаженого товару не відповідає попередньому замовленню.

4. Ми наполягаємо на терміновому відвантаженні товарів, які замовили, проте, на жаль, і досі не отримали.

5. У партії товару, що відвантажувався за накладною №… та був доставлений… (дата), ми виявили значну недостачу.

6. Були прикро вражені, не отримавши відповіді на нагадування про потребу надіслати зафіксовану актом недостачу з першої партії… (назва товару).

7. Просимо в найкоротший термін відвантажити нам заявлену недостачу… (назва товару).

8. Просимо надіслати товари, яких бракує, експрес-відправленням.

Невідповідність якості замовлених і відвантажених товарів

1. Висловлюємо Вам своє невдоволення якістю товарів, отриманих за нашим замовленням.

2. Якість виробів, які ми отримали… (дата), істотно відрізняється від якості наданих Вами зразків.

3. Змушені повернути відвантажені вироби за Ваш рахунок, бо їхня якість не відповідає обіцяній.

4. На жаль, змушені відмовитися від останньої партії, яку Ви надіслали, оскільки якість товару є нижчою за якість зразків.

5. Змушені повідомити, що вирішили відмовитися від партії товару через те, що вона, на відміну від пробної, не відповідає нашим вимогам.

6. На жаль, змушені повернути всю партію товарів, оскільки наші експерти виявили серйозні виробничі дефекти.

7. Шкода, проте маємо повідомити, що якість товарів, надісланих Вами… (дата), не відповідає нашим стандартам.

8. Змушені нагадати, що замовляли продукцію високої якості, тому відмовляємося прийняти надіслані Вами товари, якість яких є вельми низькою.

9. Під час перевірки останньої партії Ваших товарів від… (дата) з'ясувалося, що Ви, на жаль, не дотрималися своєї обіцянки щодо їх якості.

10. Ваші товари не відповідають пропозиції. Саме тому ми відмовляємося прийняти їх.

11. Будемо вдячні, якщо Ви поясните, чому якість відвантаженого товару не відповідає якості запропонованих зразків (якість надісланих товарів є значно гіршою за якість попередньо наданих зразків).

12. Змушені повернути надіслані Вами товари й просити відвантажити іншу партію товарів, якість яких відповідатиме визначеним у каталозі характеристикам (відповідатиме попередньо визначеній).

13. Будемо вдячні, якщо Ви перевірятимете якість товару й лише потім його пакуватимете.

Неякісне паковання

1. Вдячні Вам за вчасно надіслану партію замовлених нами подарунків до 8 Березня. Проте, на жаль, не можемо висловити свого

захоплення, позаяк їх оформлення, маємо на увазі паковання, могло бути значно кращим.

2. На жаль, змушені висловити претензію щодо пошкодження… (кількість) виробів у останній партії.

3. Вважаємо за потрібне повідомити, що частина товарів надійшла до нас пошкодженою. Здивовані (прикро вражені) таким недбалим ставленням до виконання своїх зобов'язань – товари слід пакувати надійніше (ретельніше). Наполягаємо на відшкодуванні збитків.

4. Дуже розчаровані якістю та дизайном коробок, у які було запаковано замовлені нами подарунки.

5. Розміри коробок не відповідають розмірам подарунків.

6. Товари останньої партії було запаковано недбало. Ми повертаємо Вам пошкоджені й попереджаємо, що…

7. Вважаємо за потрібне повідомити, що не зможемо використати пошкоджені вироби й наполягаємо на відшкодуванні збитків. Сподіваємося, що товари нашого наступного замовлення Ви запакуєте краще.

8. Змушені звернути Вашу увагу на незадовільну якість коробок – вони надто великі, незграбні, неприваблених кольорів, виготовлені з картону низької якости.

9. Будемо вдячні, якщо Ви замініте паковання.

10. Звертаємо Вашу увагу на пункг 4 нашої угоди, в якому визначено інший тип паковання.

11. Через неякісне паковання 20 одиниць Вашої продукції були пошкоджені й не можуть бути реалізовані.

12. Ваше паковання було неякісним, і більшість товарів надійшла до нас пошкодженою.

13. Розраховуємо на Вашу порядність у веденні справ і маємо надію, що Ви замініте неякісне паковання та вчасно виконаєте решту замовлень.

14. Висловлюємо своє невдоволення якістю паковання різдвяних подарунків:

а) низькоякісний сірий картон, з якого виготовлено коробки;

б) розміри коробок не відповідають розмірам подарунків.

15. Ми дуже занепокоєні тим, що вимірювальні прилади Ви упакували відразу в картонні коробки, попередньо не запакувавши їх у пінопласт.

Помилкове постачання товарів

1. На жаль, змушені повернути Вам відправлену нам партію… (назва товару). Ми не замовляли цього товару; перегляньте, будь ласка, ще раз наше замовлення від… (дата).

2. Повідомляємо, що Ви відправили нам… (назва товару) замість замовлених… (назва товару).

3. Напевно, Ваш транспортний відділ припустився помилки. Ми одержали товари, які згідно з рахунком призначалися іншій фірмі.

4. Вважаємо за потрібне повідомити Вас, що не можемо використати надіслані нам товари, адже вони не відповідають нашому замовленню № 9… від… (дата). Переконані, що це лише прикра помилка, і просимо уважніше виконувати наші замовлення.

5. Ваші товари істотно відрізняються від нашого замовлення від… (дата).

6. Шкода, проте змушені повернути відвантажені Вами… (дата) товари. Вони не відповідають нашому замовленню від… (дата).

7. За кілька днів Ви отримаєте товари, що були відвантажені на нашу адресу помилково. Просимо негайно постачити товари, що ми замовили… (дата).

8. Просимо надалі ретельніше готувати товари до відправлення. Ми не замовляли… (назва виробів) і змушені повернути їх Вам.

9. Помилки, яких припускається Ваш транспортний відділ, як Ви, мабуть, розумієте, негативно позначаються на процесі виробництва загалом.

10. Змушені попередити Вас: якщо Ви й надалі будете припускатися помилок, ми вираховуватимемо… % за завдані збитки.

Помилки в рахунках

1. Вибачте, але змушені нагадати Вам, що ми не погоджувалися оплачувати рахунки за виконані замовлення доларами США. Просимо надіслати копію з розрахунком у гривнях.

2. Ваша бухгалтерія припустилася помилки в останньому рахунку. Сподіваємося, що це лише непорозуміння, і повертаємо Вам рахунок, щоб Ви могли виправити помилку.

3. Нас неприємно вразив той факт, що в рахунку Ви вказали вищі ціни, ніж ті, що зазначені у пропозиції. Це, як Ви знаєте, суперечить умовам нашої угоди.

4. Ціни, зазначені в рахунку, не відповідають тим, про які ми з Вами домовлялися (не відповідають попередньо визначеним).

5. У Вашому рахунку від … (дата) ціни за … (назва товару) визначено нечітко. Тому чекаємо від Вас іншого рахунка, оформленого точніше.

6. На жаль, в останньому рахунку Ви припустилися двох помилок, що не дає нам змоги здійснити остаточний розрахунок. Просимо Вас якомога швидше надіслати виправлений рахунок.

7. У рахунку-фактурі за деталі, що ми замовляли, Ви припустилися помилки на … гривень на Вашу користь. Просимо пояснити цю незрозумілу (прикру, неприємну) для нас ситуацію.

8. У рахунку, що ми одержали, Ви вказали інші ціни, значно вищі за наведені (подані) у Вашому рекламному каталозі.

9. Змушені повідомити, що під час підрахунку загальної вартості замовленого товару Ви припустилися помилки на … гривень. Гадаємо, що цей прикрий недогляд стався через несправність комп'ютера.

10. Сума до сплати не відповідає ціні, зазначеній у Вашому рахунку, копію якого ми додаємо. Просимо виправити помилку, якої Ви припустилися.

Рекламації

1. Надсилаємо Вам претензію до…

2. Висловлюємо Вам рекламацію на відвантажений … (дата) товар.

3. Після перевірки нарахованих Вами відсотків за період від … по … ми не можемо погодитися з Вашою калькуляцією. Сподіваємося, що це лише прикра помилка, і просимо уважніше перевіряти документи.

4. Згідно з актом експертизи №… макаронні вироби, відвантажені за накладною № … не придатні для вживання.

5. Просимо Вас замінити неякісні… (назва товару) або повернути гроші (… гривень).

6. Просимо в найкоротший термін відвантажити товари, що ми замовляли.

7. Просимо якомога швидше замінити браковані телевізори … (назва).

8. Ми вкрай незадоволені тим, що в кожному пакованні не вистачає … одиниць … (назва товару).

Лист-відповідь на претензію

Це службовий лист, у якому пояснюємо причини певних порушень або переконливо доводимо безпідставність претензії чи скарги.

Отже, зміст таких листів залежатиме від того, чи ви погоджуєтеся з претензією та висунутими звинуваченнями, чи вважаєте їх безпідставними.

Якщо надіслана претензія є обґрунтованою, то вам слід пояснити ту неприємну ситуацію, що склалась у перебігу виконання угоди, контракту чи договору, вибачитися перед вашим партнером і попросити його з розумінням поставитися до ваших труднощів.

Зробити це можна так:

Шановні добродії!

Просимо вибачення за зайві клопоти, яких ми Вам завдали. Ви повідомили, що отримали від нас товари пошкодженими (замовлення №… від… (дата)).

Ми звернулися до нашого представника пана… (прізвище та ім'я) з проханням відвідати Вас і оглянути товари. Тільки-но отримаємо від нього письмовий звіт, повідомимо про своє рішення.

Ще раз даруйте, будь ласка, і просимо Вас зачекати кілька днів.

Зі щирою до Вас пошаною…

Певна річ, у такому листі слід вибачитися і висловити готовність одразу ж замінити пошкоджені товари:

Шановні…!

Отримали Вашого листа, в якому Ви повідомляєте, що деякі запаковані в картонні коробки товари надійшли до Вас пошкодженими.

Зважившн на Ваші слушні зауваження щодо недостатньої міцності паковання, ми згодні перебрати на себе цілковиту відповідальність за те, що сталося, і вже відправили заміну.

Вибачте, що завдали Вам стільки прикрощів».

З повагою…

Інколи, отримавши претензію, варто попросити партнерів із розумінням поставитися до труднощів, що виникли у вас під час виконання замовлення. Наприклад:

Шановні панове/

Підтверджуємо одержання Вашого листа від… (дата), в якому Ви висловлюєте претензію з приводу затримки постачання товарів.

Вам, певно, вже відомо, що працівники нашої галузі страйкували упродовж 14 днів. Через це повністю зупинилося виробництво і ми не змогли здійснити постачання за графіком.

Запевняємо Вас, що робимо все можливе, аби надолужити згаяний час і якнайшвидше виконати Ваше замовлення. Просимо з розумінням поставитися до цієї затримки, адже сталася вона через непередбачувані обставини.

Нам дуже прикро, що змусили Вас хвилюватися.

З повагою…

Якщо висловлена претензія безпідставна і ви можете переконливо й аргументовано довести це, то маєте право просити чи вимагати відкликати її. Наприклад:

Шановні панове!

Були неприємно здивовані висловленою нам претензією щодо затримки введення в експлуатацію станції та вимогою сплати недотримки. Ситуація склалася вкрай неприємна й потребує з'ясування.

Вважаємо за необхідне нагадати Вам обставини, що спричинили цю затримку:

по-перше, відповідно до пункту 3 нашої угоди Ви зобов'язалися передати нам майданчик для будівництва упродовж одного місяця від дня укладення угоди, проте зробили це лише по 3 місяцях, що й призвело до затримання початку будівельних робіт;

по-друге, Ви вчасно не забезпечили нас необхідними для будівництва матеріалами.

Гадаємо, Ви розумієте, що такими діями самі порушили умови угоди.

Враховуючи все сказане вище, вважаємо Ваші звинувачення безпідставними і просимо відкликати претензію.

З повагою…

Шановні добродії!

Були неприємно здивовані, коли дізналися, що Ви не затвердили нашого звіту про перебіг виконання робіт у третьому кварталі 2019 р. через те, що ми, за Вашим звинуваченням, буцімто не виконали запланованого обсягу робіт.

Ми ще раз уважно переглянули звіт і вважаємо, що причина, з якої Ви відмовилися затвердити його, є необґрунтованою. На підтвердження своєї правоти вважаємо за потрібне нагадати Вам: ми робили все можливе для того, щоб чітко дотримуватися графіка виконання робіт на третій квартал, проте кілька разів змушені були тимчасово зупиняти будівництво й монтажні роботи через не залежні від нас причини, щоразу інформуючи Вас про це.

Крім того, незважаючи на наші своєчасні повідомлення про готовність до проведення перевірок, представник інженера не з'являвся у призначений час, що зумовлювало неодноразове перенесення цих робіт і неможливість продовжувати будівництво.

Враховуючи все сказане вище, ще раз хочемо наголосити, що вважаємо Ваші заперечення безпідставними, і просимо затвердити поданий нами звіт про перебіг виконання робіт. Це дасть нам змогу отримати додаткове (достатнє) фінансування, необхідне для подальшої успішної роботи.

Чекаємо на відповідь.

З повагою…

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

Визнання наявності недоліків, дефектів, недоглядів

1. Це сталося через те, що…
2. Просимо вибачення (перепрошуємо) за завдані хвилювання з приводу…
3. Вибачте, що завдали Вам прикрощів із…
4. Нам дуже прикро, що змусили Вас хвилюватися через…
5. Розуміємо Вашу стурбованість…
6. Вибачте, будь ласка, проте в нас не було змоги вчасно…
7. Повірте, ми усвідомлюємо важливість виконуваного нами завдання та потребу своєчасного завершення робіт.
8. Відповідаючи на Ваш лист від… (дата), повідомляємо, що ми розуміємо Вашу стурбованість із приводу…
9. Запевняємо, що ми робимо все можливе для завершення… (назва роботи) у передбачений контрактом термін.
10. Просимо Вас зважити на те, що в нас виникли серйозні труднощі, що їх ми зможемо подолати швидше разом із Вами (за Вашої підтримки).
11. Ми визнаємо свою провину (вину)…
12. Звертаємо Вашу увагу на те, що цю неприємну для обох сторін ситуацію зумовлено тим, що…

13. Запевняємо Вас, що намагаємося вжити всіх необхідних заходів для виправлення ситуації.

14. Приймаємо Вашу обґрунтовану претензію до…

15. Перепрошуємо за цю прикру помилку, що завдала Вам стількох клопотів.

16. Сподіваємося, що Ви з розумінням поставитеся до нашого скрутного фінансового становища.

Невідповідність обсягу постачання замовленню

1. Просимо вибачення за неповне постачання замовлених Вами товарів.

2. Товари, яких бракує, буде відправлено за наш рахунок.

3. Ми зробимо все можливе, щоб надалі не припускатися таких недоглядів.

4. Просимо вибачити нам цю прикру помилку. Ми відправили на… виробів більше. У разі, якщо Ви погодитеся залишити цей товар собі, ми надамо Вам зниження в обсязі…

5. Неповне постачання товарів, виготовлених за Вашим замовленням, сталося з вини нашого відділу… (назва).

6. Якщо Вам не потрібні зайві товари, що їх помилково відправив відділ постачання, просимо повернути їх за наш рахунок. Вибачте (перепрошуємо) за зайві клопоти.

7. Маємо надію, що Ви з розумінням поставитеся до постачання замовленого Вами товару в неповному обсязі.

8. На жаль, не змогли виконати Ваше замовлення згідно з вимогами. Як з'ясувалося, замовлена Вами кількість товару є значно більшою за наші складські запаси.

Низька якість товару

1. Заздалегідь просимо вибачити за те, що постачили Вам товар низької якості (низькоякісний товар). Ми неодмінно врахуємо це під час оформлення рахунка.

2. Перепрошуємо за прикру помилку: ми відправили Вам товари неекспортної якости. Просимо повернути їх за наш рахунок.

3. Зважаючи на низьку якість надісланих товарів, погоджуємося надати Вам зниження в обсязі…%.

4. Просимо вибачення за прикрий недогляд під час відвантаження товару і повідомляємо, що готові замінити неякісний товар за наш кошт.

5. Беззаперечно погоджуємося з Вашою вимогою про заміну товарів низької якості та просимо вибачення за прикрий недогляд.

6. Гадаємо, що помилку було допущено під час виконання Вашого замовлення №… від… (дата).

7. Ми негайно відправимо Вам товар потрібної якості.

Неякісне упакування

1. Просимо вибачення за непрофесійне паковання.

2. На жаль, ми не змогли запакувати Ваші товари на належному рівні, оскільки у нас закінчився спеціальний матеріал для пакування.

3. Приймаємо Вашу претензію щодо пошкоджень через невідповідне паковання Ваших товарів і просимо вибачити нам.

4. Неякісне пакування виробу №… зумовлене несправністю обладнання.

5. Ми розуміємо Вашу занепокоєність з приводу пошкоджень відправленого товару, спричинених неякісним пакованням. Просимо повідомити про розмір заподіяних цим збитків.

6. Позаяк Ваша претензія щодо неякісного паковання є обґрунтованою, ми погоджуємося надати спеціальне зниження в обсязі... % від виставленого нами рахунка.

7. Просимо зважити на те, що в нас виникли серйозні труднощі з дотриманням визначеного графіка, через що ми не змогли запакувати замовлені Вами товари надійніше (ретельніше).

Помилкове постачання товарів

1. Наш транспортний відділ помилково відвантажив Вам інший товар. Просимо вибачення за цей прикрий недогляд.

2. Перепрошуємо за турботи і просимо повернути помилково відвантажений Вам товар. Ми вже працюємо над тим, щоб якомога швидше виконати Ваше останнє замовлення.

3. Якщо Ви зможете використати помилково надіслані Вам товари, ми надамо Вам зниження в обсязі…% від його загальної вартості…

4. На жаль, змушені повідомити, що помилково відвантажили Вам вироби №… замість замовлених Вами виробів №… Просимо вибачення, що завдали Вам зайвих клопотів.

Помилковий рахунок

1. Щойно дізнавшись про помилку, негайно надсилаємо Вам правильний рахунок і просимо вибачення за плутанину в нашій бухгалтерії.

2. Просимо вибачення за помилку, якої ми припустилися в останньому рахунку.

3. Суму… грн., яку помилково було вирахувано з Вас, уже переказано на Ваш рахунок.

4. Ваша скарга про ненадання обіцяного зниження є обґрунтованою. Просимо вибачити нам. Ми негайно перекажемо цю суму на Ваш рахунок.

5. Додаємо виправлений рахунок у трьох примірниках. Просимо вибачення за помилку.

6. Помилково нараховану Вам суму… за сплату фрахту уже повернуто на Ваш рахунок… від… (дата).

7. У нашому рахунку від… (дата) ми не врахували належного зниження на придбану кількість товару. Щиро перепрошуємо і повідомляємо, що цю помилку вже виправлено.

8. Вдячні Вам за те, що Ви звернули нашу увагу на помилку, якої ми припустилися. Сума, помилково внесена до Вашого рахунка-фактури, уже переказана на Ваш рахунок у банку.

9. У кожному подальшому рахунку ми вираховуватимемо застережену суму.

10. Цим листом повідомляємо, що перекажемо на Ваш рахунок суму, яку помилково вирахували.

11. Ваша претензія щодо помилково вирахуваної суми є обґрунтованою. Визнаємо свою помилку й зобов'язуємося виправити її найближчим часом.

12. Додаємо розписку на суму…, яку помилково вирахували.

13. Зворотною поштою Ви отримаєте новий рахунок, де буде передбачено кількісне зниження, про яке ми домовлялися. Ще раз перепрошуємо за прикру помилку.

14. Щиро жалкуємо, що недбало заповнений рахунок спричинив затримку виконання замовлення.

Безпідставна претензія

1. Вважаємо Ваші звинувачення безпідставними.

2. Змушені повідомити, що здивовані Вашими звинуваченнями щодо…

3. Ситуація, що склалася, є вкрай неприємною і потребує докладного з'ясування.

4. Цим листом заперечуємо Ваші звинувачення щодо … і хочемо нагадати обставини, за яких це сталося:…

5. Були прикро вражені висловленою нам претензією щодо…

6. Цим листом мусимо повідомити, що відхиляємо Вашу претензію щодо…

7. Вважаємо, що затримка у переданні Вам документації сталася не з нашої вини.

8. Гадаємо, Ви розумієте, що саме порушення Вами Угоди й спричинило затримку своєчасного виконання замовлення.

9. Насамперед (передусім) хочемо заперечити свою вину за затримку…

10. Узявши до уваги те, що пошкодження сталося через порушення інструкції з техніки експлуатації, вважаємо Ваші звинувачення безпідставними й відхиляємо будь-які претензії.

11. Вважаємо Ваші звинувачення безпідставними і просимо негайно відкликати свою претензію.

Рекомендаційний лист

Це службовий лист, який містить позитивний або негативний відгук про особу чи організацію, фірму. У разі, якщо це позитивна рекомендація, то в ній йтиметься здебільшого про готовність перебрати на себе відповідальність за рекомендовану особу.

Рекомендаційного листа подають під час клопотання про посаду, влаштування на нову роботу, вступу до вищого навчального закладу тощо. Рекомендаційні листи істотно відрізняються від характеристики. Автори «Універсального посібника з ділових паперів» чітко окреслюють ці відмінності:

- рекомендацію не обов'язково подають із місця роботи;
- по рекомендацію можна звернутися до того, хто добре знає особу, фірму, компанію;
- особа, яка дає рекомендацію, повинна мати певний авторитет та визнання у своїй галузі;
- у рекомендаційному листі обов'язковим є висновок – «рекомендую» чи «не рекомендую».

Отже, в рекомендаційних листах потрібно вказати:

- з якого часу ви знаєте особу чи фірму;

- рівень її професійної майстерности;
- чи має вона авторитет;
- які досягнення має особа тощо.

Якщо до вас із проханням про рекомендацію звернулася особа, яку ви мало знаєте або за яку не можете поручитися, краще ввічливо відмовте; за будь-яких умов не забувайте, що об'єктивність рекомендації – справа вашої честі.

Наводимо приклади листів-рекомендацій

Шановний...!

Дозвольте представити Вам пані... (прізвище, ім'я), яка бере участь у конкурсі на заміщення вакантної посади директора відділу реклами.

Пані... (ім'я) працювала в нашій фірмі протягом... років на посаді помічника менеджера з питань реклами та маркетингу. Вивчала та аналізувала ринок збуту автомобілів в Україні загалом та в Києві зокрема, попит на автомобілі вітчизняного та закордонного виробництва, займалася розробленням та подальшою реалізацією комплексних рекламних кампаній. За час роботи набула досвіду співпраці з газетами та журналами (підготова, створення макетів, написання рекламних текстів, визначення найефективніших для подання рекламних оголошень радіоканалів та каналів телебачення). Завдяки вдало спланованим і реалізованим пані... (ім'я) *рекламним кампаніям наша фірма спромоглася досягнути високих рівнів збуту автомобілів.*

Пані... зарекомендувала себе як людина принципова, досвідчена, сумлінна. Важливо також відзначити, що вона цінує свою роботу, завжди уважно ставиться до клієнтів, уміє самостійно вибирати рішення.

Гадаю, що, прийнявши... (ім'я, по батькові) *на посаду директора відділу реклами, Ви зробите правильний вибір.*

Зі щирою повагою до Вас...

Шановні панове!

У своєму листі від... (дата) *Ви просите дати об'єктивну рекомендацію панові...* (прізвище, ім'я), *який клопочеться про посаду головного редактора видавництва...* (назва).

Я добре знаю пана... оскільки навчалися разом на філологічному факультеті Київського університету ім. Тараса Шевченка, а нині працюємо в редакції журналу... (назва).

Пан... має досвід редагування авторських і перекладних текстів російською та українською мовами, зокрема текстів, пов'язаних із сферою економіки та банківською діяльністю. За час роботи добре оволодів досвідом підготови й випуску друкованої продукції. Співпрацює з багатьма журналістами. Отже, пан... здібний, перспективний працівник, добра, чуйна, врівноважена людина.

З повагою...

Шановні панове!

Ми одержали Ваш запит про фірму... (назва). *Наша співпраця з цією фірмою є доволі плідною, а тому ми можемо рекомендувати її Вам для співробітництва.*

У цієї фірми висококваліфіковане керівництво, а також значний досвід роботи у своїй сфері діяльності, За час нашої спільної праці з нею не виникало жодних проблем.

Сподіваємося, що наша інформація стане Вам у пригоді.

З повагою та побажанням успіхів...

Шановні добродії!

Відповідаючи на Ваш запит про фірму... (назва), на жаль, маємо повідомити, що наш досвід роботи з нею був негативним. Керівництво фірми виявилося ненадійним. Терміни постачання товарів порушувалися. Зрештою, ми змогли отримати замовлену нами продукцію лише через суд.

Три місяці тому ми розірвали ділові стосунки з цією фірмою і не плануємо їх поновлювати. Просимо врахувати, що ця інформація є конфіденційною.

З повагою...

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

Рекомендація на посаду

1. Дозвольте порекомендувати Вам пана..., який бере участь у конкурсі на заміщення вакантної посади...
2. Знаю пана/пані... ще від часів навчання в університеті...
3. Пан/пані... працює на посаді... з... року.
4. Знайомий з паном... уже понад 15 років.
5. Знаю пана/пані... як досвідченого, кваліфікованого працівника.
6. Пан... має великий (значний) досвід підготови тематичних прес-конференцій (написання прес-релізів, запрошень тощо).

7. Як дослідник пан… характеризується нестандартністю мислення, прагненням шукати нових способів реалізації задуманого.

8. Пан/пані… уже впродовж 10 років плідно працює в нашій установі та зарекомендував (-ла) себе з найкращого боку.

9. Він – один із найкомпетентніших наших фахівців.

10. За час роботи в університеті пан… зарекомендував себе як здібний, перспективний науковець.

11. Принциповий, уважний до клієнтів, професійно (добре) підготовлений, досвідчений працівник, любить свою справу…

12. Пана… знаю з… року, тобто відтоді, як він почав працювати в нашому об'єднанні.

13. Чуйна, товариська людина, має авторитет серед колег.

14. На жаль, не можу перебрати на себе відповідальність високо оцінити його професійні якості…

15. Має значний досвід співпраці з рекламними агенціями та виробничими фірмами.

16. Рекомендуємо на посаду директора (менеджера відділу реклами) концерну… пані…, яка упродовж… років працювала над…

– дослідженням та аналізом ринку збуту автомобілів, автомобільних фарб, царини відпочинку та розваг, а також сфери послуг (охоронних і нотаріальних);

– проведенням комплексних рекламних кампаній (реклама в газетах, журналах, зокрема іміджева реклама, на радіо, у метрополітені тощо);

– втіленням іміджу нашої фірми (логотипи, представницька продукція).

17. Має досвід написання щоденних повідомлень для преси (ведення ділової кореспонденції).

18. Знайомий з паном… не досить довго, проте за цей час він уже зарекомендував себе як сумлінний працівник, чуйна і вихована людина.

19. Має ґрунтовні теоретичні знання, підкріплені багаторічним практичним досвідом.

20. Пані… – впевнена у собі, а водночас привітна й комунікабельна людина.

21. Має великий досвід роботи в комерційних структурах на відповідній посаді.

Рекомендації щодо можливостей налагодження співробітництва

Схвальний відгук

1. Раді (можемо) повідомити Вам таку інформацію про фірму… (назва):…

2. Ділові стосунки з фірмою… завжди були взаємовигідними і надійними.

3. Вважаємо, що фірма… (назва) – надійний і кредитоспроможний партнер.

4. Фірма… добре відома як платоспроможний (стабільний, чесний, надійний) партнер.

5. Фірма… має великий авторитет у ділових колах.

6. Зокрема, можемо надати Вам таку інформацію про компанію… (назва):…

7. Можемо з упевненістю порекомендувати Вам фірму…

8. Налагодивши співпрацю з фірмою…, Ви матимете надійного ділового партнера.

9. Можемо повідомити, що дуже задоволені співпрацею з компанією… (назва).

10. За час співпраці з фірмою… у нас ніколи не виникало підстав для невдоволення.

11. Ми впродовж тривалого часу співпрацюємо з MUSIC RADIO й можемо з упевненістю порекомендувати Вам його як високопрофесійну радіостанцію, що має чітке уявлення про коло своїх слухачів і завжди враховує їхні інтереси.

Негативний відгук

1. На жаль, мусимо повідомити таку інформацію про фірму… (назва):…

2. Наші попередні домовленості з фірмою… під час подальшої співпраці неодноразово порушувалися…

3. Наш досвід роботи з фірмою… не дає підстав порекомендувати її Вам.

4. Маємо (вважаємо за потрібне) застерегти, що ця фірма обіцяє більше, ніж може виконати.

5. Останнім часом кількість клієнтів, які не вдоволені роботою цієї фірми, значно зросла.

6. Нетривалий (тривалий) досвід співпраці засвідчив, що вести справи з цією фірмою ризиковано.

7. З'ясувалося, що ця фірма не є платоспроможною (надійною).

8. Недотримання фірмою пунктів угоди (контракту) призвело до припинення нашої співпраці.

9. Складається враження, що фірма… не зацікавлена в задоволенні запитів своїх покупців (клієнтів).

10. Ми змушені були неодноразово висловлювати претензії, які, якщо й бралися до уваги, враховувалися тільки після численних нагадувань.

11. Вважаємо, що фірма не готова виконувати великі замовлення.

12. Вважаємо, що запланована угода є вельми ризикованою.

13. Несправності обладнання, що його відправила нам фірма… були ліквідовані нею вельми неохоче.

Відгук щодо маловідомої фірми

1. На жаль, ми знаємо фірму… (назва) недостатньо (упродовж короткого часу), щоб надати Вам про неї необхідну (потрібну, вичерпну та об'єктивну) інформацію.

2. Маємо зауважити, що тільки нещодавно налагодили співпрацю з фірмою… (назва), тому ще не готові надати Вам потрібну інформацію про неї.

3. Зараз (насьогодні) ми ще не можемо надати об'єктивну інформацію про цю фірму.

4. Хоч ми й не можемо повідомити нічого негативного про компанію… (назва), але все-таки утримаємося від того, щоби рекомендувати її Вам.

5. Справді, ми кілька разів робили замовлення у фірмі… (назва), проте, на жаль, не маємо у своєму розпорядженні достатньо відомостей про неї, щоб надати Вам правдиву (об'єктивну) інформацію.

6. На жаль, ми надто мало співпрацюємо з фірмою… (назва), щоб надати потрібну Вам інформацію.

7. Шкода, але ми не маємо змоги надати необхідну Вам інформацію, бо фірма… (назва) не є нашим постачальником.

8. Вибачте, але ми, на жаль, не можемо надати потрібну Вам інформацію через те, що в нашому бізнесі це не заведено (не узвичаєно).

9. Ця інформація є конфіденційною.

10. Ця інформація належить до відомостей, на які поширюється принцип банківської таємниці.

Лист-подяка

Це – службовий лист, у якому висловлюють подяку за надану допомогу, послугу, підтримку, надіслане запрошення тощо.

«Кодекс ввічливості» ділової людини передбачає: не варто чекати слушної нагоди, щоби висловити адресатові подяку. Робити це слід завжди вчасно. Листи-подяки є гарантією налагодження й подальшого підтримання добрих партнерських стосунків. Такі листи допоможуть вам набути репутації вихованої та порядної людини.

Зрозуміло, не можна перелічити всіх форм висловлення подяки, проте наведемо приклади найтиповіших із них. Скориставшись ними, ви зможете зажити слави ґречної людини й реалізувати свої плани у спілкуванні з партнерами:

Шановні панове!

Дозвольте висловити щиру вдячність за дружнє прийняття, що Ви організували представникові нашої фірми панові… (прізвище). *Сподіваємося, що домовленості, яких було досягнуто на зустрічі, матимуть позитивні результати.*

Цим листом підтверджуємо також попередню усну домовленість про те, що наш представник пан… завітає до Вас наприкінці місяця, щоби продовжити переговори,

З повагою…

Шановні панове!

Учора…, (дата), *ми завершили перемовини з паном…* (прізвище). *Сподіваємося, що досягнуті результати є взаємовигідними.*

Користуючись нагодою, хочемо також щиро подякувати Вам за візит пана… (прізвище). Особливо вдячні за доброзичливий і відкритий тон переговорів між паном… і керівництвом нашої фірми.

Ще раз дякуємо.

Колектив фірми…

Шановні добродії!

Прийміть найщирішу вдячність за фінансову допомогу, яку Ви надали нашому видавництву. За Вашого сприяння ми зможемо видати вкрай необхідний загалові «Словник синонімів». Сподіваємося, що він допоможе ефективному засвоєнню української мови.

Із вдячністю й повагою.

Колектив видавництва…

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

1. Дозвольте висловити щиру вдячність за Ваш щедрий благодійний внесок…

2. Хочемо подякувати Вам за допомогу й запевнити, що будемо раді надати взаємну послугу за першої ж нагоди.

3. Висловлюємо Вам щиру вдячність за гостинність.

4. Хочемо висловити свою найщирішу вдячність за згоду продовжити термін постачання. За цей час ми змогли отримати товари від виробника.

5. Пишемо Вам із почуттям глибокої вдячності за виявлену терпеливість щодо затримання постачання замовленого Вами товару.

6. Вельми вдячні Вам за перенесення терміну оплати рахунка.

7. Насамперед дякуємо за Ваше замовлення і надсилаємо Вам спеціальну пропозицію.

8. Щиро дякуємо за привітання з нагоди ювілею фірми.

9. Високо цінуємо Ваш внесок: він істотно підтримає наш фонд.

10. Від імені керівництва і всього колективу висловлюємо Вам щиру подяку за багаторічну плідну працю.

11. Щиро вдячні Вам за те, що Ви не шкодували сил і часу та завжди спрямовували свій талант на досягнення успіху в нашій спільній справі.

12. Ще раз дякуємо й висловлюємо надію, що це лише успішний початок нашої співпраці, а надалі ми також можемо розраховувати на Вашу допомогу.

13. Ще раз висловлюємо щиру вдячність за все, що Ви зробили для нашого університету, й бажаємо успіхів у Вашій праці.

14. Від імені всіх, хто зацікавлений у цій благородній справі, прийміть нашу найщирішу вдячність.

15. Хочемо висловити найщирішу вдячність за…

16. Дозвольте ще раз подякувати Вам за…

17. Завдяки Вашій допомозі ми змогли розв'язати проблему виплати стипендій…

18. Користуючись нагодою, хотіли би подякувати Вам за чудову зустріч…

19. Прийміть нашу найщирішу подяку за підтримку (допомогу), надану нам під час ремонту приміщення школи.

20. Щиро сподіваємося, що Ви й надалі надаватимете нам підсильну (певну) фінансову допомогу.

21. Хочу висловити свою вдячність за надану мені матеріальну підтримку.

22. Щиро дякуємо за надіслані виправлені рахунки, завдяки чому ми змогли виявити прикру помилку, якої припустилася наша бухгалтерія.

23. У цьому листі я хочу висловити Вам щиру вдячність за запрошення взяти участь у конференції (виставці, засіданні «круглого столу»).

24. Завдяки Вам ми зможемо успішно реалізувати заплановану на цей місяць акцію допомоги дітям, що постраждали від чорнобильської катастрофи. Прийміть нашу найщирішу дяку.

25. Дякуємо Вам за пропозицію взяти участь у реалізації проєкту з організації спільного виробництва. Сподіваємося, що майбутня співпраця буде успішною і взаємовигідною.

26. Хочу висловити найщирішу вдячність за організовану Вами зустріч, яка, сподіваюся, була такою ж корисною і приємною для Вас, як і для мене.

27. Насамперед дозвольте подякувати Вам за те, що знайшли час і змогу відвідати наше підприємство.

28. Цей лист – вияв нашої великої поваги і вдячності за ту неоціненну допомогу, яку Ви нам надали..

29. Ви, безперечно, заслуговуєте на найщирішу і найглибшу вдячність.

30. Не знаю, як Вам дякувати. Ви зробили мені велику (неоціненну) послугу.

31. Я у великому боргу перед Вами…

32. Це дуже люб'язно з Вашого боку…

33. Дуже Вам зобов'язаний (вдячний)…

34. Дякую Вам від усього серця…

35. Мені дуже приємно, дякую…

36. Дуже вдячний за Вашу турботу…

Лист-вибачення

Це – службовий лист, у якому висловлюється прохання вибачити за невчасне виконання замовлення, спізнення на зустріч, бухгалтерські помилки, порушення умов договору тощо.

Отже, усвідомивши свою провину, ви неодмінно маєте вибачитися та вжити всіх необхідних заходів, щоб такі прикрі випадки більше не повторилися. Наприклад:

Шановні панове!

Щиро просимо вибачення (перепрошуємо) за прикре непорозуміння, що сталося... (дата) у програмі «Доброго ранку, Україно». Через недогляд операторів не вийшов у етер рекламний ролик Вашого концерну.

Жодним чином не виправдовуємо своєї неуважности й зобов'язуємося відшкодувати Вам збитки. Сподіваємося, що Ви й надалі користуватиметеся нашими послугами, а ми докладемо всіх зусиль, щоб уникнути таких неприємних непорозумінь.

Ще раз просимо вибачення.

З повагою...

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

Вибачення за затримку постачання товарів

1. Просимо вибачення за затримку постачання товарів. Це сталося з нашої вини. Перепрошуємо за завдані турботи.

2. Ваше замовлення від... (дата) з вини офіс-менеджера вчасно не надійшло в наш транспортний відділ. Просимо вибачити за затримку товарів і запевняємо, що надалі на Ваші замовлення звертатимемо особливу увагу.

3. Співробітник, який відповідав за виконання Вашого замовлення, припустився помилки. Перепрошуємо за затримку постачання товарів.

4. Наш виробничий відділ неправильно спланував графік відвантаження замовлених товарів, що й спричинило затримку. Просимо вибачити нам за несвоєчасність виконання Вашого замовлення.

5. Через виробничі труднощі ми не змогли вчасно відвантажити замовлені Вами товари, тож щиро перепрошуємо за затримку.

6. Маємо попросити у Вас вибачення за невчасне виконання Вашого замовлення від... (дата).

7. Уважно переглянули всі Ваші замовлення й переконалися, що припустилися помилки, за яку, сподіваємося, Ви нам вибачите.

8. Ще раз просимо вибачити за зайві клопоти. Сподіваємося, що це непорозуміння негативно не позначиться на наших подальших стосунках і Ви й надалі будете користуватися послугами нашої фірми.

9. Запевняємо, що в майбутньому докладемо всіх зусиль, щоб уникнути таких неприємних недоглядів.

Вибачення за затримку оплати рахунків

1. Через недбалість бухгалтерії Ваші рахунки виявилися вчасно не оплаченими. Оплату буде здійснено негайно. Просимо вибачення за затримку.

2. Ваш рахунок від... (дата) було неправильно зареєстровано в нашій бухгалтерії, і тому він залишився неоплаченим. Перепрошуємо за цю прикру помилку, яку негайно виправимо.

3. На жаль, банк не виконав вчасно нашого доручення переказати Вам гроші. Щиро просимо вибачення (перепрошуємо) за запізнення з оплатою.

4. Нам дуже прикро, що Ваш останній рахунок залишався неоплаченим упродовж тривалого часу. Щиро перепрошуємо за цю неуважність.

5. Через кадрові зміни в нашій бухгалтерії оплату здійснено із значним запізненням. Просимо вибачити нам.

6. Переїзд нашої бухгалтерії в новий офіс спричинив затримку оплати рахунків. Щиро просимо вибачити нам...

7. Перепрошуємо за плутанину в нашій бухгалтерії та обіцяємо надалі бути уважнішими.

8. Щиро перепрошуємо Вас за прикру помилку, що сталася через недбалість нашого працівника.

9. Щиро вдячні за нагадування про неоплачений рахунок від... (дата), що був неправильно зареєстрований. Вибачте, будь ласка, що нечіткість у роботі наших працівників змусила Вас зайвий раз хвилюватися (завдала Вам зайвих клопотів).

10. Після Вашого телефонного дзвінка ми уважно переглянули списки неоплачених рахунків і переконалися, що припустилися помилки, за яку, сподіваємося, Ви нас вибачите. Зовсім не виправдовуємо своєї неуважности, проте маємо надію, що Ви й надалі виконуватимете наші замовлення.

11. Ще раз просимо вибачення (перепрошуємо) за затримку платежу й запевняємо, що надалі робитимемо все можливе, щоб уникнути таких прикрих недоглядів.

Вибачення за спізнення на зустріч, затримку з відповіддю

1. Щиро перепрошуємо Вас за вчорашнє спізнення на зустріч.

2. Мені дуже шкода (щиро шкодую), що така довгоочікувана і важлива для мене зустріч не відбулася.

3. Щиро прошу вибачення (перепрошую) за те, що змусив Вас марно витратити свій дорогоцінний час.

4. Я був переконаний, що наша зустріч мала відбутися… (дата). Ще раз прошу вибачення за завдані незручності й прошу, якщо це можливо, призначити повторну зустріч у зручний для Вас час.

5. Буду щиро вдячний, якщо Ви погодитеся на повторну зустріч. Прошу вибачити, що завдав (-ла) Вам прикрощів.

6. Мені дуже незручно за спізнення на зустріч.

7. Прошу вибачення (перепрошую) за затримку з відповіддю на Ваше запрошення взяти участь у міжнародній конференції, що присвячена проблемі…

8. Мені дуже прикро, що не змогла вчасно відповісти на Ваше запрошення і подякувати Вам, але річ у тім, що…

9. Щиро просимо вибачення за зволікання з відповіддю, що сталося через…

Лист-вітання

Це – різновид службового листа, в якому поздоровляємо колег, ділових партнерів чи інших осіб з нагоди певної події: свята, дня народження, ювілею, одруження, обрання на почесну посаду, успішного завершення справи тощо.

Листи-вітання – це особливий вид кореспонденції, що припускає урочистий, піднесений стиль, вживання поетичних зворотів, гумористичних натяків.

До таких радісних подій, як весілля, народження дитини тощо, можете випробувати свій поетичний хист і написати кілька віршованих рядків.

Певна річ, якщо ви хочете засвідчити свій інтерес до успіхів партнера і зробити йому приємне, не варто чекати ювілею, Різдва, дня народження, одруження – надішліть листа з кількома теплими вітальними словами з будь-якої іншої нагоди (наприклад, публікації статті, відкриття філії) та поділіть із ним радість успіху. Наприклад:

З відкриттям філії

Шановні добродії!

Від щирого серця вітаємо Вас із відкриттям філії в… (назва країни, міста), *бажаємо успіхів і подальшого процвітання.*

Користуючись нагодою, висловлюємо надію, що наша співпраця й надалі буде взаємовигідною.

З повагою і найкращими побажаннями…

З ювілеєм фірми, її працівника

Шановні панове!

Прийміть наші найщиріші вітання з нагоди 25-річного ювілею Вашої компанії.

Завдяки неабияким зусиллям та самовідданості Ваших працівників навіть за нинішніх складних умов Ви зуміли досягти значних успіхів.

Ще раз вітаємо з ювілеєм і зичимо подальших успіхів. Щиро дякуємо Вам за приємну і взаємовигідну співпрацю упродовж багатьох років. З повагою…

Вельмишановний…!

Сьогодні ми відзначаємо 20-річний ювілей Вашої діяльності на посаді керівника заснованого Вами концерну.

Упродовж цих років завдяки Вашим здібностям і зваженим рішенням, що ґрунтувалися на великому досвіді, наша фірми посіла належне місце на вітчизняному ринку.

Прийміть наші найщиріші вітання і побажання подальших успіхів та усіляких гараздів.

З повагою…

З днем народження

Високошановна пані…!

Прийміть наші найщиріші вітання з нагоди Вашого 50-річного ювілею.

Відповідальна й принципова, уважна й терпелива. Ви завжди були поруч із нами в усіх справах і починаннях.

Сповна розкриваються Ваші мудрість і душевна щедрість, добро та милосердя у громадській роботі.

Нехай же Вам випадають щасливі дороги, легкими будуть Ваші думки й ніколи не болять натруджені руки.

Довгої та світлої Вам долі, здоров'я, теплого, привітного сонця, злагоди в родині, успіхів, вічного натхнення у праці.

З повагою.

Колектив…

З одруженням та річницею шлюбу

Дорогі друзі!

Щиро вітаємо Вас із народженням сім'ї. Хай щастя увійде у ваш дім з приємними клопотами й батьківськими обов'язками, а ваше подружнє життя завжди буде світлим і щирим.

Підпис.

Дорогих... щиро вітаємо зі щасливою річницею подружнього життя! Міцного здоров'я Вам на довгі роки, злагоди й достатку, взаємоповаги, великого кохання.
Колеги.

Зі святом

Чарівні, любі жінки, – зі святом Вас!

Бог створив воістину прекрасне диво – Жінку, яка осяяла світ своєю красою й ніжністю, запалила в серцях кохання, сповнила життя дивовижною гармонією. І відтоді ви, дорогі жінки, постійно в долі кожного: лагідністю й добротою маминих рук, благословенною молитвою бабусі, незабутнім святом кохання, вірністю дружини, довірливими обіймами донечок і онучок. За це – уклін вам і найглибша вдячність.

Від усього серця вітаємо вас із днем весни й любови та зичимо вам, вашим рідним Божого благословення, віри, надії, здоров'я, добробуту. Бажаємо, щоби кожної миті були впевнені: ви – улюблені, єдині, прекрасні, неповторні.

Хай радість, як весняне сонечко, осяває кожен Ваш крок! Хай життя щедро дарує вам щастя!

Підпис.

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

1. Прийміть наші найщиріші вітання з нагоди…
2. Від щирого серця вітаю (вітаємо) Вас з…
3. Щиро вітаю (вітаємо) Вас з…
4. Вітаємо з успішним завершенням…
5. Прийміть наші вітання з нагоди відкриття…
6. Щиросердно вітаємо з…
7. Прийміть мої (наші) найщиріші вітання в день…
8. Ще раз щиро вітаємо Вас з ювілеєм і бажаємо подальших успіхів!

9. Зичимо Вам щастя, радости, тепла й уваги рідних та друзів! Хай будуть святковими Ваші будні! Хай завжди у Вашій душі квітне сад любові!
10. Енергії, завзяття й оптимізму в будівництві нового життя, нової України, в якій краще жилося б нам, нашим дітям і онукам!
11. Світлого весняного настрою, успіхів у Вашій благородній праці, особистого щастя бажають Вам колеги та друзі.
12. Міцного здоров'я, успіху й тепла Вам на довгі, щасливі роки!
13. Здоров'я, щастя, активного довголіття! Нехай Бог благословить кожну мить Вашого життя!
14. Бажаємо прожити ще багато літ під Божим і людським благословенням!
15. Бажаємо подальшого процвітання та успіхів Вашій фірмі!
16. Щасливих днів і плідних справ, завжди доброго гумору, легких доріг бажають Вам щирі друзі.
17. Нехай мир, добро і злагода повсякчас зігрівають Вашу привітну й гостинну оселю!
18. Визначних досягнень та успіхів у всіх починаннях зичать Вам…
19. Талановитого керівника, чарівну жінку, особистість, а ще люблячу дружину, маму й бабусю, світлої душі людину, вірного друга від щирого серця вітають (вітаємо)…
20. Ваша невичерпна енергія, шановна колего, є неабияким стимулом до праці і для нас, а відкрите, щире серце дарує людям тепло спілкування. Зичимо світла, добра та радості в житті!
21. Впевнені, що відкриття фірми буде гідним продовженням Вашого бізнесу. Бажаємо успіхів на цій ниві!
22. У цей приємний (щасливий) для Вас та всіх нас день бажаємо Вам щастя, радості, здоров'я, успіхів, усіляких гараздів!
23. Нещодавно дізналися про те, що Ви стали щасливим батьком чудової донечки. Прийміть наші найщиріші вітання! Хай донечка росте здоровою і щасливою!
24. Зичимо активного творчого довголіття, здоров'я, радості, добра!
25. Козацького Вам здоров'я, дорогий і шановний ювіляре, незмінних успіхів, аби дебет з кредитом не розминалися!
26. Зичимо успіхів, нехай команда однодумців буде надійною, щоби справдилися всі Ваші сподівання!
27. Незмінних Вам успіхів у справах, незрадливих друзів-однодумців. Хай щастить на всіх перехрестях долі!
28. Щоби справдились усі Ваші сподівання, реалізувалися масштабні плани й починання!

29. Хай доля Ваша стелиться рушником щастя, добробуту, вірності й любови!

30. Щиро вітаємо з присвоєнням нового звання. Відмінних Вам успіхів, пане полковнику (капітане)!

Лист-запрошення

Це – різновид службового листа, у якому адресата запрошують взяти участь у певному заході.

У листі-запрошенні обов'язково вказують, хто, кого, куди, коли і з якої нагоди запрошує. Все це має бути оформлено бездоганно грамотно й ретельно, що й засвідчить вашу повагу до адресата. Крім чіткого і недвозначного викладу змісту, дуже важливим є дотримання таких вимог:

- слід використовувати зі смаком оформлені та якісні бланки, адже вигляд представницької продукції є чи не найпершим свідченням надійності вашої установи (фірми, компанії);
- важливо пам'ятати, що конверт за своїм дизайном неодмінно повинен відповідати бланкові;
- оформлюючи листа, текст слід симетрично розмістити на аркуші.

Найважливішу інформацію можна виокремити, скориставшись іншим шрифтом, великими літерами чи підкресленням. Запрошення на ділові заходи (з'їзди, конференції, форуми, симпозіуми, презентації) пишуть, здебільшого, на фірмових бланках, а з нагоди культурно-мистецьких заходів та різноманітних урочистостей виготовляють художньо оформлені, оздоблені бланки.

Пам'ятайте, що вашим партнерам буде приємно отримати листа, який естетично і грамотно оформлений. Подаємо зразки письмових запрошень, що виконують функцію квитка чи перепустки:

Шановний пане (пані)…!

Запрошуємо Вас на урочистий концерт із нагоди Дня поліції, що відбудеться… (дата і адреса). *Ваші місця… Запрошення дійсне на дві особи.*

Вельмишановна пане (пані)…!

Маємо честь запросити Вас на відкриття персональної виставки, присвяченої … річчю творчої діяльності… Урочистість відбудеться… (дата, адреса).

Високоповажний пане (пані)…!

Розважальний комплекс «Динамо-LUX» має честь запросити Вас на презентацію з нагоди свого відкриття.

Чекаємо Вас… (дата) *о… год. за адресою: вул. Грушевського, 3, тел. (044) 229–28–84.*

Запрошення дійсне на дві особи.

Наступні запрошення мають на меті залучити особу до участи в роботі «круглого столу».

Шановний пане (пані)…!

Міністерство України у справах сім'ї та молоді спільно з Міністерством освіти і науки України проводять у рамках акції «Передаймо нащадкам наш скарб – рідну мову» «круглий стіл» на тему «Українським студентам – українське слово».

Запрошуємо Вас узяти участь у роботі «круглого столу», засідання якого відбудеться 20 вересня 2022 р. о 16 год. в залі засідань колегії Міністерства у справах сім'ї та молоді (вул. Десятинна, 14, к. 319).

З повагою…

Шановна пані…!

…(назва організації) *проводить звітну наукову конференцію викладачів університету за 2022 р., що відбудеться…* (дата і місце).

Оргкомітет пропонує такі напрямки роботи конференції:

1. Україна в перехідний період розвитку: сутність і провідні тенденції.

2. Наука в Україні: соціологічний аналіз.

3. Проблеми сільської школи в умовах ринкової економіки.

Порядок роботи:

2 квітня – пленарне засідання (реєстрація учасників з 9.00 до 10.00).

3 квітня – робота секцій.

Запрошуємо Вас узяти участь у роботі конференції. Тези доповідей, що друкуватимуться у збірнику «Наукові записки», просимо надіслати до… (дата).

З повагою…

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

1. Запрошуємо Вас узяти участь в роботі конференції (з'їзду, наради, симпозіуму)…

2. Маємо честь запросити Вас на перше зібрання клубу…

3. Дозвольте запросити Вас на урочисте відкриття фестивалю (виставки)…

4. Будемо раді бачити Вас… (дата) в Національному академічному театрі російської драми імені Лесі Українки на урочистому вечорі з нагоди…

5. Звертаємося до Вас як до фахівця з проблем… і запрошуємо взяти участь у роботі… та виголосити доповідь.

6. Чекаємо на Вас та будемо раді отримати Ваші відгуки про виставку.

7. На знак вдячності запрошуємо Вас на урочистий обід, якого влаштовує…

8. Запрошуємо пана… та пані… на безкоштовний обід. Чекаємо на Вас у будь-який зручний для Вас час.

9. Будемо раді вітати Вас на урочистостях з нагоди…, що відбудуться… (дата і місце).

10. Нам буде приємно бачити Вас та пані… серед гостей…

11. Ми дуже хотіли би бачити Вас серед гостей з нагоди святкування… річниці нашого клубу.

12. Будемо вдячні, якщо Ви виголосите доповідь на тему…

13. Будемо раді, якщо Ви зможете виступити перед учасниками наради…

14. Запрошуємо на відкриття персональної виставки, присвяченої 20-річчю творчої діяльності…

15. Маємо честь запросити Вас на презентацію книги…

16. Сподіваємося, що Ви відвідаєте показ-презентацію нашої колекції, що відбудеться… (дата і місце).

17. Просимо Вас скористатися з нагоди й завітати до…

18. Щиро сподіваємося, що Ви знайдете змогу і відвідаєте фестиваль.

19. Гадаємо (сподіваємося), Ви не відмовитеся відвідати сезонний розпродаж харчових продуктів зі знижкою у межах… %.

20. Розраховуємо на Вашу згоду й просимо до… (дата) повідомити про час свого приїзду.

21. Сподіваємося незабаром зустрітися з Вами.

Запам'ятайте!

У сучасній українській літературній мові є слова, які з одними лексемами сполучаються, з іншими – ні.

Наприклад, слово **участь** сполучається зі словом **брати** й утворює з ним словосполучення: *брати (взяти) участь* – бути учасником чого-небудь. Слово **участь** зі словом **приймати** *не* ***вживається.***

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Уважно слід стежити за стилем Вашої кореспонденції. Навіть якщо Ви дуже сердиті, не можна давати цілковиту волю емоціям і перу, а тим паче керуватися принципом «папір усе стерпить». Папір – можливо, а жива людина, у листі, до якої Ви свідомо чи несвідомо припуститеся нетактовності, грубости – навряд.

З довідника

Вправа 1. Напишіть листа-прохання до табору відпочинку «Берізка» і лист-пропозицію до деканату факультету, де ви навчаєтеся, щодо навчального процесу.

Вправа 2. Напишіть листа, в якому ви просите дати детальну інформацію про необхідний вам товар (книги). Визначте, який це лист: 1) за найменуванням; 2) за напрямом; 3) за призначенням.

Вправа 3. Продовжіть текст листа; визначте, який це лист: 1) за найменуванням; 2) за місцем виникнення; 3) за формою.

Шановні панове!

Підтверджуємо отримання Вашого листа від 01.07.2010 р. на постачання 5 тис. примірників посібника «Усне спілкування». Повідомляємо, що…

Вправа 4. Напишіть листа, в якому зверніться з проханням про невелику пожертву до фонду, основна мета якого – допомогти бідним і знедоленим дітям, що залишилися без батьківської ласки та опіки.

Вправа 5. Напишіть листа-запиту комерційної пропозиції (запиту на відкриття представництва, запиту-рекомендації від ділового партнера).

Вправа 6. Запишіть типові мовні звороти. якими можна скористатися під час написання листа-прохання.

Вправа 7. Напишіть листа, в якому ви відмовляєте претендентові на місце роботи. Ваше завдання – переконати адресата в тому, що у вас немає іншого виходу.

Вправа 8. Продовжте текст листа.

Шановний пане...!

Один із найосновніших принципів роботи нашої компанії – гідно цінувати своїх клієнтів. До Вас ми ставимося з особливою повагою, адже впродовж нашої співпраці у нас не виникало серйозних непорозумінь.

Однак учора наша бухгалтерія повідомила, що Ви вчасно не оплатили кількох рахунків. Розуміємо, що...

Вправа 9. Напишіть листа, в якому ви висловлюєте невдоволення дизайном паковання різдвяних подарунків для дітей.

Вправа 10. Напишіть листа, в якому повідомляєте про свій намір розірвати контракт з огляду на те, що ваш партнер недбало ставиться до своїх (передбачених угодою) обов'язків і часто завдає клопоту вашій бухгалтерії. Тон і стиль листа повинні остаточно переконати адресата в тому, що для вас це вкрай неприємний, однак єдино можливий вихід із ситуації.

Вправа 11. Напишіть листа-відповідь на претензію, в якому ви наводите переконливі аргументи й доводите, що комп'ютери зіпсувалися через порушення техніки експлуатації.

Вправа 12. Напишіть листа, в якому ви просите вибачення за те, що не прийшли на ділову зустріч, про яку домовлялися не особисто, а через свого секретаря. Поясніть, що помилка сталася через непорозуміння. У листі зауважте, що покладали велику надію на цю зустріч, і висловіть сподівання на повторну зустріч по деякім часі.

Вправа 13. Напишіть листа-подяку організації, яка фінансово підтримала важливу доброчинну акцію.

Вправа 14. Напишіть офіційне запрошення на урочистий вечір.

Вправа 15. Напишіть вітального листа з нагоди ювілею.

Вправа 16. Продовжіть текст листа за поданим початком. З'ясуйте, який це документ за: а) призначенням; б) напрямком; в) місцем виникнення.

Шановні панове!

Учора ми отримали приємну звістку про Ваш новий успіх – відкриття філії Вашого університету в м. Богуславі.

Прийміть наші...

Вправа 17. Продовжіть текст листа за початком.

1. Ми раді запросити Вас на зустріч ...
2. Запрошуємо Вас на зустріч ...
3. Тема зістрічі:
4. Зустріч відбудеться:
5. Доводимо до Вашого відома, що замовлення на участь ...
6. Нагадуємо, що термін подання ...
7. На Ваше прохання повідомляємо, що ...
8. Звертаємося до Вас із проханням надіслати ...

Вправа 18. Від поданих слів утворіть іменники, поясніть їхній правопис. Із кількома з них складіть речення.

Попередити, вітати, нагороджувати, порушити, підписати, судити, повідомляти, відкривати, запитати, підтверджувати, запрошувати, нагадувати.

Вправа 19. Перепишіть, вставте, де потрібно, пропущені літери, визначте наголос. Поясніть написання слів, подібних за звучанням.

Не оцінен... а ніким робота – неоціненний скарб; не впізнан... а мною людина – невпізнанна людина; не сказан... е слово – несказан... а радість; не скінчен... а вчасно розмова – нескінченна розмова.

Вправа 20. Із словосполучень утворіть складні та складноскорочені слова. Поясніть їхній правопис.

Триста літ, три тисячі, військовий комісаріат, юний натураліст, двадцять п'ять мільйонів, міський комітет, шістдесят років, двісті сімдесят тонн.

Вправа 21. Замініть подані фрази на більш коректні:

1. Просимо Вас негайно оплатити рахунки. 2. Шановні колеги, скільки можна чекати відповіді на листа? 3. Ми не приймаємо Вашої пропозиції.

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Ділових листів не заступлять ані телефони, факси чи електроння пошта.

Петро Моцюк

Завдання 1. Укладіть схему (структуру) службового листа.

Завдання 2. Подовжіть речення та поясніть у них розділові знаки.

1. Лист – це…
2. До листів, що потребують відповіді, належать …
3. Лист-вітання можна надсилати упродовж …
4. Листа необхідно посилати із … Найпоширенішими є такі: …
5. У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами: …
6. У листах-проханнях початковими можуть бути такі фрази: …
7. У листах-повідомленнях доречною буде одна з таких вступних фраз: …
8. Наприкінці листа можна висловити сподівання:
Сподіваємося …
Маємо надію, що …
Розраховуємо на …
Висловлюємо надію, що …
Щиро сподіваємося …
Гадаємо, що …
9. Найчастіше в листах уживаються такі прощальні фрази: …
10. Лист-повідомлення – це такий службовий лист …
11. Гарантійний лист – це …
12. Супровідний лист – це …
13. Лист-нагадування – це …

Завдання 3. Запишіть вислови-зв'язки, якими можна скористатися у листах, коли треба перейти від основного до другорядного.

Завдання 4. У подані нижче речення введіть такі мовні засоби, які пом'якшили би тон відмови, та завершіть думку.

1. Ми не можемо …
2. Ми не погоджуємося …
3. Ми не маємо наміру продовжувати …
4. Цього разу ми не будемо замовляти …

5. Ваші методи роботи не дали очікуваних результатів, і тому ми …
6. Зараз ми не можемо змінити умови …

Завдання 5. Подані словосполучення запишіть у формі кличного відмінка. Чому, на Вашу думку, лист прийнято розпочинати саме зі звертання?

Високоповажний міністр, шановний директор, шановний пан суддя, Ваша Святість, високодостойний пан Амбасадор, вельмишановний пан генерал, шановні пани, Ваша Високодостойність Пан Президент, Ваша Еміненція, пан вчитель, шановний лікар, вельмишановний ректор.

Завдання 6. Запишіть приклади іменників на означення статусу професії, звання, посади і поставте їх у формі кличного відмінка. Поясніть закінчення цих іменників.

Завдання 7. Запишіть у формі кличного відмінка ім'я та по батькові ректора, директора, 5–8 викладачів вашого вищого навчального закладу.

Завдання 8. Відредагуйте поданий текст листа, виберіть із дужок один із варіантів слова, визначте характер помилок.

Вельмишановний Ілля Дмитрович!

Оргкомітет по проведенню конференції «Українська мова (у, в)чора. сьогодні, завтра (в, на) Україні» підтверджує, що Вашу доповідь по темі «Мовна політика (на, в) Україні» внесено (до, в) програми (у) конференції, яка планується відбутися 21 лютого 2010 року. Перше пленарне засідання почнеться в 10 годин, заключне – в 16 годин.

Запис учасників конференції буде проводитися в 9 годин (в, у) приміщенні Будинка профспілки по адресу вул. Хрещатик, 7

З повагою …

Завдання 9. Складіть пам'ятку «Як запобігти помилкам у звертаннях».

Завдання 10. Побудуйте словосполучення з поданими словами у ролі головного слова, поясніть особливості керування.

Повідомляти, дякувати, вибачитися, пробачити, вибачити, сподіватися, висловити, чекати.

Завдання 11. Виправте, де потрібно, помилки у сполученні слів.

Напоминати про зустріч, прикласти свої зусилля, вибачаюся за спізнення, ви тут не праві, віроятніше за все, у слідуючий раз купимо, він являється взірцем, на слідуючій неділі, хочу відправити лист, зустрінемось в дев'ять годин. оплачувати борг, це визиває подив.

Завдання 12. Запишіть словами, поясніть особливості свого запису.

60-річчя, 55-річчя, 200-річчя, 25-річчя, 90-річчя.

Завдання 13. Знайдіть і виправте помилки у словосполученнях, правильні варіанти запишіть.

Дружній колектив, дружній прийом, дружна обстановка, дружнє вітання, дружній жарт, дружна бригада, дружня робота, дружне ставлення; невірне рішення, невірна відповідь, неправильні методи; службова переписка, переписуватися з партнерами.

Завдання 14. Продовжіть речення, визначте, в яких листах можна ними скористатися.

Дозвольте Вам нагадати про …
Хотіли б нагадати Вам про …
Доречно буде нагадати, що …
Нагадуємо Вам, що …
Користуючись нагодою, дозвольте нагадати …
На жаль, змушені знову нагадати Вам, що …
Вважаємо за потрібне ще раз нагадати Вам про …
Нам неприємно знову нагадувати Вам про …
Попереджаємо Вас про свій намір …
Ми не можемо більше нехтувати інтересами … і змушені …

Завдання 15. Запишіть типові мовні звороти, за допомоги яких можна висловити подяку.

Завдання 16. Запишіть типові мовні звороти, за допомоги яких можна висловити претензію.

Завдання 17. Замініть вислови, що мають негативне забарвлення, на позитивні.

Наша гарантія не поширюється на природне зношування.
Не проґавте цієї нагоди.
Якщо Ви надішлете нам оплачений рахунок.
Ми не даємо згоди на подальшу співпрацю.
Вивчіть наші пропозиції і дайте відповідь.
Запам'ятайте: якщо Ви не погасите заборгованости, ми розірвемо контракт.
Ми відклали ухвалення рішення.

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. До яких документів за призначенням належать листи?
2. Що таке службовий лист?
3. Які листи розрізняють за функціональними ознаками?
4. Які листи розрізняють за кількістю адресатів?
5. Назвіть реквізити листа та правила їх оформлювання.
6. Як слід починати листа?
7. Наведіть приклад найпоширеніших звертань у листах.
8. Як треба звертатися до Президента?
9. Наведіть приклади початкових фраз різних типів листів.
10. Як варто розпочинати лист-нагадування?
11. Як ви сформулюєте відмову?
12. Наведіть приклади завершальних речень листа.
13. Наведіть приклади прощальних фраз листа.
14. Що таке супровідний лист?
15. Запишіть типові мовні звороти, якими можна скористатися у листах-вибаченнях, подяках, вітаннях.
16. Хто має підписувати гарантійний лист?
17. Яких норм слід дотримуватися в гарантійних листах?
18. У яких випадках пишуть лист-нагадування?
19. Від чого залежить зміст листа-нагадування?
20. Які відомості слід указувати в рекомендаційних листах?
21. З'ясуйте різницю між характеристикою та рекомендаційним листом.
22. Яких правил слід дотримуватися під час написання листа-претензії?
23. Як проставляють відбиток печатки на гарантійному листі?
24. Як оформити реквізит «Адресат» у тому разі, коли лист з однаковим текстом надсилають до 25 підвідомчих організацій?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Стиль ділових листів.
2. Як оволодіти мистецтвом службового листування?
3. Рекламні листи.
4. Відповідь на сердиті листи.
5. Заохочувальні та спонукальні листи.
6. Епістолярій Лесі Українки.

КОМПЛЕКСНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА № 2

МОДУЛЬНИЙ ТЕСТОВИЙ КОНТРОЛЬ

Завдання на встановлення відповідностей

1. Установіть відповідність між поняттями та їх тлумаченням.

Поняття		Тлумачення	
1	Техніка спілкування	А	сукупність зв'язків і взаємодій, під час яких відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями, навичками;
2	Мовний етикет	Б	етикетне використання мовних і позамовних засобів спілкування;
3	Спілкування	В	мовний етикет у реалізації, тобто застосований у конкретних актах спілкування;
4	Спілкувальний етикет	Г	правила мовленнєвої поведінки, прийняті національним колективом мовців, охоплює стійкі формули спілкування в тих чи тих комунікативних ситуаціях;
		Ґ	сукупність стандартів культурної поведінки, етичних і естетичних норм у послуговуванні вербальними і невербальними засобами комунікативної взаємодії.

2. Установіть відповідність між стандартними етикетними ситуаціями та мовними формулами.

Етикетна ситуація		Мовні формули	
1	Знайомлення	А	Дрібниці! Що сталося, то сталося!
2	Відмова	Б	Воно ніби переконливо, проте… Мені здається, що цей варіант розв'язання проблеми хибує на…
3	Згода	В	Дозвольте відрекомендуватися! Будьмо знайомі!
4	Висловлення сумніву	Г	Мені треба подумати! Даруйте, але я змушений відмовити!
		Ґ	Безперечно! Поза всяким сумнівом! Ви маєте рацію!

3. Установіть відповідність між видами відповідей на запрошення та стереотипними фразами.

Вид відповіді		Фрази	
1	Позитивна відповідь	А	Дякую, можливо, прийду! Твердо не обіцяю! Вдячний за запрошення, але треба подумати!
2	Негативна відповідь	Б	Домовились! Даруйте, але не можу нічого пообіцяти напевне! Дякую, як матиму можливість, прийду!
3	Ухильна відповідь	В	Я би з радістю, але мені не дозволяє час! Ні, я не зможу, але дякую за запрошення!
		Г	Згода! Не відмовлюся! Вдячний за запрошення! Дякую!

4. Установіть відповідність між словами та їніми значеннями.

Сан		Форми звернення	
1	Взаємини	А	Характер поводження з ким- або чим-небудь
2	Відносини	Б	Зв'язки між державами
3	Ставлення	В	Стосунки між членами громади
4		Г	Властивості різних об'єктів і їхні взаємозв'язки

5. Установіть відповідність між формами ділового спілкування та їх змістом.

Форма спілкування			Зміст
1	Перемовини	А	спільне обговорення важливих питань і прийняття рішень у всіх сферах громадського й політичного життя;
2	Дебати	Б	розмова двох чи більше осіб з метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем;
3	Бесіда	В	публічне обговорення певного спірного питання;
4	Нарада	Г	обговорення певного питання з метою з'ясування позицій сторін або підписання угоди;
		Ґ	обговорення якого-небудь питання, полеміка.

6. Установіть відповідність між формами ділового спілкування та їх різновидами.

Форма спілкування		Різновиди	
1	Нарада	А	колективні, виховні, установчі;
2	Бесіда	Б	закриті, відкриті, урочисті;
3	Збори	В	оперативні, проблемні, інструктивні;
		Г	індивідуальні, групові;

7. Установіть відповідність між формами ділового спілкування та етапами їх проведення.

Форма спілкування		Етапи проведення	
1	Телефонна розмова	А	визначення місця й часу, встановлення контакту, формування мети, обмін думками та пропозиціями, закінчення розмови;
2	Перемовини	Б	формулювання та обґрунтування власного бачення проблеми, обмін аргументами й запитаннями із залу, останнє слово промовців;
3	Дебати	В	представлення, чітке формулювання теми та стисле викладення проблеми, підсумовування сказаного, відповіді на питання слухачів;
4	Бесіда	Г	момент налагодження контакту, викладення сутності справи, закінчення розмови;
		Ґ	аналіз ситуації, визначення позицій та можливих варіантів розв'язання проблем, їх аргументація; безпосереднє обговорення; підсумовування та виконання досягнутих домовленостей.

8. Установіть відповідність між різновидом наради та її метою, завданням.

Вид наради		Мета та завдання	
1	Інформаційна	А	скликають для отримання інформації про поточний стан справ, її аналіз і вибір рішень, її проводять у точно визначений час;
2	Диспетчерська	Б	проводять з метою обговорення якого-небудь питання, з'ясування позицій сторін, залучення на свій бік якомога більшої кількості людей;

3	Проблемна	В	організовують безпосередні виконавці з метою ознайомлення учасників з новими завданнями, положеннями, відомостями, що стосуються управлінської вертикалі чи горизонталі;
		Г	проводять у невеликому колі компетентних і висококваліфікованих фахівців з метою вибору оптимального рішення з обговорюваних питань у спосіб голосування;

9. Установіть відповідність між етапами дебатів, їхніми метою та завданням.

Етапи дебатів		Мета та завдання	
1	Перший етап	А	кожному з опонентів надається можливість висловитися, наголосити на суті свого виступу, визначити хибну аргументацію опонента;
2	Другий етап	Б	демонструвати інтерес до свого опонента, поважати його думки, повторювати свої аргументи, послуговуючись різними мовними засобами;
3	Третій етап	В	кожен з опонентів викладає власний погляд чітко і зрозуміло упродовж обмеженого часу, наводячи переконливі аргументи, які стосуються суті й демонструють причинно-наслідкові зв'язки;
		Г	доповідачам дозволено перебивати одне одного, нехтувати реакцією опонента, примусити його втратити орієнтацію, ставлячи каверзні питання.

10. Установіть відповідність між видом візитної картки та інформацією.

Вид візитної картки		**Інформація**	
1	Стандартна картка	А	прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання;
2	Картка неофіційних намірів	Б	прізвище, ім'я, по батькові, посада, назва організації, але без адреси й телефона.
3	Сімейна картка	В	прізвище, ім'я, по батькові, посада, назва організації, поштова адреса, номер телефона;
4	Картка для спеціальної та представницької мети	Г	прізвище, ім'я, по батькові кожного з членів подружжя, номер телефона;
		Ґ	назва організації, поштова адреса, телефон.

11. Установіть відповідність між поняттями та їх тлумаченням.

1	Формуляр	А	матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку й має відповідно до чинного законодавства юридичну силу;
2	Формуляр-зразок	Б	сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку;
3	Документ	В	зуніфікована форма (службового) документа з надрукованою постійною інформацією і місцем, відведеним для змінної інформації;
4	Реквізит	Г	модель побудови формуляра службового документа, що встановлює сферу його застосування, формат, розміри берегів, вимоги до побудови конструкційної сітки та реквізити;
		Ґ	окремий елемент документа.

12. Установіть відповідність між критеріями класифікації та видами документів.

1	За походженням	А	обліково-фінансові, довідково-інформаційні, організаційно-розпорядчі, господарсько-договірні, щодо особового складу;
2	За призначенням	Б	стандартні й індивідуальні;
3	За формою	В	внутрішні та зовнішні;
4	За напрямком	Г	службові й особисті;
		Ґ	вхідні й вихідні.

13. Установіть відповідність між реквізитами та прикладами їх оформлювання.

1	Віза	А	Марченкові С. П. Прошу розглянути пропозицію і доповісти до 17.08.2022 _____ 12.08.2022
2	Резолюція	Б	Завідувачка катедри культури української мови _____ Світлана ШЕВЧУК

3	Гриф затвердження	В	ПОГОДЖЕНО Директор Інституту української філології _____ Петро КОНОНЕНКО 27.07.2022
4	Підпис	Г	ЗАТВЕРДЖУЮ Ректор Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова _____ Віктор АНДРУЩЕНКО 25.05.2022
		Ґ	Прошу підтримати Перший проректор _____ 25.08.2022

14. Установіть відповідність між текстами документів і документами.

1	Резюме	А	прошу надати мені відпустку за власний рахунок з 10 вересня по 10 жовтня у зв'язку з сімейними обставинами;
2	Автобіографія	Б	виявила здібності до предметів гуманітарного циклу, зокрема історії та літератури;
3	Характеристика	В	набула досвіду співробітництва з газетами та журналами;
4	Заява	Г	призначено спеціалістом 1 категорії інформаційного відділу;
		Ґ	2008 року вступила до Національного університету імені Тараса Шевченка.

15. Установіть відповідність між документами і заголовками до них.

1	Протокол	А	на підготовлений до друку навчальний посібник С. Шевчук, О. Кабиш, І. Клименко «Українська мова. Комплексна підготова до тестування»;
2	Рецензія	Б	про затвердження Плану дій щодо вдосконалення викладання дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)» у вищих навчальних закладах;
3	Наказ	В	про навчально-методичну, науково-дослідну та організаційно-виховну роботу за 2008/2009 навчальний рік доцента катедри культури української мови Дияк О. В.;
4	Звіт	Г	засідання катедри сучасної української мови Київського національного університету імені Тараса Шевченка;
		Ґ	про Консультативно-освітній мовний центр.

16. Установіть відповідність між документами та їх формулярами.

1	Протокол	А	назва виду документа, адресат, заголовок, мета, текст, дата розсилання, підпис, контакти;
2	Звіт	Б	назва виду документа; номер; тематичний заголовок; заголовна частина, яка розташовується вгорі; основна частина, що містить графи й рядки; примітки (якщо вони є)
3	Службова записка	В	назва виду документа; порядковий номер; дата, місце проведення; текст, підписи;
4	Прес-реліз	Г	назва виду документа; заголовок; текст; що складається зі вступу, основної частини та висновків, пропозицій; підпис; дата; за потреби печатка;
		Ґ	адресат, назва виду документа, дата, номер, заголовок, текст, підпис.

17. Установіть відповідність між різновидом службового листа і його змістом.

1	Лист-запит	А	містить позитивний або негативний відгук про особу чи організацію, установу;
2	Рекомендаційний лист	Б	додається до основного документа (накладної, рахунка-фактури, каталогу, проспекту, прейскуранта, буклетів тощо);
3	Гарантійний лист	В	містить прохання надати докладну інформацію про певні послуги або уточнити її;
4	Супровідний лист	Г	пишуть для підтвердження певних умов, зобов'язань;
		Ґ	точна вказівка місця проживання чи перебування кого-небудь або місця чого-небудь, складена за певною формою.

Завдання з вибором однієї правильної відповіді

1. **Спілкування – це:**

А один із виявів соціальної взаємодії, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування;
Б не тільки все те, що створене руками й розумом людини, а й вироблений століттями спосіб суспільного поводження, що виражається в народних звичаях, віруваннях, у ставленні один до одного;
В найважливіший, універсальний засіб організації та координації всіх видів суспільної діяльності.

2. **Що таке техніка спілкування?**

А сукупність стандартів культурної поведінки, етичних і естетичних норм у використанні вербальних і невербальних засобів комунікативної взаємодії;
Б сукупність мовних засобів, зумовлених змістом, метою висловлювання;
В сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, що закріплюються у процесі суспільної комунікації.

3. **Культура усного і писемного мовлення полягає в тому, щоб…**

А досконало знати мовні норми;
Б послідовно дотримуватись мовних норм;
В вивчати мовні норми;
Г використовувати мовні варіанти.

4. **Мовний етикет – це:**

А сукупність речень, об'єднаних у тематичну і структурну цілісність за правилами певної мовної системи;
Б правила мовленнєвої поведінки, прийняті національним колективом мовців;
В модель побудови однотипних документів.

5. **Стандартна послідовність фраз у розмові з незнайомою людиною має таку послідовність:**

А вітання, вибачення, прохання, подяка, вибачення, прощання;
Б вітання, знайомлення, прохання, вибачення, прощання;
В вітання, комплімент, прохання, подяка, прощання.

6. **Відповідь адресата на зауваження може бути такою:**

А вибачення, докір, з'ясування;
Б вибачення, заперечення, з'ясування;
В заперечення, пропозиція, подяка.

7. **Яка словесна формула знайомлення без посередника є порушенням мовної норми?**
А Давайте знайомитись!
Б Дозвольте відрекомендуватися!
В Пробачте, а Ви хто (будете)?

8. **Висловити власний погляд можна, скориставшись такою фразою:**
А я рахую, що цю книжку варто придбати;
Б я вважаю, що цю книжку варто придбати;
В я пропоную вам придбати цю книжку.

9. **Щоб бути приємним співрозмовником, треба:**
А якомога більше говорити, дотримуватися правил спілкування, бути тактовним;
Б вітатися першим, виявляти дружнє ставлення до людей, дотримуватись правил спілкування;
В вітатися першим, намагатися всіх переговорити, бути тактовним.

10. **Що потрібно робити, щоб розповідь була цікавою:**
А підібрати цікаву тему розмови, розповідь має бути стислою та зрозумілою, залучити слухачів до дискусії;
Б дібрати цікаву тему розмови, цікавитись людьми, які присутні, усміхатися;
В залучити слухачів до дискусії, наводити захопливі факти, вітатися першим.

11. **Якщо ви бажаєте навчитися критикувати так, щоб не образити людину, то:**
А вказуйте на її помилки у присутності інших, робіть це по-дружньому;
Б критикуйте прямо, у присутності інших, похваліть те, що ваш знайомий робить як слід;
В вказуйте на помилки лише віч-на-віч, попросіть вибачення за зроблене зауваження.

12. **Бесіда – це:**
А спільне обговорення важливих питань і вибір рішень;
Б розмова двох чи більше осіб із метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем;
В сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, що закріплюються у процесі суспільної комунікації.

13. **Щоб досягти успіху під час бесіди, треба:**
А ретельно готуватися до неї, основну увагу зосереджувати на власному «я», говорити швидко;

Б ретельно готуватися до неї, бути тактовним, ураховувати погляди співрозмовника;
В ретельно готуватися до неї, висловлювати думки точно, логічно, постійно перебивати співрозмовника, щоби встигнути все сказати.

14. **Яких вимог слід дотримуватись під час приймання відвідувачів?**
А скласти графік приймання, суворо регламентувати час приймання відвідувачів, обладнати відповідним чином приймальню, відповідати на телефонні дзвінки;
Б призначити на посаду секретаря компетентну, виховану особу, приймання здійснювати за потребою відвідувачів, слухати співбесідника уважно, з розумінням;
В послуговуватися нормативною лексикою, не порушувати графіка приймання відвідувачів, виявляти витриманість і доброзичливість: не перебивати відвідувача «на півслові».

15. **Під час підготови наради голова повинен:**
А проконтролювати виконання поставлених завдань, подбати про запрошення, визначити тему й дату проведення наради, враховуючи її актуальність;
Б визначити коло обговорюваних питань, визначити регламент, враховуючи можливість виникнення дискусії, визначити коло учасників, продумати механізм проведення дискусії;
В підготувати вступ, надіслати запрошення, вказавши тему наради, день, час і місце проведення, створити доброзичливу атмосферу для спілкування і вибору рішень.

16. **Яка найкраща цінність оратора?**
А не тільки сказати те, що потрібно, а й не казати того, чого не треба;
Б не тільки сказати те, що потрібно, а й сказати те, чого не треба;
В говорити багато.

17. **Доповідач має знати таку попередню інформацію:**
А тему засідання, «круглого столу»; склад аудиторії; хто ще виступатиме на зібранні; місце й час проведення;
Б тему засідання, «круглого столу»; питання, що йому ставитимуть; місце й час проведення;
В програму виступів; склад аудиторії; місце й час проведення засідання, «круглого столу».

18. **Вступ доповіді повинен містити:**
А причину й мету виступу, розкриваючи суть конкретної справи, щоби привернути увагу аудиторії;

Б переконливі цифри, факти, цитати, переконливі міркування;
В стисле викладення суті проблеми.

19. **Доповідь слід будувати, дотримуючись таких вимог:**
А суцільний текст, без ліричних відступів, висновки узгоджені зі вступом;
Б висвітленню кожного питання приділяти однакову кількість часу;
В теоретична обґрунтованість, опора на фактичний матеріал, наведення переконливих прикладів.

20. **Під час виголошення доповіді голос треба підвищувати тоді:**
А коли хочете когось переконати;
Б коли хочете відповісти на запитання;
В коли ставите запитання, виявляєте здивування чи радість.

21. **Щоб утримувати увагу слухачів, потрібно:**
А говорити надто голосно;
Б говорити тихо;
В пристосовувати свій голос до обстанови, де відбувається спілкування.

22. **Що таке телефонна розмова?**
А розмова двох чи більше осіб із метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем;
Б різновид усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстрамовними причинами;
В одна з найпоширеніших форм публічного виступу.

23. **Якщо телефонуєте Ви, то:**
А насамперед запитайте, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;
Б насамперед запитайте прізвище, ім'я, по батькові свого співрозмовника;
В насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку ви представляєте, а також своє прізвище, ім'я та по батькові.

24. **Якщо телефонують Вам, то:**
А запитайте прізвище, ім'я, по батькові свого співрозмовника;
Б привітайтеся, назвіть своє прізвище, ім'я, по батькові;
В зніміть слухавку й назвіть організацію, яку Ви представляєте.

25. **Якщо до телефону підійшов не той, хто Вам потрібен, Ви повинні:**
А покласти слухавку і ще раз зателефонувати;
Б з'ясувати причину свого неуспіху;
В перепросити і звернутися з проханням покликати потрібну вам людину.

26. **Зустрічні методи дебатування використовують на етапі:**
А формулювання та обґрунтування власного бачення проблеми;
Б обмін аргументами й запитаннями із залу;
В останнє слово промовців.

27. **Заспокійливий протест, умовне схвалення, підміна понять – це:**
А способи дебатування;
Б зустрічні методи дебатування;
В помилки під час дебатів.

28. **Помилками під час дебатів є:**
А повторення аргументів із використанням різних мовних засобів;
Б намагання примусити опонента втратити орієнтацію;
В постійне вираховування незначних помилок опонента.

29. **Перемовини мають такі стадії:**
А визначення місця й часу перемовин; встановлення контакту; формування мети; обмін думками та пропозиціями; закінчення перемовин.
Б визначення місця й часу перемовин; встановлення контакту; формування мети; обмін думками та пропозиціями; підбиття підсумків перемовин та виконання досягнутих домовленостей;
В аналіз ситуації, визначення позицій під час переговорів та можливих варіантів вирішення проблеми; перемовини; підбиття підсумків перемовин та виконання досягнутих домовленостей.

30. **Фахівці з проблем усного ділового спілкування вирізняють такі принципи ведення перемовин:**
А протистояння крайніх позицій сторін, сторони займають дружні позиції, розуміння сторонами необхідности пошуку прийнятного для обох сторін рішення;
Б розмежування суті проблеми і стосунків учасників перемовин, визначення інтересів сторін, розгляд взаємовигідних варіантів, застосування об'єктивних критеріїв;
В формулювання та обґрунтування власного бачення проблеми, протистояння крайніх позицій сторін, розгляд взаємовигідних варіантів.

31. **Сімейна візитна картка містить таку інформацію:**
А ім'я та прізвище власника картки, адреса, номери телефонів;
Б ім'я, по батькові, прізвище, адреса, номери службових і домашніх телефонів;
В ім'я, по батькові, прізвище, номер телефона.

32. **Документ – це:**
А друкована стандартна форма ділового папера з реквізитами, що містять постійну інформацію;
Б основний вид ділового мовлення, що фіксує і передає інформацію, підтверджує її достовірність, об'єктивність;
В сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності.

33. **Позначення, зроблене службовою особою на документі, що свідчить про його вірогідність та надає йому юридичної сили – це:**
А резолюція;
Б віза;
В гриф затвердження.

34. **На бланках дату підписання документа ставлять:**
А під текстом зліва;
Б у правій верхній частині під назвою виду документа і заголовком;
В у лівій верхній частині разом з індексом на спеціально відведеному для цього місці.

35. **Виберіть правильний варіант написання дати.**
А 12.07.09; 12.07.2009 року; 12 липня 2009 року;
Б 2.01.2009; 2 січня 2009 року; 12.5.2009;
В 25.08.2009.; 25 січня 2009 року; 2009.02.21.

36. **Виберіть правильний варіант оформлення грифа затвердження.**
А ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор школи
підпис Г.В. Хижняк
23.09.2022.
Б «ЗАТВЕРДЖЕНО»
Протоколом загальних зборів колективу
12.12.2022. № 7.
В ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор Педагогічного коледжу
підпис Шеремет І.Д.
12.7.2022 р.
Г ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністра освіти і науки України
18.01.2022. № 75.

37. **Правильно оформлено текст заяви в рядку:**
А У зв'язку з написанням дипломної роботи прошу Вас надати мені відпустку за власний кошт терміном на один місяць;
Б У зв'язку з захворюванням прошу Вашого дозволу на звільнення мене з занять з 01.04 по 10.04.2022;
В Прошу дозволити мені достроково скласти літню екзаменаційну сесію.

38. **До трудової книжки заносять такі відомості про працівника:**
А прізвище, ім'я, по батькові працівника, дата народження;
Б прізвище, ім'я, по батькові працівника, посада, стаж роботи;
В прізвище, ім'я, по батькові працівника, дата народження, посада.

39. **У якому рядку є помилка в оформленні анкетних відомостей характеристики?**
А студентки І курсу Інституту української філології Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова Ковальчук Олени Ігорівни, 1987 року народження, освіта вища незакінчена;
Б Коваленка Олександра Івановича, учня 11 класу ЗОШ № 245 м. Києва, 1989 року народження, українця;
В Мельник Світлани Вікторівни, аспірантки катедри англійської мови.

40. **Виберіть правильний варіант оформлення тексту наказу.**
А ПРИЗНАЧИТИ:
Микитенко Марію Іванівну на посаду вчителя історії з тижневим навантаженням 16 годин, встановити посадовий оклад 2500 гривень;
Б ЗВІЛЬНИТИ:
з посади головного лікаря Сидоренко Вікторію Миколаївну за власним бажанням згідно з поданою заявою від 25.07.2022 року;
В НАДАТИ:
Сірому Дмитру Ярославовичу, заступнику директора школи, чергову відпустку з 1 липня по 28 серпня 2022 року на 48 робочих днів, за період роботи.

41. **Укажіть істинне твердження:**
А трудова угода – це документ, яким регламентують стосунки між установою та штатним працівником;
Б контракт – це документ, яким регламентують стосунки між установою та позаштатним працівником;
В контракт може бути змінений тільки за угодою сторін, складеною в письмовій формі.

42. **Правильно оформлено заголовок до звіту в рядку:**
А про результати заліково-екзаменаційної сесії за 2022 рік;
Б студентки ІІ курсу Кравець Ірини
про соціолінгвістичну практику;
В про навчально-виховну роботу за 2022–2023 н.р.
доцента катедри фізіології та вищої нервової діяльності
Карплюка Сергія Вадимовича.

43. **Довідка – це:**

А обліково-фінансовий документ, який підтверджує події, факти, вчинки, пов'язані з діяльністю установ, підприємств та окремих осіб;

Б письмове повідомлення на ім'я керівника юридичної особи, в якому описуєте певну подію, факт, повідомляєте про виконання окремих завдань, службових доручень;

В документ інформаційного характеру, що підтверджує факти з життя і діяльності окремих громадян і різні обставини діяльності установ, організацій, підприємств.

44. **Заголовок до тексту службового листа оформлюють:**

А посередині рядка з великої літери;

Б від межі лівого берега без відступу з великої літери;

В від межі лівого берега з відступом з великої літери.

45. **Правильно оформлено адресу в рядку:**

А Климчук Микола Михайлович
вул. Возз'єднання, 11, кв. 171,
м. Чернігів

Б Григораш Марії Сергіївні
с. Білилівка, Ружинський р-н
Житомирська область
34575

В Савченко Оксана Володимирівна
вул. Космічна, 18, кв. 144,
м. Київ, 223, Україна,

Відкриті завдання

ВАРІАНТ 1

1. **Напишіть складну внутрішню заяву на ім'я декана факультету. Розмістіть на заяві резолюцію, візу.**
2. **Оформте зразки реквізитів: гриф узгодження та гриф затвердження (усі можливі варіанти та способи). Визначте особливості їх розташовування.**
3. **Зредагуйте подані словосполучення. Запишіть правильні варіанти.**

Виконуючий роботу, виступаючий з доповіддю, вражаючий ефект, головуючий зборів, діючий порядок, діючий фактор, діюча армія, діюче законодавство, діючі особи, діючий президент, домінуюча ідея, знаючий міру, зростаючі вимоги, існуючі думки, існуючі ціни, існуючі проблеми, справа в слідуючому.

ВАРІАНТ 2

1. **Складіть документ за поданим формуляром.**

Назва виду документа, порядковий номер, найменування зборів, назва юридичної особи, дата, порядок денний, текст, підпис.

2. **До поданих ненормативних слів і словосполучень, якими послуговуємося в наукових текстах, доберіть нормативні.**

Відзив, в залежності, заключення, висновки по викладеному, відмінити, в деякій мірі, для наглядності, добавити, доказувати, досвід по розробці, заді-яти, константувати, між тим, примірний, при наявності, приступати (до чого), навик, мова йде про, намітити, перечислити, підготовити, не дивлячись на, направляти, область виробництва, по крайній мірі, поступати, пред'явити, при виробленні, признавати, приймати до уваги, приміняти, при таких умовах, рішити проблему, протирічити.

3. **Напишіть (усі можливі варіанти), котра година.**

8.15; 11.20; 7.30; 12.45; 14.55; 16.25; 17.40.

ВАРІАНТ 3

1. **Напишіть супровідний лист на бланку установи.**
2. **Зредагуйте подані словосполучення. Запишіть правильні варіанти.**

Брати участь в конференції, заключати договір, дякуючи підтримці колег, воєнна доктрина, військові дії, приймати міри, на слідуючий рік, підводити підсумки, крупним планом, біжучий рядок, забезпечувати безпеку, повістка денна, отримати широке розповсюдження, проректор по науковій роботі.

3. **Зредагуйте словосполучення. Запишіть правильні варіанти.**

Квартира з усіма зручностями, кидатися в очі, оточуюче середовище, наносити удар, спадаючі ціни, виборна кампанія, поїзд дальнього слідування, в якості учителя, одержувати перемогу, під відкритим небом, терпіти поразку, забезпечувати безпеку, вчинити злочин, при допомозі, залишити в спокої, в кінці кінців, діюче законодавство.

ВАРІАНТ 4

1. **Складіть документ, у якому обґрунтовано потребу передплати фахових періодичних видань.**
2. **Перекладіть подані словосполучення українською мовою.**

Изысканный вкус, испытательный срок, косвенная причина, косвенные результаты, на должном уровне, неотложная помощь, обратиться по адресу, с чувством собственного достоинства, щекотливое обстоятельство, хорошее отношение, вести переписку, преддверие переговоров, ввести в состав, принять меры, принять во внимание.

3. **Оформте зразки реквізитів: адресат, підпис, відмітка про наявність додатка (усі можливі варіанти та способи). Визначте особливості розташування цих реквізитів.**

ВАРІАНТ 5

1. **Оформте документ, у якому йдеться про ваш досвід роботи, освіту і метою укладання якого є заміщення вакантної посади.**
2. **Доберіть українські відповідники до слів іншомовного походження.**

Аванс, персона, інцидент, фаворит, домінувати, аналогія, меценат, колоквіум, асимілювати, ландшафт, попурі, консенсус, інтелектуальний, імпульс, горизонт.

3. **Знайдіть і виправте помилки. Поясніть, які норми сучасної української літературної мови порушено в поданих словосполученнях.**

У відповідності до ст. 10 Конституції України, згідно чинного законодавства, у залежності від ухвали, по відношенню до представників, не дивлячись на протести, у порівнянні з минулим місяцем, вірна відповідь, приймати (прийняти) міри, тимчасово призупинити співпрацю з партнером, виконуючий обов'язки директора, головуючий (зборів).

ВАРІАНТ 6

1. **Напишіть лист-рекомендацію на особу, яка бере участь у конкурсі на заміщення вакантної посади. З'ясуйте різницю між характеристикою та рекомендаційним листом.**
2. **Оформте зразки реквізитів: віза, резолюція, дата (усі можливі варіанти та способи). Визначте особливості розташовування цих реквізитів.**
3. **Знайдіть у запропонованих виразах порушення лексичних і граматичних норм, правильні варіанти запишіть.**

Адреса місця проживання, більшість з проголошеного, купля-продаж нерухомості, при отриманні штрафу, розходження в поглядах, високоосвічений спеціаліст, примірний перелік документів, досаджувати словом, документи знаходились в архіві, варто добавити ще й таке, передайте здачу, багаточисельні помилки, трьохденний семінар, скрутне положення.

ВАРІАНТ 7

1. **Напишіть проєкт наказу про нагородження туристичними путівками кількох студентів за особливі успіхи у громадській, науковій роботі.**
2. **Чи є синонімами наведені ряди слів? Відповідь обґрунтуйте.**

Розмір – об'єм – обсяг; положення – стан – становище; загальний – спільний; зумовлювати – обумовлювати; здібний – здатний; замісник – заступник.

3. **Поставте наголоси у поданих словосполученнях.**

Тимчасова перепустка, вичерпна відповідь, фірмовий одяг, найцікавіший епізод, квартира з усіма вигодами, багато грошей, мої уподобання, закон про недоторканність, сільськогосподарський інститут, десятий кілометр, чотирнадцятий за списком, у листопаді місяці.

ВАРІАНТ 8

1. **Напишіть на бланку установи інформаційний лист про Всеукраїнську науково-практичну конференцію.**
2. **Поєднайте наведені слова з іменниками відповідно до особливостей керування, запишіть утворені словосполучення.**

Властивий, характерний, сповнений, оснований, заснований, дорівнювати, торкатися, доторкатися, потребувати, наслідувати, пробачити, завдавати.

3. **Здредагуйте подані речення. Мотивуйте виправлення.**

Більшість учбових закладів починає навчання у вісім годин. Ректор університета приймає по середам з п'ятнадцяти до вісімнадцяти годин. Сім учасників конкурса були нагороджені грошовою премією. Відіслала свою заявку про бажання прийняти участь у експерименті за вказаним адресом. Раніше, якщо абітурієнт набирав нижчий за середній бал із предмету, це вважалося двійкою, його не допускали до наступних іспитів.

ВАРІАНТ 9

1. **Доберіть українські відповідники до слів іншомовного походження.**

Аргумент, екземпляр, імідж, блокнот, дебати, компенсація, оратор, дистанція, мемуари, оригінал, престиж, силует, юрист, феномен, тираж.

2. **Прочитайте документ. З'ясуйте відсутні реквізити, відредагуйте текст і запишіть, дотримуючись правил оформлювання.**

Довідка

Дана довідка видана для підтвердження того, що Щуревський С. А. дійсно проживає і зареєстрований в м. Броварах по адресу: бул. Незалежності, 7, кв.15.

Вона видається по місцю вимоги.

Начальник ЖЕКу М. С. Левчук (підпис)

3. **Випишіть слова з подвійним наголосом і слова, в яких наголос розрізняє значення слів, у дві колонки, значення другої групи слів прокоментуйте.**

Атлас, тепло, поверх, білизна, алфавіт, заклад, розбір, заголовок, фарфор, користь, дзвони, відомість, батьківщина, прошу, типовий, усмішка, вигода, лупа, недарма, жалібний.

ВАРІАНТ 10

1. **Напишіть лист-запрошення на Всеукраїнську студентську наукову конференцію «Українська мова вчора, сьогодні, завтра в Україні і світі».**

2. **Поєднайте наведені слова з іменниками відповідно до особливостей дієслівного керування, утворені словосполучення запишіть.**

Апелювати, ігнорувати, легковажити, спонукувати, спонукати, дивуватися, опановувати, оволодівати, зраджувати, гордувати, одружуватися, покликатися, навчатися, заслуговувати.

3. **Зредагуйте речення. Вкажіть на характер помилок.**

Для рішення цього надзвичайно складного завдання треба примінити зовсім другий підхід. Мало хто з письменників має власну веб-сторінку і навіть не розуміє, що бодай таким чином може завоювати серця читачів, не чекаючи роками на безгонорарну книжку з мізерним накладом. Здавших сесію вчасно просимо негайно приступати до виконання дипломного проекту. Я погоджуюся з попереднім виступаючим про те, що закон цей самий важливий. Обговорюючи проблему текучості кадрів, думки всіх присутні співпали.

Змістовий модуль

3 НАУКОВА КОМУНІКАЦІЯ ЯК СКЛАДОВА ФАХОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тема 3.1

УКРАЇНСЬКА ТЕРМІНОЛОГІЯ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ

План

3.1.1. Термін та його ознаки. Термінологія як система.

3.1.2.Загальнонаукова, міжгалузева і вузькоспеціальна термінологія.

3.1.3.Структура, способи творення і походження термінів.

Дидактична мета:

- *засвоєння професійної термінології, потрібної для майбутньої фахової діяльности.*

Студенти повинні знати:

- *головні ознаки термінів, їхні групи;*
- *основні способи творення української термінології.*

Студенти повинні вміти:

- *послуговуватися термінами обраного фаху;*
- *відновлювати вилучені з різних причин чи забуті терміни;*
- *віддавати перевагу власне українським, автохтонним термінам.*

Ключові поняття: *термін, термінологія, загальнонаукові терміни, міжгалузеві терміни, вузькоспеціальні терміни, номенклатура, кодифікація термінів.*

Рекомендована література

1. Дяков А. С., Кияк Т. В., Куделько З. Б. Основи термінотворення. Київ: Видавничий дім «Академія», 2000. 218 с.
2. Зарицький М. С. Актуальні проблеми українського термінознавства: підручник для студентів вищих навч. закл. / Національний технічний ун-т України «Київський політехнічний ін.-т». Київ: Політехніка; ТОВ «Фірма «Періодика», 2004.
3. Культура фахового мовлення : навч. посібн. / за ред. Н. Д. Бабич. Чернівці: Книги-XXI, 2005. С. 519–561.
4. Мацюк З., Стайкевич Н. Українська мова професійного спрямування : навч. посібн. Київ: Каравела, 2008. С. 131–143.
5. Склад і структура термінологічної лексики української мови / Відп. ред. А. В.Крижанівська. Київ, 1984.
6. Панько Т. І., Кочан І. М., Мацюк Г. П. Українське термінознавство. Львів: Світ, 1994. 216 с.
7. Проблеми української термінології // Вісник. Львів: Національний університет «Львівська політехніка», 2004. № 503.
8. Українська термінологія і сучасність: Зб. наук. праць / відп. ред. Л.О.Симоненко. Київ, 1998; 2001; 2005.
9. Українсько-російський словник наукової термінології / За заг. ред. Л. О. Симоненко. Київ-Ірпінь: ВТФ «Перун», 2004. 416 с.
10. http://lp.edu.ua/tc.terminology/ – Словникарство. Термінографічна серія СловоСвіт

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Українська термінологія повинна спиратися найперше на народні термінологічні матеріали. Збирати ці матеріали потрібно по всій території, що її залюднює український нарід....

Т. Секунда

3.1.1. ТЕРМІН ТА ЙОГО ОЗНАКИ. ТЕРМІНОЛОГІЯ ЯК СИСТЕМА

Термін – це слово або словосполучення, що позначає поняття спеціальної сфери спілкування в науці, виробництві, техніці, в конкретній галузі знань.

Терміни обслуговують сферу спілкування певної галузі разом із загальновживаною лексикою.

Основними ознаками терміна є:

- системність – кожний термін входить до певної терміносистеми, де має термінологічне значення;
- наявність класифікаційної дефініції – тлумачення, що ґрунтується на ключовому понятті для певного класу понять;
- прагнення до однозначності (моносемічності) й конкретизації в межах терміносистеми, точність семантики;
- стилістична нейтральність – відсутність емоційно-експресивного забарвлення;
- відповідність нормам літературної мови, що запобігає появі професійних жаргонізмів;
- інваріантність як відсутність варіантів і синонімів;
- широка інформативність;
- деривaційна здатність.

Терміни виникають у професійному середовищі і вживаються у строго термінологічній функції. Сукупність термінів, що репрезентують певну сферу, пов'язану з системою понять (мистецтво, техніка, виробництво тощо), називають **термінологією**.

Синонімом термінології в цьому значенні є терміносистема.

Термінологія (терміносистема) відображена в галузевих термінологічних словниках, які є різновидом енциклопедичних словників і містять дефініції термінів.

Слово термінологія має й інше значення – розділ лексикології, що вивчає загальнотеоретичні питання терміна (у цьому значенні нині послуговуються словом «термінознавство»).

Отже, терміносистеми мови є об'єктом лінгвістичної науки – термінознавства.

Стандартизація термінології – це вироблення термінів-еталонів, термінів-зразків, унормування термінології в межах однієї країни (якщо це національний стандарт) або в межах групи країн (якщо це міжнародний стандарт). стандартизована термінологія обов'язкова для вживання в офіційних, наукових, ділових, виробничих текстах.

Кодифікація термінів – це систематизація термінів у словниках, довідниках, що орієнтують мовців на правильне їх використання.

3.1.2. ЗАГАЛЬНОНАУКОВА, МІЖГАЛУЗЕВА І ВУЗЬКОСПЕЦІАЛЬНА ТЕРМІНОЛОГІЯ

Залежно від ступеня спеціалізації значення терміни переділяють на три групи:

1. **Загальнонаукові** – це терміни, що набули значного поширення і вживаються в усіх чи багатьох галузях науки. Це найменування предметів, якостей, ознак, дій, явищ тощо. Загальнонаукові терміни у словниках подано без ремарок. Такими є: *аналогія, диференціація, доказовість, аргумент, експеримент, визначення, зіставлення, категорія, анотація, твердження, спостереження, порівняння, дослідження.*

2. **Міжгалузеві** – це терміни, що функціонують в кількох споріднених або й віддалених галузях, наприклад: *центр* – у геометрії, фізиці, граматиці, спорті; *морфологія* – в мовознавстві, медицині, біології; *йод* – у хімії, медицині; *позиція* – у військовій галузі, мовознавстві; *ключ* – у музиці, технічних науках.

3. **Вузькоспеціальні** – це терміни, властиві кожній окремій галузі, вони відображають її специфіку. Вирізняють таку вузькоспеціальну термінологію:

- **мовознавчу** (*безсполучникове складання речення, відмінювання, граматичний рід, дієслово, звук, іменник, морфема, морфологія,*

перерозклад, речення, словосполучення, словотвір, тип зв'язку, фонема);

- **музичні** (*ансамбль, бемоль, дует, гама, мажор, мінор, нота, форте*);
- **педагогічну** (*виховання, дидактика, метод навчання, навчальний процес, прийом навчання, форма навчання, педагогічний вплив*);
- **психологічну** (*автотренінг, афект, апатія, вища нервова діяльність, згуртованість, здібності, наслідування, пам'ять, поведінка, сором, уява*);
- **радіофізична** (*детектор, динамік, заземлення, кварц, чутливість, хвиля*);
- **філософська** (*діалектика, екзистенціалізм, істина, матерія, світогляд, об'єкт*);
- **економічна** (*вартість, виробничі відносини, внутрішній валовий продукт, експорт, маркетинг, робочий час*);
- **хімічна** (*азот, атом, кисень, кислота, стронцій, цезій*);
- **кібернетична** (*зовнішня пам'ять, байт,, прогумування, процесор*);
- **металургійна** (*металотоплення, мартен, ківш, доменна піч*) тощо.

Диференціювати таку термінологію у словниках допомагають галузеві позначення біля термінів, наприклад: **дамба** *гідротехн.* Га́тка, гать, – ті, гре́бля.

3.1.3. СТРУКТУРА, СПОСОБИ ТВОРЕННЯ І ПОХОДЖЕННЯ ТЕРМІНІВ

За структурними моделями терміни переділяють на:

- **однокомпонентні**: *ревізія, арсенал, векселевий, нерв, податок, валюта*;
- **двокомпонентні** – здебільшого це словосполучення: іменник + іменник: *частини мови, стратегія спілкування, недоторканність особи, кон'юнктура ринку*; прикметник + іменник: *газетні штальти, вапновипалювальна піч, земельна рента, цивільна відповідальність, рицинова олія, обіговий капітал, педагогічний вплив*;
- **трикомпонентні,** до складу яких входять:

а) прикметник + прикметник + іменник, наприклад: *щілинні приголосні звуки, вільна економічна зона, центральна виборча комісія*;

б) прикметник + іменник + іменник, наприклад: *структурний тип речення, адитивний синтез кольору, маскультурний код мови, пасивний словник мовця*;

в) іменник + прикметник + іменник, наприклад: *форма релігійного світогляду, речення з однорідними членами, ревізія міжнародного договору, теорія лінгвістичної відносності*;

г) іменник + іменник + іменник, наприклад: *категорія числа іменника, позолота обрізів видання*;

- **багатокомпонентні** (аналітичні): *фонд оплати праці підприємств, етикетні правила поведінки в організації, визначення авторських і суміжних прав.*

Словосполучення репрезентують понад 70% термінів у різних терміносистемах, їх відтворюють у готовому вигляді.

Українську термінологію творять такими основними способами:

1. **Вторинна номінація** – використання наявного в мові слова для називання наукового поняття: *споживчий* ***кошик, водяний*** *знак,* ***власний*** *заголовок,* ***ритмічна*** *структура книги,* ***сатиновий*** *друк,* ***чиста*** *конкуренція,* ***відчуження, ринок*** *праці*. Це найдавніший спосіб термінотворення.

2. **Морфологічний** – творення термінів за допомоги:

- суфіксів: **-ств (о)**: *законодавство, агентство, банкрутство*; **-ість**: *платоспроможність, рентабельність, заборгованість, каузальність, народжуваність*; **-нн (я)**: *знецінення, депонування, узагальнювання, страхування*; **-аці (я)**: *індексація, міграція. пульсація, трансплантація, трансформація*; **-ач**: *вимикач, підсилювач, заломлювач*;
- префіксів: *безборонний, безготівковий, беззаконний, надпланові, надвартість, дискваліфікація, перерахунок, нестравлений, декатирування, ірреальний, дезінфекція*;
- префіксів і суфіксів: *безвалютний, безготівковий, видатність*;
- осново-та словоскладання: *електрорушій, автосекретар, прем'єр-міністр, лікар-практик, городоутворювальний, високовольтовий, супермаркет*;
- абревіації: *піар, рація.*

3. **Запозичення** – терміни, запозичені з інших мов: *автономія, агенція, спонсор, бартер, модем, еволюція, фініш, бейсбол, депутат, бюро, сигнал* тощо. Вони становлять 40% у різногалузевих мікросистемах.

Науковці по-різному ставляться до термінологічних запозичень: одні розглядають запозичення як об'єктивну реальність, інші пропонують творити терміни з ресурсів власної мови. Ми не виступаємо категорично проти запозичень з чужих мов, доречно вжиті, вони збагачують комунікативні можливості мови. До того ж, у деяких термінологіях, наприклад медичній, фізичній та інших, у наукових текстах без них не обійтися. В інших випадках віддавати перевагу варто самобутнім лексемам та рекомендувати їх студентам. Наприклад: **оратор** *–промовець, красномовець, ритор*; **оранжерея** – *теплиця*.

Отже, усвідомлюючи занедбаний стан сучасної української наукової термінології, нам треба намагатися відновити й засвоїти вилучені з різних причин чи забуті терміни, створені за законами української мови, віддавати перевагу власне українським, автохтонним термінам, бо вони є зрозумілішими. Так можна обійтися без іншомовних назв учасників ринкових відносин: *брокер, менеджер, дистриб'ютор*, натомість замінивши їх українськими синонімами: *посередник, управлінець, розподілювач*. Відсутність опірності чужомовним словам і брак зусиль у пошуку відповідних українських мовних засобів висловлення думки знижує науковий потенціал українського вченого, робить його піддатливим до наукових схем, ідей, накинутих іззовні.

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Треба звести кількість чужих слів до мінімуму. Кожний влучний справді український термін треба вводити в життя незалежно від того, чи він усуває слово інтернаціональне, чи просто чуже.

С. Риндик

Вправа 1. Прочитайте уважно текст. Доберіть до нього заголовок, коротко підсумуйте прочитане.

Сучасний етап розвитку термінології, зазначають мовознавці, певною мірою подібний до періоду 20-х років саме пошуком того, як поєднати найкращі здобутки термінотворчості минулого, яка орієнтувалася не тільки на іншомовні джерела, а й внутрішні ресурси української мови, із сучасною практикою широкого використання у науковій і технічній мові інтернаціональних термінів, запозичених за посередництва російської мови. «Вихід можна вбачати, – на думку Л. Масенко, – у тимчасовому паралельному використанні обох традицій із перспективою вибору єдиної норми після **апробації** варіантів у науковому обігу»[62].

Термінологічні проблеми створення наукових засад конструювання українських відповідників термінів на позначення нових понять, повторення термінів, заборонених у 30-х роках, збереження питомих в активному функціонуванні, є важливим у реалізації ***екології мови***. Хибною є думка про те, що, інтернаціоналізуючи термінологію, ми полегшимо собі шлях до економічного **прогресу**. Народи цивілізованих країн (німці, поляки, чехи, французи та ін.) давно вже стали на продуктивний шлях опрацювання своєї термінології. Наявність власних відповідників до запозичених слів свідчить про багатство та самобутність наукової мови. На жаль, у пошуках відповідного терміна в різних галузях знань українці й сьогодні вдаються до перекладів російських слів та виразів. Це призводить до штучності багатьох термінів і термінологічних конструкцій, спричиняє певну невідповідність окремих терміноодиниць означуваним **поняттям**. Так, порушенням семантико-стилістичної відповідности можна вважати варіант перекладу російського юридичного терміна *оговор* українською мовою *обмова*. Термінологічного значення російського слова *оговор* «2. Показания, ложно изобличающие кого-н (спец.) О. на допросе»[63] запропоноване як відповідник українське слово *обмова* не виражає. Зате внутрішній зміст терміна яскраво увиразнює німецький варіант перекладу *falsche Bezichtigung*[64]. Тому краще в такому випадку за аналогією до німецької мови використовувати описовий зворот *неправдиве свідчення*. До речі, описовий

[62] *Масенко Л.* Мова і суспільство: Постколоніальний вимір. Київ, 2004. С. 88.
[63] *Ожегов С. И.* Словарь русского языка. 23-е изд., испр. Москва, 1990. С. 441.
[64] Російсько-українсько-англійсько-німецький юридичний словник / В.Г. Гончаренко, В.Ю. Залевська, І.Д. Кучеренко та ін. Київ, 1995.

зворот як варіант перекладу в системі термінів, зокрема юридичних, досить поширений, напр.: рос. *(не)движимость* – укр. *(не)рухоме майно (З посібника)*.

II. Схарактеризуйте вирізнені терміни за схемою: 1) дефініція (що означає термін); 2) ступінь спеціалізації (загальнонауковий, міжгалузевий, вузькоспеціальний); 3) походження (власне український, запозичений); 4) якщо іншомовний чи є український відповідник; 5) спосіб творення (для власномовних термінів).

Вправа 2. Записати відомі мовознавчі терміни (або терміни, пов'язані з педагогікою, психологією, економікою), розкрити їхні значення, з'ясувати походження. Які із записаних термінів ви вживаєте у практичній діяльності?

Вправа 3. До поданих слів іншомовного походження дібрати українські відповідники (скористайтесь довідкою). Поясніть, якими з них краще послуговуватися.

Коментар, контракт, експресивний, адвокат, толерантний, масивний, стратег, імпорт, тема, практицизм, міграція, екстрено, полісемічний, круїз, ліміт, презент, космос, монолітний, прогресивний, інформація, превалювати, емоції, фатум, ординарний, конгрес, оригінал, симпозіум, демократичний, стимулювати.

Довідка: переселення, ввіз товарів, повідомлення, передовий, заохочувати, обмеження, переважати, народний, подарунок, діловитість, негайно, воєначальник, подорож морем, виразний, душевні переживання, всесвіт, важкий, багатозначний, згуртований, договір, звичайний, дивак, терпеливий до чужих думок, захисник, предмет думок, нарада фахівців, пояснення, доля, з'їзд.

Вправа 4. За допомоги словника іншомовних слів з'ясуйте значення й походження поданих слів, наведіть зразки вживання у мовленні кількох з них (на вибір).

Стимул, толерантний, конкретизація, сентенція, коледж, колеж, комюніке, брифінг, престиж, інтелектуал, привілей, стабільний, апріорі.

Вправа 5. Подані слова переділити на три групи: а) запозичені з інших мов; б) утворені від іншомовних за допомоги українських словотворчих засобів; в) утворені від корінних українських за допомоги іншомовних словотворчих засобів. Виконуючи вправу, скористайтеся словниками (тлумачним, етимологічним, іншомовних слів).

Пікет, комп'ютер, антигромадянський, псевдовчення, актив, ліквідатор, апробування, аритмічний, архівознавство, практикувати, аспірантка, мандрівник, безкласовий, студентський, презентація, п'ятибальний.

Вправа 6. Нижче наведено слова і зазначено, з якої мови вони походять та їхнє первинне значення. Встановити за допомоги словників (тлумачного та іншомовних слів), з якими значеннями вони вживаються в сучасній українській літературній мові, як це значення співвідноситься з первісним значенням.

Сеанс (фран. *засідання*), комплімент (фран. *вітання*), семінар (лат. *розсадник*), дипломат (грец. *лист, документ*), симпозіум (грец. *бенкет*), батут (італ. *удар*), спектр (лат. *образ, видіння*), цинік (грец. *собачий*), морфема (грец. *форма*), чипси (англ. *луска, тріска*).

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Міжнародні лексеми є в кожній мові. Їхня кількість залежить від того, чи мова повністю абсорбує ці слова у свою систему, чи, навпаки, відштовхує їх, намагається знайти для них відповідні аналоги на національному ґрунті.

І. Кочан

Завдання 1. Доберіть власне українські синоніми до іншомовних слів. Які з наведених слів є загальнонауковими термінами? Поясніть їхні значення.

Ігнорувати, рентабельний, саміт, фіаско, імідж, ритуал, компенсація, асоціація, ажіотаж, ліміт, сурогат, еквівалентний.

Конденсувати, інфекційний, домінувати, сертифікат, форвард, структура, конфліктний, візит, спонсор, нюанс, вето, вестибуль, акомпанемент, спектакль, спікер, екземпляр, корпорація, інцидент, персона.

Завдання 2. Прочитайте уважно подане речення, письмово розкрийте значення виокремлених слів.

Дослідники виокремлюють три види мовної політики щодо запозиченої лексики: ***ксеноманія***, ***утилітаризм*** і ***пуризм***.

Завдання 3. Доберіть 5 термінів вашого фаху, які ілюстрували би різні способи їхнього творення.

Завдання 4. За поданим взірцем укладіть словник термінів вашого фаху (30–40 слів).

Адвокат (від лат. advocatus – викликаний на допомогу) – юрист, що надає професійну правову допомогу учасникам правовідно.

Завдання 5. Прочитайте словосполучення, з'ясуйте, чому вони є неправильними. Запишіть правильно.

I. Художник малює свій автопортрет, двічі дублювати вислів, соціальне суспільство, друга альтернатива, вільна вакансія, пишу свою автобіографію, промислова індустрія, аграрна земля, прейскурант цін, гуманна людяність, перший дебют, народний фольклор, мемуарні спогади, патріот батьківщини, хронометраж часу, меморіальний пам'ятник, пам'ятний сувенір, грошові кошти.

II. Стержень економічної політики, протирічить програмі, вирішувати задачу, попереджати хворобу, користуватися льготами, факт на лице, при збільшенні показників, по електронній пошті, добавочна вартість, додержуватися дисципліни, кризисна ситуація, область знань (науки), сучасна типографія.

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. Що таке термін? Які його характерні ознаки та основні вимоги?
2. Які види термінологічної лексики виокремлюють?
3. Які є різновиди термінів за значенням?
4. Що називають термінологією?
5. Назвіть основні способи творення термінів.
6. Наведіть приклади двокомпонентних фахових термінів.
7. Як відбувається процес стандартизації в межах терміносистеми?
8. Наведіть приклади автохтонних фахових термінів.
9. Як відбувається термінізація загальновживаних слів у термінотворенні?
10. Яке місце посідають інтернаціональні терміни в системі термінів національних мов?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Українські термінологічні словники певних галузей знань.
2. Структура словникової статті термінологічного словника.
3. Класифікація термінологічних словників.
4. Термінологічні словники онлайн.
5. Національні терміни в українській науковій термінології.
6. Національні та запозичені терміни в українській науковій термінології.
7. Українській термін як національно-культурне явище.
8. Українська спортивна термінологія
9. Роль термінології у формуванні мовно-професійної компетентности фахівців.
10. Типи структурних моделей термінів-словосполучень.
11. Українська термінологія у професійному спілкуванні.

Тема 3.2

НАУКОВИЙ СТИЛЬ І ЙОГО ЗАСОБИ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ

План

3.2.1. Особливості наукового тексту і професійного наукового викладу думки.

3.2.2. Оформлювання результатів наукової діяльности.

3.2.2.1. План, тези, конспект як важливий засіб організації розумової праці.

3.2.2.2. Основні правила бібліографічного опису джерел, оформлювання покликань.

3.2.2.3. Анотування і реферування наукових текстів.

3.2.2.4. Студентський науковий текст (курсова, дипломна, бакалаврська робота).

3.2.2.6. Рецензія, відгук.

Студенти повинні знати:

- *специфічні риси і основні ознаки наукового стилю;*
- *жанри наукового мовлення та особливості їх оформлювання;*
- *призначення довідкової літератури.*

Студенти повинні уміти:

- *вирізняти тексти наукового стилю;*
- *складати план, конспект, реферат;*
- *робити потрібні записи, виписки відповідно до поставленої мети;*
- *створювати навчально-наукові тексти за жанрами, які відповідають професійній підготові.*

Ключові поняття: *науковий стиль, науковий тест, план, тези, конспект, анотація, реферат, анотування, реферування, бібліографічний опис, стаття, курсова робота, дипломна робота, рецензія, відгук, науковий етикет.*

Рекомендована література

1. Галузинська Л. І., Науменко Н. В., Колосюк В. О. Українська мова (за професійним спрямуванням): навч. посіб. Київ: Знання, 2008. С. 34–84.
2. Ковальчук В. В., Моїсєєв Л. М. Основи наукових досліджень: навч. посібн. Київ: Видавничий дім «Професіонал», 2004. 208 с.
3. Леута О. І., Гончаров В. І. Магістерське мовознавче наукове дослідження: методика, методи, написання, оформлення, захист. Київ: Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова, 2005. 68 с.
4. Методичні вказівки до написання курсових (дипломних, магістерських) робіт / Уклад.: З. Мацюк, О. Антонів. Львів, 2004.
5. Онуфрієнко Г. С. Науковий стиль української мови: навчальний посібник з алгоритмічними приписами. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 392 с.
6. Семеног О. М. Культура наукової української мови: навч. посіб. Київ: «Академвидав», 2010.
7. Сурмін Ю. П. Наукові тексти: Специфіка, підготовка та презентація: навч.-метод. посіб. Київ: НАДУ, 2008. 184 с.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Чітка аргументація, правильне оформлювання змісту рефератів, майбутніх курсових і дипломних робіт (а можливо, й дисертації) – це чудовий спосіб репрезентувати неординарний спосіб мислення та серйозне ставлення до поставленого завдання.

З посібника

3.2.1. ОСОБЛИВОСТІ НАУКОВОГО ТЕКСТУ І ПРОФЕСІЙНОГО НАУКОВОГО ВИКЛАДУ ДУМКИ

Про особливості наукового стилю, його жанрове розмаїття читайте на с. 107, 108.

Науковий стиль – це результат наукового дослідження, що забезпечує пізнавально-інформативні потреби в галузі науки та освіти.

Новітні концепції змінюють традиційне уявлення про науковий текст, виявляють у ньому живу природу мовлення в її комунікативній функції, здебільшого репрезентують кожний науковий текст як продукт письмового варіанта мови.

Усі наукові тексти мають загальні особливості:

- науковий текст обов'язково порушує ту чи ту проблему, орієнтує на нові значення, характеризується доцільністю та раціональністю висунутих положень;
- він (як і сама наука як така) розрахований на раціональне, а не емоційне сприйняття;
- наявність потужного масиву наукової термінології, особливої для кожного розділу науки, міжнародний характер її;
- знеособлений виклад матеріалу, що відповідає сутності самої науки як галузі діяльності, опис результатів якої максимально позбавлений особистісності, суб'єктивності;
- у науковому тексті вважаються неприпустимими «аргументи до людини» (латинський юридичний вислів), а тільки звертання до об'єктивних фактів. Його призначення не в тому, щоби змусити повірити, а в тому, щоби довести, аргументувати, обґрунтувати істину.

- Науковий текст має досить стабільну композиційну структуру: ***вступ***, що формує мету дослідження;
основний текст, за допомоги якого розкривають тему;
висновок (результати, обговорення отриманих результатів, рекомендації), який репрезентує, якою мірою досягнуто мети дослідження.

3.2.2. ОФОРМЛЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАУКОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Результати наукової діяльності фіксують на носіях інформації у формі статті, тез, монографії, анотації, курсової чи дипломної робіт, підручника, посібника тощо.

3.2.2.1 План, тези, конспект як засіб організації розумової праці

Важливим етапом роботи з науковим текстом є складання плану.

План – це короткий перелік питань, досліджуваних у науковому тексті; порядок розміщення частин якого-небудь викладу, його композиція.

За допомоги плану узагальнюють і «згортають» інформацію наукового джерела, за ним розкривають зміст наукового дослідження, роблять узагальнення, висновки.



Здебільшого послуговуються номінативним (називним) планом, головний член кожного пункту якого виражений у формі називного відмінка.

План, складений за допомоги питальних речень, називають **питальним**.

Формулювання пунктів плану повинно мати лаконічну і чітку структуру, перший і останній пункти логічно розпочинають і завершують виклад основних питань тексту.

План допомагає висловлювати думки логічно, послідовно, зосереджуючи увагу на найсуттєвішому.

Взірець плану:

Питальний план

1. *Що таке науковий текст?*
2. *Які особливості наукового тексту?*
3. *Яку композиційну структуру має науковий текст?*

Номінативний складний план

1. Специфіка науково-дослідного процесу
1.1. Психологія наукової творчости.
1.2. Наукове спілкування і наукове середовище.
1.3. Наука і навчальний процес.
2. Особливості наукових текстів.
2.1. Роль мови у науковій діяльності й науковий стиль мовлення.
2.2. Наукові публікації.
2.3. Студентський науковий текст.
2.4. Бакалаврська робота.
2.5. Дипломна робота.
2.6. Магістерська робота.

Тези – це стисло сформульовані основні положення прочитаного чи почутого, тобто статті, лекції, доповіді. Вони розкривають суть усієї інформації.

Розрізняють два види тез:

- відбір автором цитат із першоджерела;
- формулювання основних положень прочитаного чи почутого власними словами.

Щоб подати текст у вигляді тез, потрібно:

- виокремити (сформулювати) в кожному абзаці тематичне або значеннєве речення;
- вилучити зі змісту абзаців детальну інформацію;
- скоротити або переформулювати зміст тематичних або значеннєвих речень;

- зрозуміло, точно, стисло висловити основну думку кожного абзацу й записати її у вигляді тез – речень, що відтворюють зміст прочитаного.

Складаючи тези, треба також зазначити:

- прізвище, ім'я, по батькові автора статті, книги, доповідача;
- заголовок;
- місце написання (виголошення) і рік видання.

Описані вище тези називаються **вторинними**, тобто ми створюємо модель змісту, виокремлюючи інформаційні центри його.

Крім вторинних, є ще **оригінальні** тези, що створюють як первинний текст. Вони можуть оформлюватися у вигляді публікації чи бути стислою формою презентації результатів наукових досліджень під час виголошення доповіді.

Оформлювання тез у вигляді публікації передбачає дотримання таких вимог:

- у правому верхньому куті аркуша зазначають прізвище та ім'я автора і потрібні відомості про нього;
- посередині великими літерами подаємо назву теми;
- формулювання кожної тези починають із нового рядка, зосереджуючи основну увагу на актуальності проблеми, об'єктивно висвітлюючи стан дослідженості її;
- обсяг тез становить 2–3 сторінки друкованого тексту через 1–1,5 інтервали.

Взірець оформлення тез:

Шевчук Світлана
професор, завідувачка
катедри культури
української мови

Українська мова – найбільша національна святиня українського народу

Спливло перше десятиліття XXI століття, а мовне питання хвилює, турбує, непокоїть нас, тому що воно є невичерпним (та й ситуація нині є складною), бо й досьогодні земля, планета, людство не дали такого художника, такого артиста, такого митця, який спромігся би змалювати мову. Отже, ми, як люди усномовної професії, покликані серцем, обов'язком не лише пропагувати усе прекрасне, що є в науці, культурі, а й стояти на сторожі слова і, «як паросць виноградної лози, плекати мову». Ми маємо пропагувати правильне ставлення

до мови, позаяк у нашому вжитку здебільшого послуговуємося двома мовами. До речі, наші студенти нині вивчають іноземні мови, і це прекрасно – це знамення часу, це підтвердження того, що нині студенти прагнуть до всього кращого і пам'ятають ту істину, що скільки ти знаєш мов, стільки раз ти людина. Я повинна сказати, що таких диваків, які не знали б російської мови, які б віднікувалися від неї чи зневажали, я не зустрічала. Але, на превеликий жаль, таких диваків, які зневажливо ставляться до української мови, зустріти можна. Від чого це? Де вони беруться? Від чого це у нас, крім цих двох мов, які я назвала, є ще третя мова – скалічена, суржикована, абракадабрена. Не українська вона і не російська. Бо там половина або третина українських слів і половина або третина російських. Оце те, з чим вже зовсім ніколи, ніяк і ніде не можна миритися, бо ні про яку культуру мовлення, ні про яке мистецтво ораторське, ні про яку лекторську майстерність говорити не можна, коли не будемо долати ось цих покручів, мовних динозаврів.

Бачте, справа тут серйозна! Через те ми повинні мати не меніи серйозну методологічну платформу, з якої будемо виходити в усіх наших подальших міркуваннях, в усіх наших викладах. А така платформа вже обґрунтовано висловлена: «Знати українську мову треба як отченаш», а це, як на мене, означає, що українське слово сприймаємо як одухотворену сутність. Розвиваючи думку, мушу продовжити, шановні добродії, що:

1) українська мова – найбільша національна святиня українського народу; вона вимагає до себе священного ставлення;

2) так, як будь-яка мова для будь-якого народу, українська мова – це атрибут суверенности, державности, подібно до того, як атрибутом є прапор, герб, славень держави;

3) українська мова – це та мова, якою існує література, яка залишена такими велетнями людського духу, як гігант Шевченко Тарас, як титан Франко Іван, як велет – незрівнянний ні з ким, ніде і ніколи – Українка Леся.

На землі немає поганих народів, отже, немає поганих мов, проблема лише в тому, як ми нею володіємо, чи шануємо слово. Поет-філософ Максим Рильський сказав: «Кожне слово – це людина», а Станіславському спотворені слова нагадували скалічених людей. Він казав: «Коли я чую слова з неправильно вимовленими звуками, мені уявляються люди з повикручуваними руками, ногами, сплющеними головами тощо».

А що ж нам робити? З цим треба, безперечно, повсякдень, повсякчас боротися скрізь і завжди. Треба нашим студентам прищеплювати, хоч би на яку тему читали лекцію, смак до доброї мови, до гарного слова, до вдалого порівняння.

Шановні добродії, ми маємо пам'ятати, що для нас мова – не тільки засіб спілкування, не тільки окраса лектора, а добра мова – це наш робочий інструмент. Це той засіб, яким ми щодня впливаємо на мозок, на душу, на розум і на почуття студентів. Ми не повинні заплямувати тієї мови, якою ми послуговуємося, щоб ми не збіднили її, а навпаки, щоб збагатили своїм розумом, своєю любов'ю.

Треба зробити так, щоб усе те, що зринає з наших уст, було дійовим і було прийнятним у розумінні прекрасного і розумного. Це, ясна річ, вимагає і правильного слововживання, правильного наголошення, правильної дикції, артикуляції. Звісно, не на користь цьому зняття державного, вступного до аспірантури та кандидатського з української мови, бо не всі здобувачі вчених ступенів володіють українською мовою ґрунтовно. Але вже добре, що державні мужі писали диктант з української мови та не скасували конкурсу на кращого викладача української мови.

Користуючись нагодою, я хотіла би звернутися до філологів із проханням: підтримати і започаткувати видання словників того чи того фаху, щоби відродити мовні скарби українського народу, відродити питомі українські слова, щоби зрушити цілі пласти лексики, аби ми вздріли свої глибокі корені, розпізнали генетичні коди на серцевині національдерева і вдихнули в себе євшан тожсамости. Йдеться про правічні українські назви, ну, наприклад, видів спорту:

Баскетбол – кошівка
Бобслей – санкарство
Гімнастика – руханка
Теніс – сітківка
Футбол – копанка

Є такий вираз «Аби слово не потерпало, його треба проказувати». Вивчаймо, любімо, говорімо українською.

Тематичні виписки – це цитати чи близький до дослівного виклад змісту потрібного уривка тексту.

Цитата – це дослівний уривок із якогось тексту, або дослівно наведені чиїсь слова, що використовують як авторитетне підтвердження чи заперечення власних думок, суджень.

Цитату можна скорочувати, на місці пропуску слів або словосполучень ставлять три крапки (…) або крапки в кутових дужках <…>

Цитати обов'язково паспортизують, тобто в дужках зазначають ініціали та прізвище автора, часом і назву твору або й повні бібліографічні відомості: місце й рік видання, видавництво, номер тому, сторінка, на якій міститься цитата. Крапку ставлять не після цитати, а після дужок із бібліографічними даними.

У друкованих працях бібліографічні відомості подають переважно у покликаннях під текстом чи внизу сторінки.

Взірець цитати:

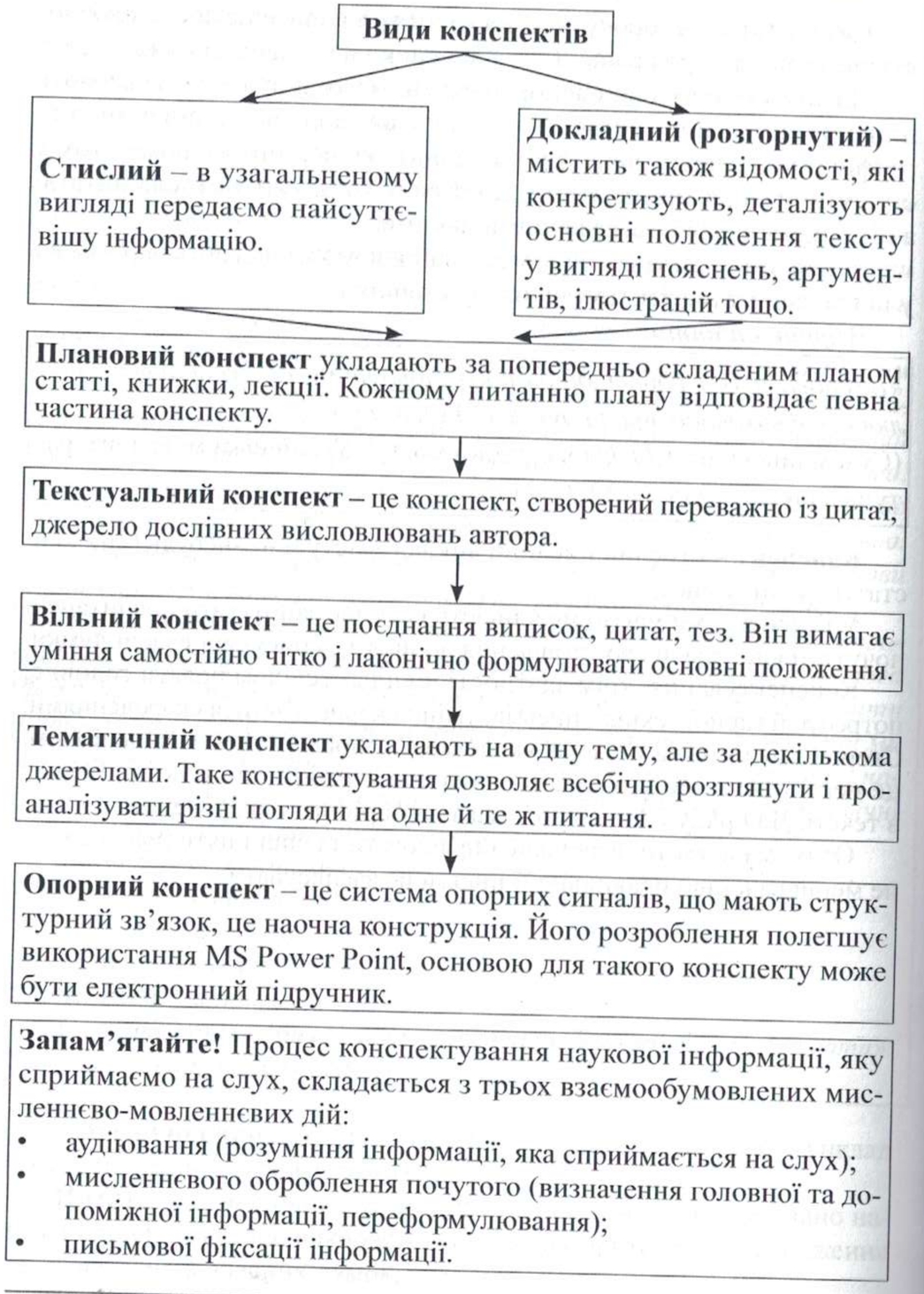
«Без поваги, без любови до рідного слова не може бути ні всебічної людської вихованости, ні духовної культури»
(Сухомлинський В. О. Слово рідної мови // Українська мова і література в школі. 1968. № 12. С. 2)

Конспект – стислий писаний виклад змісту чого-небудь (книжки, статті, лекції тощо).

У конспекті ми маємо можливість не лише занотувати прочитане й почуте, й висловити своє ставлення до нього, записуючи власні думки.

Конспектування, крім здатності швидко усвідомлювати головне, потребує й гарної техніки письма, уміння користуватися скороченнями. Скорочувати можна ті слова, які легко встановлюються за конспектом, це передовсім часто вживані слова або терміни, що повторюються в тексті. Для ряду слів існують загальноприйняті скорочення.

Отже, мало вміти правильно опрацювати та сприйняти інформацію, не менш важливо правильно її письмово зафіксувати.



Запам'ятайте! Процес конспектування наукової інформації, яку сприймаємо на слух, складається з трьох взаємообумовлених мисленнєво-мовленнєвих дій:

- аудіювання (розуміння інформації, яка сприймається на слух);
- мисленнєвого оброблення почутого (визначення головної та допоміжної інформації, переформулювання);
- письмової фіксації інформації.

Правила конспектування

Під час конспектування тексту на слух потрібно:

- усвідомлювати основний зміст тексту;
- виокремлювати значеннєві частини (інформацію, що стосується однієї мікротеми);
- у кожній значеннєвій частині вирізняти чолові слова і фрази;
- фіксувати головну інформацію в контексті (основну думку, стислі докази і приклади);
- залишати поза увагою несуттєву, додаткову інформацію.

Під час конспектування прочитаного треба:

- записати автора й назву статті, розділу монографії, книжки;
- сформулювати тему, основну думку тексту, головну думку кожного абзацу або визначити значеннєві блоки тексту;
- визначити, яку частину тексту потрібно передавати дослівно;
- записувати тільки основне: спершу головну думку, потім (дуже стисло) докази, аргументи, приклади;
- записи мають бути змістовними, лаконічними й чіткими, для цього можна скористатися таблицями, схемами.

Загальні правила:

- матеріал конспекту доцільно записувати на одній (правій) сторінці зошита, ліва служитиме для запису власних думок, коментарів, уточнень;
- для зручності користування конспектом підкреслювати найважливіші думки, окремі фрази, слова, словосполучення;
- до розділів і підрозділів записувати заголовок;
- цитувати правильно й точно, зазначаючи сторінку;
- робити позначення, які виявляють ваше ставлення до того, що конспектуєте, використовуючи з цією метою власні або загальноприйняті:
- **знак оклику** – дуже добре;
- **знак питання** – здивування, незгода з автором, нерозуміння якоїсь думки;
- учитися конспектувати начисто.

За обсягом фіксованої інформації конспекти переділяють на стислі й докладні.

Стислий конспект фіксує найсуттєвішу інформацію в узагальненому вигляді.

Докладний конспект містить головну інформацію, а також відомості, що деталізують, конкретизують основні положення тексту у вигляді доведень, аргументів, пояснень, прикладів тощо.

Взірець конспекту:

12.05.2011

Тема: **Типи наукового тексту**

Пункт плану

1.Параметри наукового тексту	*Науковий текст можна схарактеризувати такими параметрами:*

1) спосіб викладання: опис, повідомлення, роздум;
2) ступінь повноти викладення: стислий, скорочений, повний розгорнутий;
3) характер адресата: вузькоспеціальний, широко спеціальний, загальнонауковий, науково-популярний;
4) види публікацій: малі, середні, великі форми;
5) групи жанрів: стаття, монографія, підручник, посібник, курсова, дипломна, магістерська роботи.

2. Типи наукового тексту	*Відповідно до параметрів виокремлюють такі* ***типи*** *наукового тексту:*

- *короткий інформативно-дискриптивний: анотація, реферат, стаття, рецензія;*
- *розгорнутий описово-розповідний, вузькоспеціальний: спеціальна стаття з описом експериментів, методик тощо;*
- *скорочений описовий вузько- та широкоспеціальний: довідник;*
- *розгорнутий широкоспеціальний «нейтральний» або академічний науковий стиль: підручник, монографія, загальна стаття;*
- *розгорнутий описово-розповідний, вузько- та широкоспеціальний: оглядова стаття з історії дослідження, історичні тексти тощо.*

3.2.2.2. Основні правила бібліографічного опису джерел

Для розвитку культури цитування, правильного укладання тез, конспектів прочитаного студент має володіти основами бібліографії.

Бібліографія – список літератури (книжок, монографій, статей) з якої-небудь теми або галузі знань.

Обов'язковими елементами в бібліографічному описі є:

- прізвище, ініціали автора;
- назва джерела;
- відомості про видання:
  а) місце видання;
  б) назва видавництва;

в) рік видання;
г) кількість сторінок.

Слід особливо підкреслити, що опис усіх джерел має бути наведений мовою оригіналу, себто не треба перекладати ні назву праці, ні назву видання. Найчастіше перелік використаної літератури наводять в **абетковому порядку**. Першими йдуть твори кирилицею (українською, болгарською, сербською тощо – в одному списку), далі латиницею, далі іншими писемностями (останні дозволяють транслітерувати, передаючи або кириличною, або латинською графікою).

Інколи застосовують й інший спосіб подання джерел – у порядку їх цитування або у хронологічному порядку.

Правила складання бібліографічного опису:

В Україні діють два затверджені Національні стандарти, що відповідають за оформлення бібліографічної інформації в науковій роботі.

1. ДСТУ ГОСТ 7.1:2006. Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання / Нац. стандарт України. Вид. офіц. [Чинний від 2007–07–01]. Київ: Держспоживстандарт України, 2007. 47 с.

Це документ, що регламентує оформлення бібліографічних списків, списків використаної літератури, списків літератури в наукових роботах тощо.

2. ДСТУ 8302:2015. Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання І Нац. стандарт України. Вид. офіц. [Уведено вперше; чинний від 2016–07–01]. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 17 с.

Цей стандарт регламентує оформлення бібліографічних посилань та бібліографічних списків посилань у наукових роботах. Він установлює види бібліографічних посилань, правила та особливості їхнього складання й розміщення в документах. Стандарт поширюється на бібліографічні посилання в опублікованих і неопублікованих документах незалежно від носія інформації. «Список використаної літератури» (як частини довідкового апарату) наводять у формі бібліографічного запису (ДСТУ ГОСТ 7.1:2006).

Згідно із наказом Міністерства освіти і науки України від 12 січня 2017 року № 40 (зареєстровано в Мін'юсті 3 лютого 2017 р. № 155/30023) МОН України спростило вимоги до оформлювання списку використаних джерел. Зокрема, на вибір можна використову-

вати Національний стандарт України «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання. ДСТУ 8302:2015» або один із стилів, віднесених до рекомендованого переліку стилів оформлення списку наукових публікацій, які є загальними в закордонній практиці оформлювання наукових робіт.

1. Автор (прізвище, ініціали); крапка; якщо кілька авторів, то між прізвищами ставлять кому.

2. Назва книги (без скорочень та без лапок); двокрапка. Підзаголовок (без лапок); крапка.

3. Початкові відомості (місце видання, видавництво, рік видання).

3.1. Місце видання – з великої літери повністю – Київ, Харків; двокрапка.

3.2. Назва видавництва (без лапок) з великої літери; кома.

3.3. Том, частина – скорочено з великої літери (Т., Ч.); цифра тому або частини; крапка; тире. Випуск – з великої літери, скорочено (Вип.); крапка.

3.4. Слово «Видання» – з великої літери, скорочено; крапка; порядковий номер видання арабськими цифрами; крапка; (Вид. 2-ге).

3.5. Рік видання (лише арабськими цифрами); крапка.

3.6. Якщо вказуємо загальну кількість сторінок, то пишемо арабські цифри на позначення номера сторінки; слово «сторінка» подаємо скорочено, з маленької літери. Наприклад: 350 с.

Якщо вказуємо конкретні сторінки, то спершу пишемо слово «сторінка» скорочено з великої літери (С.); крапка; арабськими цифрами номери сторінок, наприклад: С. 35–48; С. 15.

Список використаних джерел зазвичай подають в кінці під текстом, а в тексті оформлюють покликання у квадратних дужках, де першою цифрою позначають номер літературного джерела у списку використаних джерел, а другою – сторінку, з якої запозичено цитату, *наприклад, [15, с. 257]*, у монографіях, статтях можливе й таке оформлювання покликань: прізвище автора, рік видання, сторінка: [*Караванський 2004, с. 245*]. Якщо у тексті наведено відомості про кількох об'єктів посилань, їх відділяють один від одного знаком «крапка з комою»: [Шевчук, 2022; Шинкарук, 2019]; [40, с. 53; 45, с. 19]. Під час огляду літератури з досліджуваної проблеми може застосовуватися покликання на все джерело, декілька джерел. *Наприклад: [12]; на думку І. Вихованця [42; 44; 46]; «У працях [1–5]»; [Городенська, 2009].*

Покликання бажано робити на останні видання публікацій, на більш ранні видання – лише в тих випадках, коли праці, в яких міститься

потрібний матеріал, не перевидавалися. Покликання на ілюстрації, таблиці або формули, використані в дослідженні, вказують відповідно до їхнього порядкового номера. *наприклад: «рис. 1.1», «див. табл. 1.1.», «у формулі 1.1»* тощо.

Іноді покликання розміщують в кінці сторінки й відмежовують від основного тексту горизонтальною рискою. У кінці речення, яке вимагає пояснення, ставлять знак покликання (цифра або зірочка). Якщо як знак покликання використовують арабські цифри, то нумерація може бути посторінковою (в межах однієї сторінки) чи наскрізною (через усю роботу). Покликання розміщують через два інтервали від відокремлюваної риски і подають з абзацу. Усі покликання друкують на тій сторінці, якої вони стосуються.

Якщо на одній сторінці декілька покликань на одне й те ж джерело, то не потрібно знову повторювати усі бібліографічні відомості, а досить подати у скороченій формі.

Первинне посилання:

Шевчук С. Українське ділове мовлення : навч. посібн. Київ : Алерта, 2022. С. 82;

повторне посилання:

Шевчук С. Українське ділове мовлення. С. 82.

Взірці оформлювання бібліографічного опису у списку використаних джерел (відповідно до ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне покликання. Загальні положення та правила складання з урахуванням виправлень (код УКНД 01.140.40)).

Книги одного автора

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. Київ: Видавничий центр «Академія», 2009. 376 с.

2. Шевчук С. В. Українська мова для державних службовців: курс підготовки до атестації. Київ: Алерта, 2017. 478 с.

3. Степаненко М. Динаміка українського політичного лексикону: 2018–2019 рр.: монографія. Полтава: ПП «Астрая», 2020. 408 с.

Книги двох авторів

1. Шевчук С. В., Лобода Т. М. Практикум з української мови: навч. посіб. Київ: Алерта, 2020. 284 с.

2. Вихованець І. Р., Городенська К. Г. Теоретична морфологія української мови: академічна граматика української мови. Київ: Пульсари, 2004. с.

Книги трьох та більше авторів

1. Панько Т. І., Кочан І. М., Мацюк Г. П. Українське термінознавство. Львів: Світ, 1994. 216 с.

2. Гринчишин Д., Капелюшник А., Сербенська О., Терлюк З. 3-те вид. Київ: Знання, 2006. 367 с.

Автор(и) та редактор(и)/упорядники

1. Культура фахового мовлення: навч. посіб. / за ред. Н. Д. Бабич. Чернівці: Книги-XXI, 2006. 497 с.

2. Гінзбург М. Д., Требульова І. О., Левіна С. Д., Корніловська І. М. Українська ділова і фахова мова: практичний посіб. на щодень / за ред. М. Д. Гінзбурга. 2-ге вид., випр. і допов. Київ : Фірма «Інкос», Центр навчальної літератури, 2017. 672 с.

3. Політологічний енциклопедичний словник / упоряд. В. П. Горбатенко. 2-ге вид., переробл. і допов. Київ : Генеза, 2004. 736 с.

Багатотомні видання

1. Енциклопедія історії України : у 10 т. / ред. рада: В. М. Литвин (голова) та ін.; НАН України, Ін-т історії України. Київ : Наукова думка, 2005. Т. 9. 944 с.

2. Дідук-Ступ'як Г. І. Українська мова (за професійним спрямуванням). Курс лекцій. Книга 1: навч. посіб. Тернопіль: ПНПУ імені Володимира Гнатюка, 2012. 286 с.

Книги (частина видання)

Шевчук С. В. Службові частини мови. *Сучасна українська літературна мова: модульний курс*. Київ: Літера, 2000.

Тези доповідей, матеріали конференцій

1. Антонович М. Жертви геноцидів першої половини XX століття: порівняльно-правовий аналіз. *Голодомор 1932-1933 років: втрати української нації* : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 4 жовт. 2016 р. Київ, 2017. С. 133–136.

2. Сербенська О. До проблеми формування мовної особистості й національно-мовної свідомості : матеріали II Міжнародного конгресу україністів (м. Львів, 22–28 серпня 1993 р.) Доповіді і повідомлення: мовознавство. Львів. С. 24–29.

Статті із продовжуваних та періодичних видань

1. Шевчук С. В. Національна синтаксична самобутність української наукової мови. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 8. Філологічні науки (мовознавство і літературознавство)*: збірник наукових праць. Київ: Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2017. с.

2. Загірняк М., Костенко А. Про користування можливостями міжнародної бази даних Scorpus. *Вища школа*. 2017. № 5–6. С. 48-55.

Законодавчі та нормативні документи

1. Конституція України : офіц. текст. Київ: Алерта, 2022. 96 с.

2. Про схвалення Концепції Державної цільової соціальної програми розвитку професійної (професійно-технічної) освіти на 2022–2027 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 9 грудня 2021 р. № 1619-р. *Офіційний вісник України*. 2021. № 98.

Стандарти

ДСТУ 3582:2013. Бібліографічний опис. Скорочення слів і словосполучень українською мовою. Загальні вимоги та правила (ISO 4:1984, NEQ; ISO 832:1994, NEQ). [На зміну ДСТУ 3582-97; Чинний від 2013–08–22]. Вид. офіц. Київ: Мінекономрозвитку України, 2014. 15 с. (Інформація та документація).

3.2.2.3. Анотування і реферування наукових текстів

Науковець мусить уміти також складати анотацію до тексту з викладом проведеного дослідження (статті, доповіді, посібника, дисертації тощо).

Анотація – стисла бібліографічна довідка, характеристика змісту статті, книги тощо.

Отже, анотація має дві частини: бібліографічний опис і власне текст.

В Україні анотації до наукових текстів складають зазвичай двома мовами – українською та англійською. Вона має містити найголовніші положення й висновки дослідження та ключові слова.

За функціональним призначенням анотації бувають довідкові та рекомендаційні.

Довідкова анотація уточнює заголовок і повідомляє відомості про автора, зміст, жанр та інші особливості документа, що відсутні в бібліографічному описі.

Рекомендаційна анотація покликана активно пропагувати, зацікавлювати, переконувати в доцільності прочитання документа, тому в рекомен-

даційних анотаціях є дидактична спрямованість, педагогічні рекомендації, методичні поради тощо, за обсягом вона ширша, аніж довідкові.

План складання довідкової анотації:

1. Відомості про автора.
2. Відомості про форму (жанр) тексту.
3. Предмет, об'єкт або тема.
4. Характеристика змісту анотованого документа.
5. Характеристика довідкового апарату видання.
6. Цільове й читацьке призначення документа.

План складання рекомендаційної анотації

1. Відомості про автора.
2. Характеристика анотованого твору.
3. Оцінювання твору.
4. Характеристика художньо-поліграфічного та редакційно-видавничого оформлення.
5. Цільове й читацьке призначення документа.

Анотація суттєво допомагає під час добору та вивчення літератури.

Взірець анотації:

Шевчук Світлана. Українське ділове мовлення: навч. посіб. 10-те вид., випр. і допов. Київ: Алерта, 2022. 312 с.

Навчальний посібник містить відомості про стилі сучасної української мови, зокрема офіційно-діловий. Наведено класифікацію ділових паперів та вимоги до їх складання, зразки оформлення різних видів документів, а також пов'язаний з темою теоретичний матеріал із сучасної української мови. Система вправ і завдань має на меті як набуття студентами навичок складання ділових паперів, так і закріплення знань із мови.

Посібник виправлено і доповнено відповідно до ДСТУ 4163:2020, який набрав чинності 01 вересня 2021 року. Внесено зміни відповідно до нової редакції Українського правопису.

Для студентів вищих навчальних закладів. Може бути корисним для учнів ліцеїв, гімназій, учителів шкіл, працівників організацій та установ.

Реферат – 1. Короткий виклад наукової праці, учення, змісту книжки або кількох джерел тощо. **2.** Доповідь на будь-яку тему, написана на основі критичного огляду літератури та інших джерел.

Розрізняють два типи рефератів: **репродуктивні** – які лише відтворюють зміст тексту-джерела; **продуктивні** – які обов'язково передбачають критичне усвідомлення матеріалу або творче ставлення до нього.

До реферату висувають такі вимоги:

1) інформативність;
2) зв'язний, послідовний виклад, з логічним і граматичним зв'язком усіх частин;
3) виокремлення найважливіших положень першоджерела;
4) об'єктивність, не викривлений виклад тексту.

Реферат повинен мати титульну сторінку.

Титульна сторінка – це перша сторінка реферату, що слугує для початкового ознайомлення з ним.

Реквізити титульної сторінки реферату такі:

1. Назва міністерства, якому підпорядковується установа.
2. Назва закладу, в якому навчається автор.
3. Назва катедри, на якій виконано роботу.
4. Тема реферату.
5. Прізвище, ім'я, по батькові особи, яка написала реферат.
6. Назва факультету і номер групи, в якій навчається автор.
7. Прізвище, ім'я, по батькові, посада, науковий ступінь керівника роботи.
8. Місце й рік написання.

Взірець титульної сторінки реферату:

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»

РОЛЬ МОВИ У НАУКОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ Й НАУКОВИЙ СТИЛЬ МОВЛЕННЯ

Реферат студентки
44-ої групи
факультету філософії
Снітко Ольги
Науковий керівник –
доктор філологічних наук,
професор
Радчук Вікторія

2022

3.2.2.4. Студентський науковий текст (курсова, дипломна, магістерська робота)

Упродовж навчання у вищому закладі освіти студент виконує низку письмових робіт, котрі мають водночас і наукове, і навчальне призначення.

Курсова робота – письмовий виклад власних результатів наукового дослідження.

Завдання курсової роботи:

- демонстрація студентом своїх можливостей займатися наукою:
  - збирати бібліографію з певної проблеми;
  - критично опрацьовувати наявні наукові джерела;
  - використовувати певні методи дослідження до обраного матеріалу;
  - володіти науковим стилем викладу як в усній формі (доповідь на конференції, захист курсової роботи), так і в письмовій (текст курсової роботи, статті й тези, оформлені за її матеріалами);
  - вміти застосовувати отримані знання для вирішення конкретного професійного завдання.

Курсову роботу студент виконує насамперед із навчальною метою: для закріплення, узагальнення й поглиблення знань, отриманих протягом навчального року (або семестру) передовсім з того предмета, якого репрезентує курсова робота[65].

Винятково важливим є вибір теми курсової роботи. Вона має бути цікавою, потрібною, перспективною.

Основні вимоги до написання курсової роботи:

- обсяг – 20–25 сторінок тексту для студента II курсу, 30–35 сторінок тексту для студента III курсу;
- робота повинна мати чітку структуру, список використаної літератури (20–25 джерел, переважно останніх років);
- оформлення має відповідати естетичним і мовним нормам;
- обов'язковими компонентами мають бути: визначення актуальності дослідницького завдання та розроблення навчально-методичних матеріалів;
- вона має бути зброшурованою, акуратно і грамотно оформленою.

Важливим навчальним заходом виступає захист курсової роботи, під час якого студент має стисло повідомити про стан висвітлення

[65] Мосенків Ю. Л., Болобан М. А., Грабовий П. М. та ін. Наука і молодь в Україні XXI ст. Київ; Умань: ПП Жовтий, 2010. С. 171.

досліджуваних проблем у наявній літературі, теорію питання, хід та етапи дослідження, висновки.

Дипломна, бакалаврська та магістерська робота – самостійне дослідження, що відповідає критеріям наукових праць.

Вони містять визначення:

- актуальності дослідження;
- його наукової новизни;
- теоретичної цінності та практичної значущості;
- рівня апробації.

Бакалаврська чи магістерська робота підтверджує освітньо-кваліфікаційний рівень випускника вищої школи, свідчить про наявність у нього знань, умінь і навичок, притаманних науковому працівникові-початківцю.

Дослідники чітко визначають вимоги до написання кваліфікаційних робіт[66]:

- у вступі обґрунтувати **актуальність** дослідження, що містить такі компоненти:
  - стислого і водночас змістовного висвітлення основної суті дослідження;
  - показу соціальної значущості досліджуваної проблеми, наочної демонстрації того, що її вирішування має важливе значення в Україні;
  - визначення того, яку роль відіграють результати дослідження для подальшого розвитку відповідної галузі науки, теорії та практики;
  - показу доцільності саме такого дослідження й визначення його відмінности від інших наукових спроб розв'язання подібних проблем;
- розкрити **новизну** студії: має бути отриманий новий науковий результат (найчастіше студентські роботи мають новизну матеріалу);
- показати важливість дослідження для наукової теорії в певній галузі та для практичної діяльності (**теоретичне значення і практична цінність роботи**);
- назвати методи, якими дослідник користувався в роботі, і матеріал, що його було досліджено;
- висвітлити **апробацію** результатів роботи – це їх репрезентація в усних доповідях та публікаціях;

[66] Мосенків Ю. Л., Болобан М. А., Грабовий П. М. та ін. Наука і молодь в Україні XXI ст. С. 171–199.

- максимально об'єктивно висвітлити стан дослідженості обраної проблеми (**критичний огляд наявних у науці праць із дотичної проблематики**), чітко відповівши на такі питання:
  – які аспекти проблеми уже досліджені та не потребують особливої уваги?
  – які аспекти проблеми досліджені частково і потребують дослідницької роботи?
  – які аспекти проблеми ще не досліджені зовсім і вимагають особливої уваги?
  – які аспекти проблеми у конкретній роботі досліджувати взагалі не потрібно, бо вони не стосуються поставлених завдань;
- чітко сформулювати висновки, у яких представити основні результати дослідницької діяльності, рекомендації щодо їх практичного використання;
- правильно оформити покликання, цитати, список використаної літератури (не менше 50 джерел);
- обсяг дипломної робити – 50–60, а магістерської 90–100 сторінок друкованого тексту;
- текст оформити на папері А4 через півтора міжрядкового інтервалу, кегль шрифту – 14.

3.2.2.5. Рецензія, відгук

Рецензія – це критичний відгук на художній, науковий або інший твір, що містить зауваження, пропозиції тощо. Мета рецензії – рекомендація твору до друку, захисту. Реквізити рецензії є такими:

1. Назва документа.
2. Заголовок, що містить:
   - назву рецензованої роботи;
   - прізвище та ініціали її автора;
   - видавництво та рік публікації;
   - кількість сторінок.
3. Текст, що має дві частини;
   - стислий виклад змісту роботи;
   - зауваження, пропозиції, висновки автора рецензії.
4. Підпис особи, яка рецензувала роботу.
5. Дата.

У разі потреби підпис завіряють печаткою.

Зразок рецензії

РЕЦЕНЗІЯ
на комплексну контрольну роботу з ділової української мови
для студентів 2-го курсу Національного педагогічного університету
імені М. Драгоманова

Питання комплексної контрольної роботи, підготовлені катедрою культури української мови, складені відповідно до власної програми курсу «Ділова українська мова», яку затверджено Радою університету (іншої програми немає).

Завдання, що становлять зміст контрольної роботи, охоплюють усі розділи курсу: поняття літературної мови та мовні норми, ознаки офіційно-ділового стилю, класифікацію документів за найменуванням, місцем виникнення, призначенням, напрямом, формою, строками виконання, ступенем гласності, стадіями створення, складністю; формуляр документа; документацію щодо особового складу; інформаційні та обліково-фінансові документи.

Отже, завдання комплексної контрольної роботи сформульовані так, що повною мірою дають змогу перевірити, як студенти оволоділи етикетом ділового спілкування, лексичними, ортоепічними, орфографічними, пунктуаційними та стилістичними нормами ділової української мови, а також як володіють методикою укладання ділових паперів.

Кожен варіант контрольної роботи містить п'ять питань. Усі варіанти рівнозначні за своєю складністю і вимагають ґрунтовних знань із ділової української мови.

Комплексна контрольна робота заслуговує на позитивну оцінку, її можна рекомендувати для перевірки знань студентів з курсу «Ділова українська мова».

Завідувач катедри українознавства
Національного університету
харчових технологій проф. Олександр НАУМЕНКО

Відгук – це висновки уповноваженої особи (кількох осіб) про наукові роботи, вистави, фільми, представлені на розгляд чи до захисту.

Реквізити відгуку такі:

1. Назва документа.
2. Заголовок, що містить:
   - назву роботи;

- прізвище, ім'я та по батькові її автора;
- рік написання;
- кількість сторінок.

3. Текст, що містить:
- вступ;
- стислий виклад змісту роботи;
- критичні зауваження;
- висновок з пропозиціями.

4. Підпис, що завіряють печаткою.
5. Дата.

Зразок відгуку

ВІДГУК

на кандидатську дисертацію Рукас Тетяни Павлівни на тему «Формування культури ділового мовлення в майбутніх інженерів» (Київ, 1998. – 180 с. машинопису), що подана для захисту вченій раді Д 2605301 у Національному педагогічному університеті імені М. П. Драгоманова: автореферат дисертації (Київ, 1999. – 9 с).

Дисертацію Тетяни Павлівни Рукас «Формування культури ділового мовлення в майбутніх інженерів» присвячено дослідженню методичних засад формування культури ділового мовлення майбутніх фахівців в умовах гуманітаризації та гуманізації вищої школи. Враховуючи те, що культура мовлення як складова загальної культури є одним із найважливіших показників цивілізованості суспільства, творчої потенції етносу, що сучасні процеси державотворення тісно пов'язані зі стратегічним підходом до питань мовної освіти, а також те, що традиційність системи навчання мови вже не відповідає потребам сьогодення і це зумовлює зміну змісту, принципів побудови мовної системи в закладах освіти, можна вітати дисертантку зі вдало обраною темою роботи. Актуальність дисертації ще й у тому, що Тетяна Павлівна вперше теоретично й експериментально обґрунтувала методику, визначила соціолінгвістичні особливості, з'ясувала психолінгвістичні та педагогічні засади формування культури ділового мовлення в майбутніх інженерів, оскільки, як зазначає дисертантка, вельми «бракує досвіду, наукових та експериментальних розвідок» (с. 6).

Можна передбачити, що розробленою методикою формування культури ділового мовлення будуть користуватися викладачі курсу «Ділова українська мова» у вищих навчальних закладах.

У процесі дослідження Т. П. Рукас використала цілий комплекс теоретичних (аналіз, синтез, порівняння, систематизацію) та емпіричних методів (узагальнення передового досвіду, експертне оцінювання, анкетування, аналіз письмових робіт, діагностичні бесіди, педагогічний експеримент). Внаслідок аналізу структури культури ділового мовлення дисертантка вирізнила 3 основні компоненти: 1) мовну правильність, що передбачає бездоганне знання і дотримання мовцем узвичаєних у сучасній суспільно-мовленнєвій практиці літературних мовних норм; 2) мовну майстерність, що визначається багатством активного словника мовця, тобто використання різноманітних засобів вираження думки й уміння відібрати найточніше у семантичному і стилістичному плані слово; 3) мовну свідомість – стійке, неухильне прагнення мовця до удосконалення власного мовлення та уважне ставлення до мови взагалі. Безперечно, ці компоненти є визначальними й засвідчують загальну культуру особистості, за якою її пізнають, поціновують у суспільстві, оскільки культура мовлення – це духовне обличчя людини, вона свідчить про загальний розвиток особистості, про ступінь прилучення її до духовних багатств рідного народу й надбань усього людства.

У роботі вдало, ґрунтовно побудований констатуючий експеримент, що являє собою серію контрольних зрізів, під час проведення яких дисертанткою зібрано 312 протоколів спостереження за усним мовленням майбутніх інженерів, 312 анкет відкритого типу, проаналізовано 624 письмові роботи. Цей експеримент дав змогу Т. П. Рукас визначити 3 рівні сформованості в майбутніх інженерів культури ділового мовлення, змоделювати процес поетапного її формування. На основі аналізу результатів двох констатуючих етапів експерименту зроблено висновок про якісні зміни у рівнях сформованості культури ділового мовлення. Дисертантка розробляє організаційно-методичну систему завдань, що сприяють формуванню культури мовлення. Нарешті, у роботі здійснено експериментальну перевірку і проаналізовано її результати та узагальнено їх у 8 таблицях, унаочнено 5 діаграмами.

Як результат цієї роботи, в дисертації сформульовано цілі, визначено зміст навчального матеріалу, відібрано ефективні методи і способи, обрано форми контролю до кожного з етапів, серед яких тестування, саморедагування, «прихований контроль», взаємоконтроль, розв'язування ситуативних, професійно орієнтованих завдань.

Дисертантка експериментально доводить, що послідовність занять, пов'язаних між собою екстралінгвістичною інформацією, ефективніша,

ніж заняття, що об'єднуються граматичною тематикою, а тому весь навчальний матеріал поєднує одним сюжетом: ділові стосунки у виробничому колективі («Прийняття на роботу», «Перший день у колективі», «Спілкування у колективі», «Наради», «Прийняття відвідувачів»). Т. П. Рукас наводить надзвичайно цікаві комунікативні вправи й завдання, етюди, соціально-рольові ігри. Дисертантка наголошує на тому, що розвиткові мовної майстерності сприяє взаємозв'язок вербальних і невербальних засобів спілкування. Важливим доповненням до цього є додатки, в яких систематизовано матеріал за тематичним принципом (додатки Б, В).

У висновках сформульовано головні результати дослідження. Тут автор робить спробу узагальнення методів, способів формування культури ділового мовлення в майбутніх інженерів.

Робота Т. П. Рукас має стрункy, глибоко продуману структуру. Окрім вступу, в якому наявні всі необхідні реквізити (актуальність і мета дослідження, наукова новизна роботи, джерела дослідження, теоретичне й практичне значення роботи, апробація дослідження), та висновків, дисертація містить іще два розділи: «Культура ділового мовлення як соціально-педагогічна проблема» та «Методика формування культури ділового мовлення в майбутніх інженерів». Моделюючи поетапне формування культури ділового мовлення, описуючи перебіг і зміст формуючого експерименту та аналізуючи результати експериментальної роботи, дисертантка виявила себе як сформований науковець, здатний на аргументовані узагальнення, проявила творчий підхід до проблеми культури ділового мовлення.

Відзначаючи достатньо високий науковий рівень дисертації, ми хотіли б висловити окремі міркування, які, на нашу думку, поліпшили б якість роботи.

1. Аналізуючи морфологічні засоби ділового мовлення, дисертантка стверджує, що «активні дієприкметники є базою для творення назв діяча: головуючий, керуючий банком» (с. 33). На жаль, ці номінації взагалі не вживаються в українській мові (є голова, керівник). На нашу думку, тут слід наголосити, що, аби не увиразнювати гостроти стосунків з партнером, варто віддавати перевагу якраз не активній, а пасивній формі дієслів: *Ви ще не висловили своєї пропозиції – Вами ще не висловлені пропозиції.*

2. Не можемо погодитись і з твердженням Т. П. Рукас, що вживання дієслів у формі наказового способу є найхарактернішою ознакою

ділового мовлення (с. 31). Зазвичай вони вживаються тільки у розпорядчих документах.

3. Вважаємо, що під час опрацювання ортографічних помилок особливу увагу слід було би звернути не на подвоєння, а на подовження приголосних, а також на правопис слів іншомовного походження (їх доволі багато у діловому мовленні), правопис яких уніфіковано у 4-му виданні Українського правопису.

4. У додатках подано кліше ділового листування, наприклад «У разі відмови». Відмови мають бути переконливими, необразливими, обґрунтованими. Сказати «ні» слід коректно, навести переконливі аргументи, тобто треба пом'якшити тон відмови. На жаль, у наведених мовних зворотах це не відображено і чомусь не наведено таких зразків: ***Дуже шкода**, але ми не можемо; **Щиро** жалкуємо, але не маємо ні найменшої змоги; **Вибачте**, але ситуація не дозволяє.*

Одначе наведені зауваження не знижують загальної позитивної оцінки, якої заслуговує рецензована дисертація. Робота Тетяни Павлівни Рукас має теоретичне й практичне значення. Завдяки таким роботам методика постає як наука зі своїми методами і своєю ідеологією та методологією.

Отож, і за важливістю поставлених завдань, і за тим внеском, якого робить ця дисертація у загальний стан української методики, і за тією перспективою, яку вона відкриває для майбутніх дослідників, а насамперед для подальших таких же серйозних студій, дисертація Рукас Т. П. «Формування культури ділового мовлення в майбутніх інженерів» цілком заслуговує того, аби рекомендувати спеціалізованій ученій раді Д 2605301 присудити її авторці науковий ступінь кандидата педагогічних наук зі спеціальності 13.00.02 – теорія та методика навчання (української мови).

Автореферат і сім публікацій з проблем дисертації Т. П. Рукас повністю відповідають основним спостереженням, узагальненням і висновкам, зробленим у поданому для захисту дослідженні.

Офіційний опонент,
кандидат філологічних наук,
доцент (підпис) Олена САВЧУК

Мовні кліше для написання рецензії

Об'єкт аналізу	*Рукопис книги, стаття в журналі, кандидатська дисертація, автореферат, дипломний проєкт (праця автора, рецензована робота...)*
Актуальність теми	*Актуальність теми обумовлено...* *Дослідження присвячено актуальній темі...* *Автор розглядає важливі питання сучасности...*
Короткий зміст	*Дослідження має вступ, ... розділи, висновки, ... додатки тощо (вказують загальна кількість сторінок, позицій у списку використаних джерел, наявність ілюстрацій, таблиць, графіків)...* *На початку дослідження (статті, монографії, дисертації) автор указує на...* *Автор аналізує наявні джерела із цієї проблеми...* *Дослідник розглядає питання...* *Автор (учений, науковець) доводить, що...*
Формулювання основної тези	*Основна проблема дослідження полягає у...*
Загальна оцінка: позитивна	*Робота вирізняється ... значним фактичним матеріалом, ... оригінальним підходом до аналізу та вирішення поставлених завдань, ... високою інформативністю* *Автор доводить (підтверджує) свою думку значним ілюстративним (статистичним, експериментальним) матеріалом...* *Автор справедливо (слушно) зазначає,.. аргументовано обґрунтовує,.. чітко визначає, детально аналізує, ретельно розглядає, уважно простежує, доказово критикує...*

Загальна оцінка: позитивна	*Як переконливо свідчить автор, не всі попередні ідеї витримали випробування часом...* *Автор уважно аналізує погляди опонентів...* *Ідея автора ... досить продуктивна (плідна, оригінальна, новаторська)...* *Праця важлива нестандартними підходами до вирішення...* *Думка автора ... (про що?) видається перспективною...* *Склдано не погодитися з...* *Думки (положення) автора про ... сформульовані чітко (доказово, переконливо).* *Висновки автора достовірні й результативні. Вони ґрунтуються на аналізі значного фактичного матеріалу...* *Безперечною заслугою автора варто вважати новий підхід до вирішення... запропоновану класифікацію... способи узагальнення... уточнення поняття...*
неоднозначна	*Варто відзначити певні дискусійні моменти...* *Одначе цікаві думки не підкріплено фактами... роздуми автора здаються декларативними... все ж робота заслуговує на позитивну оцінку.* *Автор досить цікаво проаналізував сучасний стан проблеми. Водночас, на нашу думку, аналіз міг бути глибшим і змістовнішим* *Справедливо вказуючи на..., автор помилково вважає, що...* *Деякі положення автора залишаються бездоказовими, зокрема й такі...*

неоднозначна	*У роботі (статті, дослідженні, монографії) відчутно не вистачає ілюстративного та фактичного матеріалу, тому висновки автора здаються дещо некоректними...* *На підтвердження цієї тези автор наводить кілька аргументів (прикладів, даних), які не завжди переконливі.* *Незважаючи на дискусійність (неоднозначність) основної концепції (положень, висновків, рекомендацій) цієї праці, варто відзначити її значення та актуальність для...*
Недоліки, хиби, огріхи	*Серед недоліків дослідження – надмірна (невиправдана) категоричність висновків автора.* *Суттєвий (серйозний) недолік роботи полягає у... (непереконливості доказів, спрощеному підході до... відсутності чіткої характеристики... критичної оцінки...* *До прорахунків роботи належать...* *Методично роботу побудовано нераціонально, варто скоротити...*
Недоліки, хиби, огріхи	*Поза розглядом дослідження залишилися питання...* *Автор не розглянув питання, що безпосередньо стосуються теми дослідження.* *Зазначені недоліки мають суто локальний (рекомендаційний) характер і не впливають на остаточні результати дослідження* *Вказані зауваження не впливають суттєво на загальну позитивну оцінку роботи.*
Висновки	*Загалом це цікава й корисна робота.* *Отже, розглянуте дослідження заслуговує позитивної (високої) оцінки.* *Робота відповідає всім вимогам, може бути оцінена позитивно, а її автор заслуговує на присудження ... (наукового ступеня...).*

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Літературна мова – неоціненний народний скарб, і ставитися до неї треба творчо, уважно, дбайливо...

А. Коваль

Вправа 1. І. Прочитайте поданий нижче текст, визначте:
а) до якого стилю він належить;
б) його основні ознаки;
в) який це жанр.

Активна і пасивна лексика сучасної української мови

Лексику сучасної української мови з погляду її вживання переділяють на активну і пасивну.

Активна лексика – основна з погляду вживаности частина лексики, що вільно і постійно функціонує в різних сферах суспільного життя. До неї насамперед належать загальновживані слова, а також окремі терміни, професіоналізми, неологізми, наявні у повсякденному спілкуванні.

Пасивна лексика – це частина лексики, що мало або зовсім не вживається у повсякденному спілкуванні, але зрозуміла носіям певної мови.

До пасивної лексики належать історизми, архаїзми, неологізми, професіоналізми, жаргонізми, арготизми.

Історизми – це слова, що вийшли з активного вжитку разом із позначуваними ними реаліями. Це – назви понять матеріальної культури (одягу: *каптан, жупан, очіпок*; знарядь праці: *рало, ціп, серп*; грошей: *золотий*); соціально-політичної сфери (*плебей, соцький, волость, панщина*), професій (*ремісник, кожум'яка, човняр*), звичаїв та обрядів (*досвітки, колодій*), назви колишніх міст, поселень (*Ďаргород, Тмуторокань, Кідекша*).

Архаїзми – це витручені іншими синонімами назви понять, що зберігаються і нині. Наприклад: *піїт* – поет, *студій* – студент, *зелейник* – лікар, *благоденствіє* – достаток, *злато* – золото, рече – каже.

До пасивної лексики належать і ***неологізми*** – нові слова, створені для позначення нового, раніше не відомого поняття. Вони з'являються постійно, повсякчас. Це зумовлено потребами сучасної світової цивілізації: *доленосний, наратив*. Ці слова зберігають статус неологізмів до того часу, поки вони не стають загальновживаними.

Крім загальномовних, вирізняють індивідуально-авторські неологізми: село-затори міста, місто замайданилось (Остап Вишня)

З посібника.

ІІ. За поданим текстом складіть:
1) план;
2) тези;
3) рецензію.

Вправа 2. Чи можна вважати правильним твердження про те, що ґрунтовна анотація – це запорука успіху книги? Чи допомагає вам анотація у виборі підручників, посібників?

Вправа 3. Прочитайте текст, допишіть іще 10 способів вигострювання розуму.

Вигострюй розум

Є безліч способів зміцнити розумові здібності. Найпростіший і найпряміший із них – читання. Як то кажуть, для розуму читання – те саме, що тренування для тіла. Читання – основа всього іншого. Книжки переносять тебе в інші світи, але за проїзд сплачувати не треба. Далі двадцять різних способів вигострювати розум. Я певен, що за бажання можна придумати ще п'ятдесят.

- Постав вартий довіри сайт новин домашньою сторінкою в переглядачі.
- Стеж за блогами, де дописують на цікаві тобі теми.
- Подорожуй.
- Ходи до бібліотеки.
- Відвідуй публічні лекції.
- Дивися документальні фільми.
- Спостерігай за дикою природою.
- Читай або слухай новини.
- Відвідуй музеї.
- Грай у шахи. *(Шон Кові)*

Вправа 4. 1. Опрацюйте статтю «Виклад» у науково-популярній книзі відомого чеського письменника і соціолога: Томан Іржі. Мистецтво говорити. Київ: Вид-во «Україна», 1996. С. 223–230.

2. Укладіть тези статті.
3. Випишіть цитати.
4. Укладіть докладний плановий конспект статті, користуючись правилами конспектування.
5. Складіть опорний конспект статті та презентуйте його в аудиторії.

Вправа 5. Зредагуйте подані нижче словосполучення, що вживаються в наукових текстах, поясніть помилки.

Слідуючий варіант статті; другими словами кажучи; в зв'язку з тим, що; в той же час; враховуючи те, що; при аналізі виявлено; піднімати питання; при дослідженні питання; отримані дослідником результати; дякуючи сумлінному ставленню; однією з стійких являється тенденція щодо; у залежності від історичних особливостей; самою актуальною проблемою являється; автором наголошено на необхідності; стаття закінчується чіткими висновками; до статті долучається список використаної літератури; з усього витікає висновок; виникає маса питань, саме складне питання; у дальнійшому можна розглядати; учитуючи ситуацію, треба; співставляти факти, по крайній мірі, це випливає; автор приводить приклади; ці приклади є виключенням; він вирішив проблему, сторонники економічної соціології, одним із завдань даної теорії.

БЛОК ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМНИХ ЗАВДАНЬ

Якщо не заплатити працею, тобі, може, й пофортунить одержати диплом, та освіту здобути не зможеш; а різниця між першим і другим – величезна.

Шон Кові

Завдання 1. Укладіть мовне наукове портфоліо, що репрезентує ваш фах:

- доберіть фахові статті, монографії, словники, укладіть їх бібліографічний опис;
- на одну із статей напишіть анотацію;
- складіть тези однієї з статей;
- опрацюйте дібрані джерела, сформулюйте відповідно до дібраних джерел тему реферату;
- напишіть план реферату та оформіть сам реферат;
- укладіть тлумачний словник термінів.

Примітка: Матеріали оформіть у друкованому вигляді (Times New Roman розмір шрифту – 14, міжрядковий інтервал – 1,5). Теку з матеріалами здайте на катедру за 2 тижні до екзамену.

Завдання 2. Доберіть бібліографію та підготуйте реферат (5–7 с.) на тему «Екологія наукової мови».

Завдання 3. Напишіть обґрунтування актуальності вибору теми курсової роботи з вашого фаху.

Завдання 4. Доберіть фахову статтю, напишіть на неї рецензію.

БЛОК САМОКОНТРОЛЮ

1. Що таке науковий стиль?
2. Які особливості мають наукові тексти?
3. Назвіть жанри реалізації наукового стилю.
4. Сформулюйте основні вимоги до плану й конспекту.
5. Поясніть відмінності плану від тез.
6. Що таке цитата?
7. Назвіть правила конспектування.
8. Назвіть правила складання бібліографічного опису.
9. Що таке реферат і які вимоги до нього?
10. Що таке курсова робота і які її завдання?
11. Які вимоги до написання кваліфікаційних робіт?
12. Яка різниця між рецензією і відгуком?

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ТА НАУКОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

1. Становлення і розвиток наукового стилю української мови.
2. Мовні засоби наукового стилю.
3. Реферат як жанр академічного письма.
4. Науковий етикет.
5. Особливості усного і писемного наукового мовлення.
6. Науковий текст і професійний виклад думки.
7. Лексикографічна компетенція як показник мовної культури науковця.

ТЕСТОВИЙ ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

ЗАВДАННЯ НА ВСТАНОВЛЕННЯ ВІДПОВІДНОСТІ

До кожного рядка, позначеного цифрою, доберіть відповідник, позначений літерою, і впишіть його в таблицю.

1. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням.

1	Мова	А	Слово або вислів, уживаний у певному професійному середовищі.	
2	Термін	Б	Уніфіковані, традиційні, найбільш поширені, свідомо фіксовані стандарти реалізації мовної системи.	
3	Фахова мова	В	Найважливіший, універсальний засіб спілкування, організації та координації всіх видів суспільної діяльності.	
4	Професіоналізм	Г	Слово або словосполучення, що позначає поняття спеціальної сфери спілкування.	
		Ґ	Сукупність усіх мовних засобів, якими послуговуються у професійно обмеженій сфері з метою забезпечення порозуміння.	

1	
2	
3	
4	

2. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням

1	Мовна ситуація	А	Унормована, регламентована, відшліфована форма існування загальнонародної мови, що обслуговує найрізноманітніші сфери суспільної діяльності.	
2	Культура мовлення	Б	Функціональний різновид української літературної мови, яким послуговуються представники певної професії.	
3	Мовна політика	В	Ситуація взаємодії різних мов чи різних форм існування однієї мови в певній державі.	
4	Літературна мова	Г	Система заходів, спрямованих на врегулювання мовних відносин.	
		Ґ	Наука, що вивчає рівень дотримання усталених літературних норм.	

1	
2	
3	
4	

3. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням

1	Мовлення	А	Словники, що достатньо повно подають лексико-фразеологічний склад мови з поясненням прямого й переносного значення.	1
2	Енциклопедичні словники	Б	Теорія і практика укладання словників.	2
3	Мовний етикет	В	Спосіб передавання думок, почуттів і волевиявлення засобами мови.	3
4	Лексикографія	Г	Сукупність правил мовної поведінки, які репрезентуються в мікросистемі національно специфічних стійких формул і виразів.	4
		Ґ	Словники, що подають стислу характеристику предметів, явищ, історичних понять, що позначаються тими чи тими словами.	

4. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням

1	Мовний стиль	А	Складний процес встановлення контактів між людьми, в основі якого лежить обмін думками.	1
2	Спілкування	Б	Сукупність мовних засобів вираження, закріплених за тими чи тими ситуаціями спілкування.	2
3	Невербальні засоби спілкування	В	Експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття людини.	3
4	Жести	Г	Система мовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми.	4
		Ґ	Виражальні рухи рук, що передають внутрішній стан людини.	

5. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням

1	Проксеміка	А	Особливий вид тексту, створюваний за законами риторики і орієнтований на переконання.	1
2	Функції спілкування	Б	Публічне представлення чого-небудь нового.	2
3	Публічне мовлення	В	Усне прилюдне, заздалегідь підготоване повідомлення на певну тему.	3
4	Презентація	Г	Відстань між спілкувальниками, а також конфігурація, яку вони творять.	4
		Ґ	Завдання, що їх спілкування виконує у процесі діяльності індивіда в соціумі.	

6. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням

1	Діалог	А	Форма реалізації мовної діяльности за допомоги звуків, що являє собою процес говоріння.	1
2	Усне спілкування	Б	Форма мовлення адресанта, розрахована на пасивне й опосередковане сприйняття адресатом.	2
3	Ділова бесіда	В	Спілкування між особами з метою встановлення ділових стосунків, вирішення ділових проблем тощо.	3
4	Монолог	Г	Спеціальна бесіда, під час якої роботодавець оцінює претендента на вакантну посаду.	4
		Ґ	Форма ситуаційно зумовленого спілкування двох осіб, комунікативні ролі яких упорядковано змінюються.	

7. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням

1	Нарада	А	Публічне обговорення якого-небудь спірного питання	1
2	Перемовини	Б	Спільне обговорення важливих питань і вибір рішень у всіх сферах громадського й політичного життя.	2
3	Дискусія	В	Взаємний обмін думками з метою з'ясування позицій сторін.	3
4	Дебати	Г	Словесне зіткнення між двома або кількома особами, в процесі якого кожна зі сторін обстоює свою думку.	4
		Ґ	Обговорення якого-небудь питання, полеміка, змагання.	

8. Установіть відповідність між стандартними етикетними ситуаціями та мовними формулами

1	Знайомлення	А	Дрібниці! Що сталося, то сталося!	1
2	Відмова	Б	Воно ніби переконливо, проте… Мені здається, що цей варіант розв'язання проблеми хибує на…	2
3	Згода	В	Дозвольте відрекомендуватися! Будьмо знайомі!	3
4	Висловлення сумніву	Г	Мені треба подумати! Даруйте, але я змушений відмовити!	4
		Ґ	Безперечно! Поза всяким сумнівом! Ви маєте рацію!	

9. Установіть відповідність між етапами дебатів, їхніми метою та завданням

1	Перший етап	А	Кожному з опонентів надається можливість висловитися, наголосити на суті свого виступу, визначити хибну аргументацію опонента.	1
2	Другий етап	Б	Демонструвати інтерес до свого опонента, поважати його думки, повторювати свої аргументи, послуговуючись різними мовними засобами.	2
3	Третій етап	В	Кожен з опонентів викладає власний погляд чітко і зрозуміло упродовж обмеженого часу, наводячи переконливі аргументи, які стосуються суті й демонструють причинно-наслідкові зв'язки.	3
		Г	Доповідачам дозволено перебивати одне одного, нехтувати реакцією опонента, примусити його втратити орієнтацію, ставлячи каверзні запитання.	

10. Установіть відповідність між видом візитної картки та інформацією

1	Стандартна картка	А	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання.	1
2	Картка неофіційних намірів	Б	Прізвище, ім'я, по батькові, посада, назва організації, але без адреси й телефона.	2
3	Сімейна картка	В	Прізвище, ім'я, по батькові, посада, назва організації, поштова адреса, номер телефона.	3
4	Картка для спеціальної та представницької мети	Г	Прізвище, ім'я, по батькові кожного із членів подружжя, номер телефона.	4
		Ґ	Назва організації, поштова адреса, телефон.	

11. Установіть відповідність між поняттями та їх тлумаченнями

1	Формуляр	А	Матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у зведеному порядку й має відповідно до чинного законодавства юридичну силу.	
2	Формуляр-зразок	Б	Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку.	1
3	Документ	В	Зуніфікована форма (службового) документа з надрукованою постійною інформацією та місцем, відведеним для змінної інформації.	2 3 4
4	Реквізит	Г	Модель побудови формуляра службового документа, що встановлює сферу його застосування, формат, розмір берегів, вимоги до побудови конструкційної сітки та реквізити.	
		Ґ	Окремий елемент документа.	

12. Установіть відповідність між критеріями класифікації та видами документів

1	За походженням	А	Обліково-фінансові, довідково-інформаційні, організаційно-розпорядчі, господарсько-договірні, щодо особового складу.	
2	За призначенням	Б	Стандартні та індивідуальні.	1 2
3	За формою	В	Внутрішні та зовнішні.	3
4	За напрямком	Г	Службові й особисті.	4
		Ґ	Вхідні й вихідні.	

13. Установіть відповідність між реквізитами та прикладами їх оформлювання

1	Віза	А	Марченкові С.П. Прошу розглянути пропозицію та доповісти до 17.08.2009 _____ 12.08.2010	
2	Резолюція	Б	Завідувач катедри культури української мови _____ С.В. Шевчук	1
3	Гриф затвердження	В	ПОГОДЖЕНО Директор Інституту української філології _____ А.В. Висоцький 27.07.2010	2 3
4	Підпис	Г	ЗАТВЕРДЖУЮ Ректор Національного педагогічного університету імені М.П.Драгоманова _____ В.П. Андрущенко 25.05.2010	4
		Ґ	Прошу підтримати Перший проректор _____ В.П. Бех 25.08.2010	

14. Установіть відповідність між текстами документів та їх найменуванням

1	Резюме	А	Прошу надати мені відпустку за власний рахунок з 10 вересня по 10 жовтня за сімейними обставинами.	
2	Автобіографія	Б	Виявила здібності до предметів гуманітарного циклу, зокрема історії та літератури.	1
3	Характеристика	В	Набула досвіду співробітництва з газетами та журналами.	2 3
4	Заява	Г	Призначено спеціалістом 1 категорії інформаційного відділу.	4
		Ґ	2008 року вступила до Національного університету імені Тараса Шевченка.	

15. Установіть відповідність між документами та їх формулярами

1	Протокол	А	Назва виду документа; адресат; заголовок; мета; текст; дата розсилання; підпис; контакти.	1
2	Звіт	Б	Назва виду документа; номер; тематичний заголовок; заголовна частина, яка розташовується вгорі; основна частина, що містить графи й рядки; примітки (якщо вони є).	2
3	Службова записка	В	Назва виду документа; порядковий номер; дата, місце проведення; текст, підпис.	3
4	Прес-реліз	Г	Назва виду документа; заголовок;текст, що складається зі вступу, основної частини та висновків, пропозицій; підпис; дата; за потреби печатка.	4
		Ґ	Адресат; назва виду документа; дата; номер; заголовок; текст; підпис.	

16. Установіть відповідність між різновидом службового листа і його змістом

1	Лист-запит	А	Містить позитивний або негативний відгук про особу чи організацію, установу.	1
2	Рекомендаційний лист	Б	Додається до основного документа (накладної, рахунка-фактури, каталогу, проєкту, прейскуранта, буклетів тощо).	2
3	Гарантійний лист	В	Містить прохання надати докладну інформацію про певні послуги або уточнити її.	3
4	Супровідний лист	Г	Пишуть для підтвердження певних умов, зобов'язань.	4
		Ґ	Точна вказівка місця проживання чи перебування кого-небудь або місця чого-небудь, складена за певною формою.	

17. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням

1	Оригінал	А	Сукупність точних і повних відомостей, згідно з якими документ має бути доправлений за призначенням.	1
2	Дублікат	Б	Копія офіційного документа, що відтворює його деяку частину і відповідно засвідчена	2
3	Адресат	В	Повторний примірник офіційного документа, що має юридичну чинність оригіналу.	3
4	Витяг	Г	Точне знакове відтворення змісту оригіналу чи іншого документа.	4
		Ґ	Основний вид документа, перший та єдиний його примірник.	

18. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням

1	Кодифікація термінів	А	Терміни, що набули значного поширення і вживаються в усіх чи багатьох галузях науки.	1
2	Загальнонаукові терміни	Б	Терміни, що властиві кожній окремій галузі й відображають її специфіку.	2
3	Терміносистема	В	Систематизація термінів у словниках, довідниках, що орієнтують мовців на правильне їх використання.	3
4	Міжгалузеві терміни	Г	Сукупність термінів, що репрезентують певну сферу, пов'язану з системою понять.	4
		Ґ	Терміни, що функціонують в кількох споріднених або й віддалених галузях.	

19. Установіть відповідність між термінами та їх визначенням

1	Анотація	А	Стисло сформульовані основні положення прочитаного чи почутого.	1
2	Курсова робота	Б	Письмовий виклад власних результатів наукового дослідження.	2
3	Конспект	В	Стисла бібліографічна довідка, характеристика змісту статті, книги тощо.	3
4	Тези	Г	Короткий перелік питань, досліджуваних у науковому тексті, порядок розміщення частин.	4
		Ґ	Стислий писаний виклад змісту чого-небудь (книжки, статті, лекції тощо).	

20. Установіть відповідність між словами іншомовного походження та їх українськими відповідниками

1	Менеджер	А	Управління	1
2	Інвестиція	Б	Посередник	2
3	Менеджмент	В	Вкладання	3
4	Маркетинг	Г	Керівник	4
		Ґ	Організація збуту	

21. Установіть відповідність між словами іншомовного походження та їх українськими відповідниками

1	Прогрес	А	Відсоток	1
2	Фактор	Б	Відшкодування	2
3	Процент	В	Поступ	3
4	Компенсація	Г	Розвиток	4
		Ґ	Чинник	

22. Установіть відповідність між словами та їх лексичним значенням

1	Затрати	А	Зв'язок між державами або групами людей	1
2	Відносини	Б	Зв'язок між людьми	2
3	Витрати	В	Кошти, гроші, витрачені на що-небудь	3
4	Пов'язаність	Г	Взаємозв'язок між предметами, явищами, величинами	4
		Ґ	Матеріальні цінності, енергія, сила, праця, що затрачені на що-небудь	

23. Установіть відповідність між словами та їх лексичним значенням

1	Запитання	А	Адміністративно-територіальна або виробнича одиниця.	1
2	Ділянка	Б	Положення, проблема, справа, які вимагають обговорення, дослідження, вивчення; пункт документа.	2
3	Питання	В	Вимога, прохання дати які-небудь відомості або офіційне роз'яснення з приводу чогось.	3
4	Дільниця	Г	Частина земельної площі, сфера діяльности.	4
		Ґ	Словесне звертання.	

Установіть відповідність між словами та їх лексичним значенням

1	Засвоювати	А	Робити придатним для використання, повністю або частково використовувати.	1
2	Освоювати	Б	Сприймати щось нове, робити його звичайним для себе.	2
3	Ознайомити	В	Налагодити знайомство між незнайомими.	3
4	Познайомити	Г	Дати певну інформацію, відомості про що-небудь.	4
		Ґ	Виявити до кого-небудь, чого-небудь своє ставлення.	

24. Установіть відповідність між словами іншомовного походження тапитомо українськими словами

1	Тренінг	А	Управління	1
2	Трейдер	Б	Виборці	2
3	Екзит-пол	В	Торговець	3
4	Електорат	Г	Опитування на виході	4
		Ґ	Вишкіл	

25. Установіть відповідність між дієсловами і залежними відмінковими формами

1	Вживати, завдавати, зазначати	А	Орудний відмінок без прийменника	1
2	Дякувати, вибачати, пробачати	Б	Родовий відмінок без прийменника	2
3	Говорити, перекладати, читати	В	Давальний відмінок без прийменника	3
4	Сподіватися, чекати	Г	Місцевий відмінок	4
		Ґ	Знахідний відмінок із прийменником на	

26. Установіть відповідність між іменниками та їх належністю до роду

1	Біль, Сибір	А	Жіночий рід	1
2	Метро, депо	Б	Чоловічий рід	2
3	Ай-Петрі, Міссісіпі	В	Подвійний рід	3
4	Жнива, перила	Г	Не мають роду	4
		Ґ	Середній (ніякий) рід	

ПІДСУМКОВА КОНТРОЛЬНА РОБОТА

Варіант 1

1. Що, на вашу думку, маєте ви особисто, а також держава зробити, щоби українська мова як державна безперешкодно утверджувалася в Україні?

2. Змоделюйте мовленнєву ситуацію вітання та побажання з директором інституту, де ви навчаєтеся.

3. Зредагуйте прийменникові словосполучення, вживані у фаховому мовленні, правильні варіанти запишіть і складіть з ними 5 речень.

У відповідності з планом, в залежності від обставин, дякуючи наполегливості, не дивлячись на труднощі, по поверненні, по непорозумінню, при дослідженні, в заключення (скажу), відносно заяви, по домовленості, у доказ, при збільшенні (показників), у дальнійшому, ввиду подій, ввиду заборгованості, у відповідності з протоколом.

Варіант 2

1. Дайте розгорнуту відповідь на запитання: «До чого нас зобов'язує статус державности української мови?».

2. Поясніть, яка відмінність між простою та складною заявами. Напишіть заяву про призначення на посаду (спершу просту, а потім перетворіть її на складну).

3. Поясніть значення поданих слів, склавши з кожним словом речення. Як ці слова називаються?

Допомога – підмога, абонент – абонемент, привласнювати – присвоювати, професійний – професіональний, адрес – адреса, континент – контингент, вітання – віншування, студент – спудей, вірянин – богомільний, чільний – почесний, писемний – письмовий, обмін – бартер.

Варіант 3

1. Поміркуйте і письмово розкрийте ваше розуміння такого твердження: *Мова – універсальна, але користування нею вкрай індивідуальне (П. Мовчан).*

2. Письмово поясніть, які вимоги існують до оформлювання тексту протоколу. Відповідь проілюструйте власними прикладами.

3. Наведені іменники поставте у формі кличного відмінка. Поясніть закінчення.

Віктор Петрович, мудрець, юнак, брат Микола, богатир, Явтух, суддя, Ілля, лікар, честь, син, надія, друг, Олег Васильович, пан Ігор, пані Надія, геній, стрілець, хлопець, князь, Софія Віталіївна, слухач.

Варіант 4

1. Поміркуйте і письмово дайте відповідь на запитання: «Які функції виконує у слові наголос і чи залежить від наголошування етикетність спілкування?»

2. Поясніть, що таке автобіографія і резюме, коли виникає потреба у складанні цих документів. Напишіть їх зразки.

3. Подані іменники поставте у формі родового відмінка однини. Поясніть правопис відмінкових закінчень.

Ректор, термін, метр, вокзал, баскетбол, ветлікар, коридор, апарат, стіл, папір, університет, зір, жнивар, календар, відмінок, теніс, брифінг, реципієнт, тендер, мільйонер, депонент, залишок, довідник.

Варіант 5

1. Стисло обґрунтуйте статус української мови в сучасній Україні та якими документами він підтверджується.

2. Ви прийшли на наукову конференцію і хочете познайомитися з не знайомим Вам доповідачем. Як це можна зробити? Змоделюйте такі мовленнєві ситуації.

3. Побудуйте словосполучення з поданими словами у ролі головного, поясніть особливості керування в українській мові.

Повідомляти, дякувати, опановувати, зраджувати, прагнути, хворіти, радіти, вчити, простити, оволодіти, одружитися, знущатися, завідувач, погоджувати, покликатися.

Варіант 6

1. Складіть проєкт мовленнєвого етикету студентів вашого навчального закладу.

2. Напишіть листа, в якому ви відмовляєте претендентові на місце роботи (враховуйте свій майбутній фах). Ваше завдання – переконати адресата в тому, що у вас немає іншого виходу.

3. Запишіть правильно подані прислівники. Поясніть їх правопис.

Не/сьогодні/завтра, по/українському, до/тепер, на/пам'ять, на/прикінці, віч/на/віч, на/добра/ніч, на/завжди, у/ві/сні, в/середині, в/цілому, на/вибір, по/перше, у/сто/крат, по/київськи, до/не/давна, на/двоє, по/волі, на/одинці, по/щирості, на/при/кінці, за/даремно, після/завтра.

Варіант 7

1. Письмово дайте вичерпну відповідь на запитання: «В яких ситуаціях треба використовувати нараду як засіб колективного вирішення проблем?»

2. Напишіть службового листа, в якому повідомляєте про свій намір розірвати контракт із вашим партнером.

3. Зредагуйте, правильні варіанти запишіть, письмово прокоментуйте виправлені помилки.

Включити питання до повістки денної, вклад в науку, заключити договір, гостра необхідність, давати добро, ставити до відома, добитися результатів, приходити на думку, в якості секретаря, в той час як, приймати ухвалу, давати можливість, причина заключається в тому, відношення, приймати участь, підводити підсумки, розглядати слідуючі питання.

Варіант 8

1. Опишіть, як треба проводити телефонну розмову з дотриманням вимог етикету спілкування. Наведіть приклади службової телефонної розмови за фахом.

2. Напишіть лист-подяку організації, яка фінансово підтримала важливу доброчинну акцію.

3. Запишіть слова, знімаючи скісну риску, поясніть правопис поданих слів.

Пів/Полтави, псевдо/патріот, восьми/сот/річчя, диско/вечір, життє/утвердження, всесвітньо/історичний, психологічно/складний, життєво/необхідний, напів/відчинений, взаємно/зворотний, віце/прем'єр/міністр, матеріально/відповідальний, історико/філософський, добро/чинність, кисло/молочний, аби/чий, тільки/но, не/зважаючи/на, не/мов/би, все/ж/таки, ні/до/чого, з/ким/небудь, казна/при/чому, таки/зробив, ото/ж/то, ні/в/яких.

Варіант 9

1. Опишіть, як треба робити зауваження і критикувати, дотримуючись культури й етикетності мовлення? Наведіть приклад.

2. Напишіть вітальний лист з нагоди ювілею.

3. Доберіть українські відповідники по поданих слів, складіть з ними речення.

Аналогія, аплодисменти, безапеляційно, акумулювати, оратор, прейскурант, приватний, аванс, кур'єр, маклер, абсолютно, абзац, бібліотека, субординація, фіксувати, фактор, унітарний, регламент, хроніка, юрист, юстиція.

Варіант 10

1. За що говорять компліменти і як належить це робити. Наведіть приклади такої мовленнєвої ситуації.

2. Напишіть лист-відповідь на претензію, в якому ви наводите переконливі аргументи й доводите, що ви нічим не завинили.

3. Запишіть українські відповідники до дієприкметників. Чому активні дієприкметники на *-уч (-юч), -ач (-яч)* не вживаються в українській мові.

Виступаючий, виступаючий з доповіддю, головуючий (зборів), вражаючий ефект, діючий порядок, діючий фактор, діюче законодавство, діюча армія, домінуючий чинник, знаючий міру, зростаючі ціни, зростаючі вимоги, існуючі ціни, існуючі проблеми, існуючі кордони, існуючі думки, наступаючий, плаваючий курс валют, на слідуючий рік, справа в слідуючому, слідуюча зупинка, домінуюча ідея.

Варіант 11

1. Назвіть особливості наукового тексту, його композиційну структуру та репрезентацію.

2. Поясніть, що таке звіт, коли виникає потреба у складанні звіту і які елементи текстового звіту є обов'язковими. Напишіть звіт про виконану роботу (тему оберіть самостійно).

3. До поданих ненормативних слів і словосполучень, що вживаються в наукових текстах, доберіть нормативні.

Відзив, я рахую (*висловлення власного погляду*), рішити проблему, це протирічить загальній концепції, для наглядності, задіяти, доказувати, в кінці кінців, в деякій мірі, приймати до уваги, при таких умовах, область виробництва, мова йде про, перечислити факти, не дивлячись на це, по крайній мірі, приміняти, думки співпадають, саме складне питання, приводити факти, поправити положення, ви праві, при аналізі дослідження, маса питань.

Варіант 12

1. Назвіть комунікативні ознаки культури мовлення, на кожну ознаку наведіть власні приклади.

2. Поясніть, що таке витяг з протоколу, коли укладають такий документ, які вимоги до його тексту. Відповідь проілюструйте власними прикладами.

3. Випишіть окремо слова з дублетним наголосом і слова, в яких наголос розрізняє значення слів. Значення другої групи слів прокоментуйте.

Атлас, тепло, алфавіт, поверх, батьківщина, помилка, усмішка, недарма, заклад, користь, дзвони, прошу, типовий, вигода, заголовок, відомість, недарма, завжди, адже, атлас, білизна.

Варіант 13

1. Розкажіть про основні етапи спілкування. На кожний з етапів наведіть приклад однієї з форм спілкування.

2. Поясніть призначення характеристики і рекомендаційного листа, встановіть різницю між ними. Напишіть зразки характеристики та рекомендаційного листа.

3. Запишіть числівники словами, узгодивши їх у відмінку з поданими в дужках іменниками. Поясніть правила зв'язку числівників з іменниками.

384 (журнал), 4/5 (робочий день), півтора (рік), 4 (пункт), 588 (гривня), 0/5 (бал), 11 (трактор), 2 (плуг), 9,5 (година), 1000 (громадян), 0 (одиниць), 6 (акція), 40 (підприємство), 19 (замовлення), на 3/4 (ділянка), 16-й (лютий), півтораста (центнер), кільканадцять (пташенята).

Варіант 14

1. Розкрийте, чим відрізняються дебати від дискусії та які методи дебатування використовуються?

2. Поясніть правила, які регламентують оформлювання реквізитів «Дата» і «Підпис» в різних типах документів. Наведіть приклади.

3. І. Від поданих слів утворіть нові слова за допомоги суфіксів **-ськ (ий), -ств (о)**. поясніть зміни приголосних.

Черемош, Дрогобич, Воронеж, убогий, Волинь, Золотоноша, Кременчук, казах, гігант, Бахмач, Козелець, інтелігент, чех, Гамбург.

ІІ. Утворіть вищий ступінь порівняння прикметників, поясніть зміни приголосних.

Глибокий, дужий, дорогий, гарний, молодий, низький, поганий, красивий, близький, високий.

ІІІ. Від поданих прикметників утворіть іменники за допомоги суфікса -ин. З'ясуйте, які відбувалися зміни приголосних.

Вінницький, чернівецький, солдатський, галицький, одеський, уманський, донецький, гуцульський.

Варіант 15

1. Схарактеризуйте публічний виступ як важливий засіб комунікації й переконування.

2. Поясніть, що таке довідка та які реквізити містить вона. Напишіть взірець особистої довідки.

3. Перепишіть слова іншомовного походження, вставляючи, де потрібно, відповідні знаки. Правопис цих слів поясніть.

Б…бюджет, ф…фюзеляж, інтер…єр, грав…юра, кон…юктивіт, ж…урі, прем…єра, Х…юстон, комп…ютер, С…ц…лія, Кр…т, віл…а, пр…ор…тет, нет…о, ін…єкція, ір…аціональний, форт…с…мо, кур…з, суб…єкт, конф…ранс…є, кар…єра.

Варіант 16

1. Поясніть, що таке терміни, і як вони переділяються залежно від ступеня спеціалізації значення. До кожної групи наведіть приклади термінів вашого фаху.

2. Назвіть особливості оформлювання реквізиту «Адресат». Відповіді проілюструйте власними прикладами.

3. Доберіть відповідники (якщо є кілька синонімів, то і їх подайте) до слів іншомовного походження. Поясніть, чи завжди варто послуговуватися лише іншомовними словами.

Амбіція, гіпотеза, екземпляр, елементарний, ідентичний, індекс, ідеальний, компенсація, конкурент, консенсус, максимальний, модерний, прейскурант, публічний, рентабельний, сенсаційний, санкціонувати, трансформувати, феномен, фіктивний, хаос, шанс, фортуна.

Варіант 17

1. Поясніть, що таке вузькоспеціальні терміни, наведіть їх приклади, щоби вони відображали специфіку вашого фаху. До кожного терміну подайте дефініцію.

2. Поясніть, як оформлюються реквізити, що вказують на автора документа, у якій послідовності їх треба розміщувати. Оформіть зразок титульної сторінки курсової або дипломної роботи.

3. Перепишіть слова, ставлячи, де потрібно, апостроф чи знак м'якшення. Поясніть правопис поданих слів.

Перед/ювілейний, св/ятковий, т/м/яно, зв/язковий, п/ят/сот, запіз/нюс/, прип/ят/ский, мен/ший, слов/ян/с/кий, читал/ня, сміливіс/т/, різ/б/яр, сіл/с/кий.

Варіант 18

1. З'ясуйте, що таке нарада, типи нарад залежно від мети та завдання голови під час підготування і проведення наради.

2. Установіть різницю між рапортом і доповідною запискою. Проілюструйте свою відповідь взірцями цих документів.

3. Зредагуйте подані вислови, правильні варіанти запишіть. У яких документах вони вживаються.

Поступити в університет; зайняти перше місце в олімпіаді по українській мові; одержати спеціальність викладач з англійської мови; моя сім'я складається з чотирьох чоловіків: мати, батько, брат і я; на протязі 2008–2011 років вчився на курсах; в даному інституті виявила себе здібною; народився 20 числа у травні 1986 року; по закінченні 3-го курса у зв'язку з хворобою та згідно заяви перевівся на заочне відділення; звільнився за своїм бажанням.

Варіант 19

1. З'ясуйте різницю між діалогом і монологом. Наведіть їх взірці, що репрезентують ваш фах.

2. Змоделюйте таку ситуацію: Ви невдоволені вчинком свого товариша, зробіть йому зауваження, а він повинен дати Вам відповідь. Як правильно зробити зауваження?

3. До поданих ненормативних слів та словосполучень, що їх вживають в наукових текстах, доберіть нормативні.

Відзив, в залежності, заключення, висновки по викладеному, відмінити, в деякій мірі, в кінці кінців, для наглядності, добавити, доказувати, досвід по роботі, задіяти, константувати, між тим, примірний, при наявності, приступати (до чого), навик, мова йде про, намітити, перечислити, підготовити, не дивлячись на, направляти, область виробництва, оточуюче середовище, по крайній мірі, поступати, пред'явити, при виробленні, признавати, приймати до уваги, приміняти, при таких умовах, рішити проблему, рахувати що, протирічити.

Варіант 20

1. Враховуючи майбутній свій фах, укладіть комунікативну професіограму.

2. Змоделюйте рольову ситуацію:

- ви у незнайомому місті й шукаєте потрібну Вам установу;
- ви не згодні з висловленою думкою співбесідника;
- ви зустріли однокурсницю, вам треба зробити комплімент.

3. Зредагуйте подані словосполучення, з'ясувавши за тлумачним словником значення слова «поступити».

Поступив на роботу, поступили у продаж, поступив у вищий учбовий заклад, поступив справедливо, поступили заявки, поступай за власним бажанням, поступаючий на роботу, як би ти поступив.

Варіант 21

1. Поміркуйте, від чого залежить рівень мовленнєвої культури людини

2. Напишіть листа, в якому ви просите вибачення за те, що не прийшли на зустріч, про яку домовлялися через секретаря. Поясніть, що сталося?

3. Поясніть ненормативність слів і словосполучень. Нормативний варіант запишіть.

Зустрівся з Михайлом Федоренко; бажаю усього самого кращого; давайте поспілкуємося; на слідуючій неділі; відношення у колективі; вибачте мене; дякую Вас; вітаю з наступаючим Новим роком; будемо знайомі; дозвольте представитися; я вибачаюсь; ви вірно вчинили; ви, безперечно, праві; моя фамілія Зубенко; до зустрічі через пару днів; я розділяю вашу стурбованість

КОРОТКИЙ ЛЕКСИКОН СИНОНІМІВ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ

А

Абсолю́тний, *(чемпіон)* цілкови́тий, по́вний; *(принцип)* безумо́вний, неося́жний, всеохо́пний, тота́льний, безвідно́сний.
Абсолю́тно, цілко́м, цілковито, зо́всім, геть чисто, по́вністю, до кінця́, дощен́ту.
Авторите́тний, *(зарекомендований)* престижний; (голос) впливо́вий, пова́жний, вагови́тий; *(спеціальне)* еруди́тований, кваліфіко́ваний, досві́дчений, майстрови́тий; *(тон)* упе́внений.
Аге́нтство, аге́нція; *(відділ фірми)* фі́лія, ві́дділок, відді́лення; *(установа)* бюро́, за́клад, конто́ра.
Адміністра́ція, *(штат)* керівни́цтво, про́від, нача́льство, керівники́, нача́льники, ше́фи, *(збірне)* апара́т; *(орган)* упра́ва, управлі́ння, у́ряд; *(дія)* урядува́ння, адмініструва́ння.
Адреса́т, *(хто отримує пошту)* оде́ржувач, відбо́рець.
Акти́вний, дія́льний, беручки́й, непосидю́щий, невто́мний, енергі́йний, мото́рний, ініціати́вний, наполе́гливий.
А́кція, дія, *(військова)* опера́ція; *(економічний)* ці́нний папі́р.
Амбітний, самолю́бний, гоноровитий, го́рдий, честолю́бний, гонори́стий, гордови́тий.
Анке́та, пита́льник, запита́льник; *(чиста)* бланк.
Анота́ція, (до *книги)* коро́тка до́відка (характери́стика, резюме́); *(у́сна)* ві́дгук.
Апеля́ція, (до *кого)* зве́рнення, петиція, про́сьба, про́хання, клопота́ння, ска́рга, суплі́ка.
Аргуме́нт, *(у полеміці)* до́каз, підста́ва, обґрунто́вання.
Аргументува́ти, *(думку)* обґрунто́вувати, мотивува́ти; *(переконуючи)* наво́дити аргуме́нти.
Асигна́ція, банкно́та, креди́тка; *(кредитний)* біле́т.
Асигнува́ти, *(гроші)* виділя́ти, призна́чати, видава́ти, відпуска́ти.
Асортиме́нт, *(товарів)* добір, набір; *(широкий)* ви́бір.
Асоціа́ція, об'є́днання, товари́ство, спі́лка, лі́га, бра́тство, організа́ція, корпора́ція.
Атеста́т, свідо́цтво, дипло́м, посві́дчення.
Атестува́ти, характеризува́ти, оцінювати, рекомендува́ти; *(фахівця)* кваліфікува́ти; *(офіцера)* надава́ти *(давати)* звання́ (*кому*).
Афіша, оголо́шення, рекла́ма, плака́т.

Б

Бажа́ти, хоті́ти, жада́ти, пра́гнути; *(добра)* зи́чити.
Ба́за, осно́ва, ґрунт, підва́лина, підму́рок, підмурі́вок; *(товарів)* склад, гуртівня́.
База́р, ри́нок, торг; *(щорічний)* я́рмарок.
Безапеляційно, беззастере́жно, безсупере́чно, категори́чно, рішу́че.
Безви́хідний, *(стан)* безпора́дний, безперспекти́вний; *(трагізм)* безнаді́йний, безпросвітний.
Беззако́нний, незако́нний, протизако́нний, протипра́вний, свавільний, самовільний.
Безкошто́вний, безпла́тний, безопла́тний, даре́мний, дармовий.
Безпере́чно, безумо́вно, безсумні́вно, без су́мніву, беззапере́чно, безсупере́чно, авже́ж, по́за вся́ким су́мнівом.
Безпідста́вний, необґрунто́ваний, безґрунто́вний; *(наклеп)* голослівний.
Безрезульта́тний, безуспішний, безплідний; *(крок)* даре́мний, ма́рний.
Бе́сіда, розмо́ва, бала́чка; *(на тему)* допо́відь; *(взаємна)* співбе́сіда.
Бі́дність, неста́тки, убо́гість, убо́зтво, незабезпе́ченість, злиде́нність.
Бідува́ти, поневіря́тися, терпіти нужду́, злидарюва́ти.
Біле́т, квито́к; *(документ)* посвідчення; *(на іспитах)* ка́ртка.
Біогра́фія, життє́пис, життє́вий шлях; *(свого життя)* автобіогра́фія.
Блокно́т, записни́к, нота́тник.
Брак, неста́ча, недоста́ча; *(даних)* відсу́тність.
Бракува́ти, не доставáти, не вистача́ти, бра́кнути; *(вироби)* вибракó́вувати.
Будо́ва, будівля, споруда, спору́дження; *(тіла)* компле́кція, структу́ра, стату́ра; *(дія)* будівництво, будува́ння, мурува́ння.
Будува́ти, спору́джувати, споруджа́ти, зво́дити, *(хату)* ста́вити, *(з каменю)* мурува́ти; *(машини)* склада́ти, виготовля́ти; *(суспільство)* ство́рювати, організо́вувати; *(світогляд (на чому))* формува́ти, грунтува́ти.
Будь ла́ска! Будьте ласка́ві! Про́шу!
Бюро́, конто́ра, аге́нтство, аге́нція.

В

Ваги́, вага́, вагівниця; *(ручні)* безмі́н, ка́нтар; терези.
Ва́да, недо́лік, хиба, ґандж, дефе́кт; *(механізму)* недоскона́лість; *(те, що шкодить)* шко́да.
Валю́та, *(іноземна)* гро́ші, грошові зна́ки, асигна́ції, банкно́ти.
Ванта́ж, бага́ж, ре́чі.
Ва́рто, слід, тре́ба, не за́йве, не шко́дить, не шко́дило б, не зава́дить, не зава́дило б, не зашко́дить, не зашко́дило б.
Ввічливий/увічливий, че́мний, ґре́чний, вихований, такто́вний, обхі́дливий, коре́ктний, делика́тний.
Ве́льми, ду́же, зна́чно, пори́ядно, до́сить.
Верди́кт, *(судовий)* ви́рок, при́суд, ухва́ла, рі́шення, акт.

Ве́то, *(вищої інстанції на дії нижчої)* забо́рона *(недозвіл)* чого́.
Взає́мини, стосу́нки, відно́сини, взаємовідно́сини.
Взає́мний, обопільний; *(зв'язок)* двобічний, двосторо́нній.
Вибача́ти, *(провину)* пробача́ти, дарува́ти, проща́ти, забува́ти.
Вибача́тися, пробача́тися, перепро́шувати *(кого),* просити проба́чення.
Виділя́ти, виокре́млювати, вирізня́ти; (в *потоці мовлення)* підкре́слювати, наголо́шувати, зосере́джувати ува́гу; *(майно)* уділя́ти, приділя́ти, віддава́ти, передава́ти; *(кошти)* асигнува́ти.
Вимо́га, домага́ння, вимага́ння, наполяга́ння, *(безапеляційна)* нака́з, за́пит.
Винагоро́да, нагоро́да, пла́та, зарпла́та, платня́, пре́мія; *(авторська)* гонора́р; *(за послугу)* віддя́ка; *(за шкоду)* відшкодува́ння, компенса́ція.
Ви́плата, *(грошей)* зарпла́та, платіж; *(дія)* випла́чування.
Ви́трата, витрача́ння, ви́трачення.
Відзнача́ти, *(на мапі)* познача́ти, зна́чити, відміча́ти; *(факти)* зауважувати, зверта́ти ува́гу на; *(за щось)* нагоро́джувати; *(свято)* святкува́ти.
Відкрива́ти, *(очі)* розкрива́ти, розплю́щувати; *(злочин)* викрива́ти; *(замкнуте)* відмика́ти; *(нове)* винахо́дити, виявля́ти, поміча́ти; *(сезон)* розпочина́ти.
Відо́зва, зве́рнення, за́клик, прокла́мація, апеля́ція, посла́ння.
Відпові́дний, *(крок)* нале́жний, доцільний; *(час)* підхо́жий, слу́шний, доре́чний; (до *наказу)* згідний з; *(переклад)* адеква́тний.
Військови́к, во́як, во́їн, арміє́ць, боє́ць.
Вірогідний, імовірний, ймовірний; *(джерело)* надійний, безсумні́вний.
Включа́ти, *(струм)* вмика́ти; *(кого)* уво́дити до скла́ду, прие́днувати до.
Вла́сність, майно́, скарб, ста́ток.
Вне́сок, *(у науку)* вклад; поже́ртва; *(членський)* пай.
Вро́здріб/уро́здріб, *(продавати),* нарізно, поште́чно.
Встано́влювати/установлювати, *(зв'язок)* нала́годжувати, здійснювати; *(причину)* визнача́ти, розпізнава́ти; *(порядок)* запрова́джувати, заво́дити; *(межі)* регламентува́ти.
Вча́сно, своєча́сно, без запі́знення, впо́ру, в са́мий раз, са́ме вчас.

Г

Глузд, ро́зум, інтеле́кт, кебе́та; *(у чім)* сенс, ра́ція, зміст; *(здоровий)* розсу́дливість.
Го́рдість, *(людська)* самоповага, гідність; *(надмірна)* пиха́тість, пиха́, горди́ня.
Грома́да, суспільство, громадя́нство, суспільність, спільно́та; *(студентська)* товариство, об'є́днання, середо́вище, гурт, гру́па, угрупо́вання.

Ґ

Ґре́чний, гала́нтний, че́мний, ввічливий, люб'язний.
Ґрунто́вний, *(знання)* глибо́кий, виче́рпний, соліднй; *(зміна)* докорінний, кардина́льний; *(розгляд)* серйо́зний, пова́жний; *(опис)* докла́дний, всебічний.

Д

Дава́ти, *(кому)* вруча́ти, доруча́ти; *(назад)* віддава́ти; *(адресу)* повідомля́ти; *(за щось)* платити, випла́чувати; *(титул)* надава́ти, наділя́ти *(нагороджувати)* чим; *(штраф)* накладáти.
Даре́мний, ма́рний, намарний, безрезульта́тний, непотрі́бний; *(наклеп)* безпідста́вний, незаслу́жений.
Дба́ти, піклува́тися, опі́куватися, перейма́тися, турбува́тися, стара́тися, клопота́тися, ма́ти в свої́й опіці *(кого).*
Деба́ти, обгово́рення, супере́чки, диску́сії, поле́міка, дебатува́ння, дискутува́ння, о́бмін думка́ми.
Дезінформа́ція, непра́вда, брехня́, ома́на, облу́да, кри́вда, лжа, олжа́; *(дія)* вве́дення в ома́ну.
Дезорганіза́ція, ро́злад, ро́зрух, непоря́док, бе́злад, безла́ддя, ха́ос.
Декларáція, заява, маніфе́ст, повідо́млення; *(дія)* проголо́шення, декларува́ння.
Делега́т, представни́к, обра́нець, посо́л, посла́нець.
Дета́льний, *(звіт)* докла́дний, виче́рпний; по́вний, деталізо́ваний, з подро́бицями.
Де фа́кто, наспра́ві, спра́ві, фактично, на ділі, реа́льно.
Дефіци́т, *(бюджету)* збиток; *(продукції)* неста́ча, недоста́ча, брак, відсу́тність, недоста́тність.
Дипломáтія, зовнішньополіти́чна діяльність.
Директи́ва, настано́ва, вказівка; циркуля́р, інстру́кція, при́пис.
Дійови́й, *(засіб)* ефективний, результати́вний; *(співпраця)* пліднй; *(чинник)* а́ктивний.
Дійсний, спра́вжній, справде́шній, реа́льний, щи́рий, достеме́нний, не уя́вний, не фікти́вний, не фальши́вий; *(стан речей)* факти́чний; *(член)* зако́нний, лега́льний.
Добродійний, доброчи́нний, милосе́рдний.
До́відка, по́свідка, посві́дчення, *(важлива)* свідо́цтво.
До́говір, уго́да, домо́вленість, домо́влення, домо́ва, пакт; *(з працедавцем)* контра́кт.
Долуча́ти, додава́ти, прие́днувати.
До́повідь, ви́ступ, промо́ва, ле́кція; *(на письмі)* повідо́млення, ра́порт, звіт, доповідна́ запи́ска; *(наукова)* рефера́т.
Допомо́га, по́міч, *(моральна)* підтримка, *(у міру* сил) підмо́га, сприя́ння; *(матеріальна)* грошова́ допомо́га, субси́дія, *(фірмі від уряду)* дота́ція.
Друк, друко́ваний текст, публіка́ція; *(дія)* друкува́ння, публікува́ння, оприлю́днення.

Е

Еквівале́нтний, рівнозна́чний, рівнова́ртий, рівноці́нний, цілко́м таки́й, досто́ту таки́й; *(величина)* одна́ковий, тото́жний.
Еконо́мія, ощáдність, ощáдливість.
Експе́рт, *(що робить експертизу)* фахіве́ць, знаве́ць, спеціаліст; *(у своїй сфері)* авторите́т.

Е́тика, нау́ка про мора́ль; *(норма поведінки)* доброприст6йність, доброче́сність, пра́вила прист6йності.
Етике́т, ко́декс доброприст6йности, пра́вила ввічливости.

Є

Єдна́тися, гуртува́тися, брата́тися, об'є́днуватися, іти́ до спі́лки.
Є́дність, згурто́ваність, неподі́льність, нерозри́вність, ці́лісність; *(поглядів)* збіг, подібність; *(походження)* спі́льність.

Ж

Же́ртвувати, *(що)* віддава́ти, прино́сити в же́ртву, дарува́ти; *(чим)* поступа́тися, відмовля́тися *(від),* зріка́тися *(чого).*
Журналі́ст, газетя́р.

З

Забезпе́чувати, *(потреби)* задовольня́ти *кого (чим),* постача́ти *кому (що); (успіх)* гарантува́ти.
Забороня́ти, не дозволя́ти, не допуска́ти; *(закон)* накла́дати ве́то на.
Завідувати, *(чим)* ві́дати, керува́ти, очо́лювати *(що).*
Завезти, *(сировину)* приво́зити, дово́зити, доставля́ти, доправля́ти.
За́дум, план, іде́я, на́мір, за́мір,
Зазнача́ти і зазна́чувати, позна́чати; *(кількість)* фіксува́ти; *(у викладі)* підкре́слювати, зауважувати, звертáти ува́гу.
Заінтрига́вувати, зацікáвлювати, збу́джувати/викликáти цікáвість.
Закі́нчувати, заве́ршувати, кінча́ти, докінчувати, дово́дити до кінця́.
Зако́н, *(урядовий)* декре́т, ука́з; *(основний)* конститу́ція; *(поведінки)* пра́вило, но́рма; *(життя)* закономірність, при́нцип, до́гма, аксіо́ма.
За́лишок, ли́шок, запа́с.
Занепоко́єний, стурбо́ваний, стрива́жений, збенте́жений; *(погляд)* неспокійний.
Запере́чувати, не погоджуватися, пере́чити, суперечити, ма́ти про́ти; *(наклеп)* спрости́вувати, відкида́ти.
За́пит, *(з метою дістати інформацію)* прохáння, про́сьба.
Заповіда́ти, *(майно)* лиша́ти у спа́док, відпи́сувати.
Заповіт, духівниця, оста́ння во́ля.
Запозича́ти і запози́чувати, *(досвід)* перейма́ти, насліду́вати.
Запору́ка, запе́внення, гара́нтія.
Запропонува́ти, *(як зробити)* пода́ти ду́мку/пропозицію; *(кандидатуру)* порекомендува́ти.
Заробі́ток, платня́, пла́та.
Засвідчувати, посві́дчувати; *(підписом)* завіря́ти, підтве́рджувати; *(факт)* конста́тува́ти.
Засідання, нара́да, збо́ри, зібра́ння.

Заснóвник, ініціáтор, зачинáтель, фундáтор; *(вчення)* основополóжник.
Заснóвувати, *(партію)* ствóрювати, організóвувати, фундувáти; *(класти початок)* започаткóвувати.
Застáва, *(під позику)* заклáд.
Засту́пник, замісни́к; *(митрополита)* намі́сник.
Затрáчувати, трáтити, витрачáти, витрáчувати.
Заява, прохáння, скáрга, апеля́ція, клопотáння, супліка, *(групова)* петиція.
Зби́тки, втрáти; *(кому)* зло, шкóда, кривда.
Зве́рнення, відóзва, зáклик; *(до влади)* апеля́ція.
Звича́йний, пересі́чний, буде́нний, прозаїчний; *(устрій)* зви́чний, нормáльний, загальноприйнятий, загальновідóмий, повсякде́нний.
Згóда, позити́вна відповідь; *(на що)* дóзвіл; *(між людьми)* порозумі́ння, погóдженість, узгóдженість; (у *гурті)* одностáйність, злáгода, гармóнія, лад; *(на переговорах)* консе́нсус.
Здобу́ток, дося́гнення, у́спіх; *(наслідок праці)* набу́ток, дорóбок, надбáння.
Змóга, спромóжність, спромóга, здáтність; *(шанс)* нагóда, можливість.
Знамени́тий, знáний, славе́тний, славнозвісний.
Знáчно, набагáто, багáто, далéко.
Значу́щий, важли́вий, вагóмий, ваговитий, значли́вий; *(фраза)* змістóвний; *(погляд)* промóвистий, багатознáчний.
Зни́ження, *(ціни)* зме́ншення, здешéвлення.
Зніма́ти, *(одяг)* скидáти; (з *потяга)* зсáджувати; *(з посади)* звільня́ти, усувáти.
Зразкóвий, взірце́вий, досконáлий, доверше́ний, ідеáльний; *(школа)* показóвий.
Зразóк, взірéць, кшталт; *(для наслідування)* приклад; *(відмінювання)* парадúгма.
Зре́штою, наре́шті, вре́шті, після всьóго, кінéць кінцéм.
Зуси́лля, *(фізичне)* напру́ження, напру́га; *(спроба)* намагáння, старáння.
З'ясóвувати, *(збитки)* визнáчати, встанóвлювати; *(у кого)* довідуватися, дізнавáтися; *(кому)* поя́снювати, роз'я́снювати.

І

Ігнорува́ти, навми́сно не помічáти/не звертáти ува́ги; *(не брати до уваги)* нéхтувати, легковáжити.
Ідентифікува́ти, ототóжнювати, уподíбнювати; *(особу)* упізнавáти, засвíдчувати.
Ізольóвано, відокрéмлено, відосóблено, окрéмо, осíбно.
Імпонува́ти, подóбатися, викликáти симпáтію, справля́ти вражéння.
Íндекс, *(товарів)* покáжчик, спúсок, перéлік; *(зростання цін)* показни́к.
Індивідуáльний, особúстий, персонáльний, привáтний; *(стиль)* оригінáльний, самобýтній; *(власність)* одноосíбний, не колекти́вний
Інститу́ція, устанóва, зáклад.
Інстру́кція, вказівка, настанóва, директúва, при́пис, рекомендáція, порáда.
Інформáція, *(дія)* інформувáння; *(факти)* відóмості, повідóмлення, вісті.

І́стинний, правди́вий, пра́вильний: *(факт)* ді́йсний, спра́вжній, реа́льний.
Істо́тний, суттє́вий, ду́же важли́вий (значни́й, вагомий).

К

Каза́ти, говори́ти, повіда́ти, мо́вити, промовля́ти, вислов́люватися; *(у формі наказу)* вели́ти, нака́зувати, зага́дувати.
Казна́, скарбни́ця, скарбі́вня, скарб.
Каси́р, скарбни́к, завідувач ка́си.
Категори́чний, безумо́вний, рішу́чий, безапеляці́йний; *(осуд)* різки́й.
Кваліфіко́ваний, *(майстер)* впра́вний, уміли́й, майстрови́тий, досві́дчений, напрактико́ваний; *(праця)* профе́сійний, фахови́й, високоя́кісний.
Клі́єнт, *(постійний)* відві́дувач, замо́вець, покупе́ць.
Ко́декс, звід (реє́стр, збірка) зако́нів; *(моралі)* но́рми; зви́чаї, ко́мплекс пра́вил.
Колегіа́льний, *(ухвала)* спільний, колективний.
Коле́гія, *(навчальний заклад)* коле́гіум; *(урядовий орган)* ра́да, комісія; *(адвокатська)* об'є́днання, спі́лка.
Компаньйо́н, партне́р, това́риш, співуча́сник, напа́рник.
Компенса́ція, *(дія)* відшкодува́ння; *(винагорода)* відшкодува́ння, покриття́ ви́трат.
Конкуре́нція, супе́рництво, змага́ння.
Консолідува́ти, згуртóвувати, об'є́днувати, концентрува́ти; *(посилювати)* зміцнювати.
Констатува́ти, *(факт)* ствéрджувати, відзнача́ти, засві́дчувати, встано́влювати.
Конта́кти, стосу́нки, зно́сини, взає́мини.
Контра́кт, *(письмовий)* уго́да, до́говір, пакт, зобов'я́зання.
Конфіденційний, су́то прива́тний; *(лист)* дові́рчий; *(таємний)* секре́тний.
Конфлікт, *(інтересів)* зіткнення, колізія, зу́да́р; *(поглядів)* супере́чка, суперéка.
Координува́ти, пого́джувати, узго́джувати.
Ко́пія, відтво́рення, дублікáт, відби́ток; *(рукописна)* спи́сок; *(фотомеханічна)* факси́міле; *(одна)* примірник, екземпля́р.
Ко́шти, гро́ші, фінáнси, фóнди, капіта́л.
Креди́т, по́зика.
Кредито́р, позикода́вець.
Кри́за, злам, загóстрення; *(економічна)* крах, банкру́тство.
Крите́рій, міри́ло, мі́рка.
Кур'є́р, поси́льний, розси́льний.
Курс, *(політичний)* настано́ва, на́прямок; *(навчальний)* предме́т, дисципліна, нау́ка; *(університетський)* сту́дії; *(біржовий)* ва́ртість, ціна́.
Кшталт, óбраз, ви́гляд, зразóк, взіре́ць, фóрма, штиб, взір, мані́р, подóба.

Л

Легалізува́ти, дозволя́ти, зніма́ти заборóну, узакóнювати.
Листува́ння, кореспонде́нція.

Ли́шок, зайвина́, на́дмір; (в *обрахунках)* ре́шта.
Ліга, об'є́днання, асоціáція, спільнóта.
Ліце́нзія, дóзвіл.
Лоя́льний, законослу́шний; *(до влади)* не опозиці́йний, ві́дданий *чому, (до кого)* коре́ктний, добрози́чливий.

М

Ма́клер, посере́дник, фáктор.
Мента́льність, інтеле́кт, розумóві здíбності, кебéта.
Милосе́рдя, спíвчуття́, жа́лість, жаль, лю́дяність.
Міня́ти, обмíнювати, вимíнювати, заміня́ти; *(кадри)* заміща́ти; *(гроші)* розмíнювати.
Міркува́ння, *(наслідок дії)* ду́мка, перекона́ння, пóгляд.
Мотивува́ти, вмотивóвувати, обґрунтóвувати.

Н

Набу́тий, *(досвід)* нагрома́джений, накопи́чений, здобу́тий.
Навідріз, рішу́че, категорично, навідру́б, наодріз.
Нага́льний, *(про справу)* термінóвий, нега́йний, невідкла́дний; *(про потребу)* коне́чний, доконе́чний, ду́же потрíбний, настíйний.
Нагóда, *(слушний момент)* ви́падок, шанс, можливість.
Надолу́жувати, наздогоня́ти.
Надсила́ти, висила́ти, посила́ти, сла́ти.
Нака́з, *(у формі поради)* при́пис; *(виборців)* настанóва, вказíвка.
На́кладом, кóштом.
Налíчувати, нарахóвувати; *(мати в собі)* мíстити, ма́ти.
Намага́ння, спрóба, стара́ння, бажа́ння.
Наполяга́ти, напосіда́ти, домага́тися, вимага́ти.
Направля́ти, скерóвувати, спрямóвувати.
Насамкіне́ць, під кіне́ць, на заве́ршення, наприкíнці.
Насампере́д, передусíм, найпе́рше, передовсíм, щонайпе́рше.
Натóмість, за́мість тóго.
Небезпідста́вний, обґрунтóваний, аргументóваний, вмотивóваний.
Неви́гідний, неприбуткóвий, збиткóвий, утра́тний, нерента́бельний.
Неви́значений, *(час)* невстанóвлений.
Неви́правданий, *(крок)* необґрунтóваний, невмотивóваний; *(про втрати)* за́йвий, непотрíбний.
Не вистача́є, бра́кує, не стає.
Невідóмий, незна́ний, неба́чений, нечу́ваний, незві́даний.
Невтíшний, безутíшний, нерозва́жний; *(висновок)* безра́дісний, сумний, маловтíшний.
Недоре́чний, невча́сний, недола́дний, невідповíдний, неслу́шний, за́йвий, непотрíбний.

Недороги́й, дешéвий; *(про ціну)* невисóкий, невеликий.
Незаперéчний, очеви́дний, безсумнíвний, безперéчний, я́вний, *(факт)* неспростóвний, *(тон)* категори́чний, безапеляці́йний.
Незначни́й, *(про шкоду)* невели́кий; *(кількістю)* мізéрний, *(значенням)* неважли́вий.
Незрозумíлий, *(текст)* нечíткий, нея́сний, тума́нний; *(факт)* ди́вний, загадкóвий; *(про явище)* незбагнéнний; *(страх)* безпідста́вний, безпричи́нний.
Необхíдний, кóнче потрíбний.
Неодмíнний, обов'язкóвий, конéчний; *(атрибут)* постíйний, незмíнний; *(про рису)* характéрний.

О

Оба́чно, обмірко́вано.
Обговóрювати, обмíнюватися думка́ми, обмірко́вувати, аналізува́ти, ра́дитися.
Обґрунто́ваний, аргументóваний, вмотивóваний, небезпідста́вний.
Обіця́нка, зобов'я́зання, слóво.
Óблік, обрахýнок; *(дія)* обчислення, обраховува́ння, обчи́слювання, обраху-ва́ння; *(ревізія)* переóблік.
Óбмаль, недóсить, малува́то, ма́ло.
Обопíльний, взаéмний; *(про угоду)* двосторóнній.
Обрахýнок, підрахýнок, обчислення; *(собівартості)* калькуля́ція; *(документ)* кошторис.
Обумóвлювати, зумóвлювати, спричиня́ти.
Óгляд, *(дія)* огля́дини, оглядáння; *(митний)* обстéження; (в *газеті)* коментáр.
Одéржувати, отри́мувати, діставáти, відбирáти; *(перевагу)* здобувáти, *(освіту)* набувáти; *(догану)* заробля́ти.
Ознáка, прикмéта, ри́са, властивість, особли́вість; *(життя)* сві́дчення, покáзник, прóяв; *(символ)* знак, емблéма.
Олігáрхія, панівний клас/еліта, мáфія, кліка.
Оплáчувати, плати́ти за; *(борги)* сплáчувати.
Опози́ція, протидія, заперéчення, незгóда, óпір, спрóтив.
Опонéнт, *(у полеміці)* супроти́вник; (на *виборах)* конкурéнт, супéрник; *(непримиренний)* антагоні́ст.
Основни́й, головни́й, найважливíший, *(про тему)* чíльний, визначáльний, центрáльний, чолови́й.
Особи́стий, персонáльний, влáсний; *(про стосунки)* привáтний; *(про рису)* індивідуáльний; *(нагляд)* безпосередній; *(про справу)* особóвий.
Ототóжнювати, (з *чим)* уподíбнювати (прирівнювати) до *чого.*
Офíційний, *(папір)* урядóвий, службóвий; *(голос)* стри́маний, ділови́й.
Оцíнювати, визнача́ти (склада́ти) ціну; *(себе)* зна́ти собí ціну; *(стан)* характеризувáти, давáти оцíнку; *(твір)* рецензувáти.
Ощáджувати, економити, заощáджувати, берегти́.

П

Пакт, *(міжнародний)* угóда, дóговíр.
Парадóкс, різкá невідповідність, несумíсність, розбíжність, нелогíчність.
Паритéт, рівність, рівноправність сторíн.
Партнéр *(у ділі)* співучáсник, компаньйóн, товáриш.
Патéнт, *(на щось)* прáво; *(документ)* свідóцтво (на *право).*
Патентóваний, *(винахід)* зареєстрóваний, захищений патéнтом; *(засіб)* апробóваний, рекомендóваний, дозвóлений.
Переважно, здебільшого, здебíльш, здебíльша, здебільше, в основнóму, головним чином, у переважній бíльшості.
Передавáти, віддавáти, подавáти, дорученáти; *(справи)* передоручáти; *(у спадок)* залишáти; *(досвід)* пощи́рювати; *(вість)* повідомля́ти, інформувáти, розповідáти, перекáзувати, переповідáти; *(мовою)* відтвóрювати, зображáти, малювáти, змальóвувати, опи́сувати.
Пересвíдчуватися, перекóнуватися, упевня́тися, упéвнюватися.
Пересíчний, посередній, звичáйний, рядови́й, непоказни́й.
Періоди́чно, регуля́рно, систематúчно, раз по раз, раз за рáзом.
Печáтка, печáть, штамп; *(слід)* відтиск, знак.
Питáння, запитáння, *(до уряду)* зáпит; *(складне)* проблéма, справа.
Підсумок, *(діяльности)* нáслідок, результáт.
Підтвéрджувати, ствéрджувати, потвéрджувати; *(ділом)* підкрíплювати, підкріпля́ти; *(істину)* засвідчувати, свíдчити про.
План, зáдум; *(дій)* програ́ма; *(далекий)* перспекти́ва.
Плáта, *(грішми)* платня́, винагорóда, *(митцям)* гонорáр; *(не грішми)* віддя́ка, нагорóда; (за *морський вантаж)* фрахт; *(дія)* платíж, оплáта, сплáта.
Платня́, *(заробітна)* зарплатня́, зарплáта; *(урядовця)* оклáд; *(за вислугу)* пéнсія; *(митцям)* гонорáр; *(студентам)* стипéндія.
Плýтати, сплýтувати, заплýтувати, переплýтувати; *(слова)* змíшувати; *(у висновках)* плýтатися, помиля́тися, збивáтися; *(людей)* збивáти з пантелику, ввóдити в омáну.
Повáжно, з повáгою, шанобли́во; *(сприймати)* серйóзно, всерйóз.
Повідомля́ти, сповіщáти, давáти знáти, довóдити до відома, рапортувáти; *(про що)* звітувáти, доповідáти; *(новини)* подавáти, повідати; *(телеграфом)* телеграфувáти.
Повноважéння, прáво, компетéнція, дорýчення.
Повсякдéнний, щоденний; *(одяг)* будéнний, звичáйний; *(клопіт)* злободéнний, побутóвий; *(догляд)* постíйний, повсякчáсний.
Погóджувати, узгóджувати, координувáти.
Погóджуватися, давáти згóду, не бýти прóти; *(після умовлянь)* піддавáтися, приставáти на пропози́цію; *(доходити згоди)* порозумíтися; (з *чим)* примиря́тися, призвичáюватися.
Подáння, *(письмове)* заявá, суплíка.
Поздоровля́ти, (з *чим)* вітáти, здорóвити, посилáти поздорóвлення.

Позити́вний, *(про відповідь)* сте́рдний; *(результат)* очі́кований, сподіваний, передба́чуваний; *(факт)* похва́льний; *(відгук)* схва́льний.
Позича́ти, (у *кого)* бра́ти на́борг; *(кому)* дава́ти в борг; *(досвід)* запозича́ти, перейма́ти.
Попереджа́ти, застері га́ти, остері га́ти; *(аварію)* запобі га́ти *(чому).*
Поруши́ти, *(наказ)* не додержувати *(чого), (закон)* переступа́ти; *(істину)* перекру́чувати, спотво́рювати; *(вправу)* розпочина́ти, заво́дити; *(зв'язок)* переривáти; *(клопотання)* звертáтися з.
Постано́ва, розпоря́дження, директи́ва; *(зборів)* ухва́ла, рішення, резолю́ція; *(суду)* ви́рок; *(уряду)* декре́т.
Постановля́ти, ухва́лювати, вирішувати, вино́сити рішення (ухва́лу), *(судом)* вино́сити ви́рок, прису́джувати.
Прейскура́нт, *(товарів)* пере́лік, *(цін)* катало́г, довідник.
Прибічник, прихи́льник; *(з осудом)* поплічни́к, посіпáка.
Призна́ча́ти, *(кому)* приділя́ти; *(платню)* визнача́ти, встано́влювати; *(ліки)* припи́сувати; *(зустріч)* домовля́тися про.
Прийма́ти, *(вимоги)* пого́джуватися з; *(програму)* схва́лювати, затве́рджувати; *(гостя)* вітáти, зустріча́ти; *(як належне)* сприйма́ти; *(до школи)* запи́сувати, зарахо́вувати.
Пропага́нда, агіта́ція, *(знань)* популяриза́ція.
Проте́кція, засту́пництво, опіка, підтри́мка.
Професіона́л, фахіве́ць, спеціаліст.
Профе́сія, фах, спеціáльність, рід заня́ть.
Публіка́ція, *(дія)* друкува́ння, оприлю́днення, видання́, публікува́ння.

Р

Ра́да, пора́да, пропози́ція, вказі́вка, рекоменда́ція; *(обранців)* нара́да, засі́дання, збо́ри; *(міністрів)* кабіне́т; *(лікарів)* консиліум; *(архипастирів)* сино́д.
Радика́льний, *(захід)* найдійо́віший, найрезультативніший; *(про зміни)* докорінний, рішу́чий, фундамента́льний.
Рахува́тися, (з *чим)* зва́жати на, врахо́вувати (бра́ти до ува́ги *або* в раху́нок) *що; (з ким)* поважáти (цінувáти) *кого.*
Раху́нок, *(змагань)* пі́дсумок, результа́т; квита́нція.
Реалізо́вувати, *(план)* здійснювати, втілювати в життя́; *(товари)* продава́ти.
Регла́мент, *(зборів)* поря́док де́нний; *(праці)* розпоря́док, режим.
Регре́с, рух наза́д, зане́пад, деграда́ція.
Регуля́рний, періоди́чний, систематúчний, рівномі́рний.
Редагува́ти, *(текст)* перевіря́ти, виправля́ти.
Ре́єстр, спи́сок, пере́лік.
Реєструва́ти, запи́сувати, перепи́сувати, вно́сити до ре́єстру (спи́ску).
Резолю́ція, (з'*їзду)* рішення, постано́ва, ухва́ла.
Рекла́ма, *(дія)* афішува́ння, популяриза́ція.

Рекомендува́ти, пропонувáти, рáдити, дава́ти пора́ду; *(позитивно)* характеризувáти; *(кого кому)* відрекомендувáти.
Репорта́ж, *(з місця події)* інформáція, повідóмлення, рóзповідь.
Репрезентува́ти, (кого) представля́ти; (собою) явля́ти.
Референду́м, всенаро́дне опи́тування, голосува́ння.
Рецéнзія, *(на книгу)* відгук, відзив.
Рито́рика, красномóвство, орáторське мистéцтво.
Ро́згляд, *(питання)* анáліз, обговóрення.
Ро́змір, величинá; *(книги)* формáт; *(кризи)* масштáб; *(витрат)* óбсяг.
Розпоря́док, поря́док, режи́м.
Розраху́вувати, *(крок)* зважувати, оцінювати, обмірку́вувати; *(на що)* сподівáтися *чого; (на кого)* покладáти надію, робити стáвку.
Розуміти́ся, *(на чому)* знáтися, знáти що, розумíти (тямити, розбирáтися, мáти дóсвід).
Розумо́вий, *(розвиток)* інтелектуáльний.

С

Самовпе́внений, *(тон)* рішу́чий, безапеляці́йний.
Самопра́вний, самочи́нний, свавільний.
Самості́йний, незале́жний, непідпорядко́ваний; *(держава)* суверéнний; *(висновок)* влáсний, оригінáльний.
Самоту́жки, самостійно, влáсними си́лами, без по́мочі, свої́ми рукáми.
Са́нкція, *(на що)* дóзвіл, схвáлення *чого, (кримінальна)* покарáння.
Сатисфа́кція, задово́лення, вдово́лення.
Свідо́цтво, посвідчення, по́свідка; *(народження)* мéтрика; *(освіту)* атестáт, диплóм.
Своєрі́дний, особли́вий, незвичáйний, непересі́чний, самобу́тній; *(стиль)* характéрний, специфічний.
Своєча́сний, вчáсний; *(захід)* доре́чний, актуáльний.
Серйо́зний, статéчний, повáжний; *(про ставлення)* вимóгливий; *(втрати)* істóтний, великий, вагóмий.
Систематúчний, *(каталог)* систематизóваний, упорядкóваний; *(виклад)* послідóвний, стрункий.
Скáрга, нарікáння, невдово́лення, рéмство; *(письмова)* заява, апеля́ція, супліка.
Скоро́чення, *(штатів)* змéншення.
Слу́шний, *(закид)* справедли́вий, прáвильний, обгрунтóваний.
Співбесі́дник, співрозмóвник.
Спізнюватися, запізнюватися, затри́муватися, бари́тися.
Спільник, *(у діях)* співучáсник; *(ідейний)* прибічник, прихи́льник, однодýмець.
Спішний, терміновий, негáйний, невідкладний, нагáльний.
Сплáчувати, *(борг)* платити, випла́чувати, погашáти, розпла́чуватися за; *(податки, рахунки)* опла́чувати.
Сподіва́тися, очікувати; *(на що)* мáти (плекáти, покладáти) надію.

Спромо́жний, зда́тний, зді́бний.
Станда́ртний, *(проєкт)* типо́вий, уніфіко́ваний, стандартизо́ваний; *(вираз)* трафаре́тний, шабло́нний.
Ствердже́ння, ду́мка, ви́слів, поло́ження.
Твори́ти, ство́рювати; *(добро)* роби́ти, *(діла)* чини́ти, ко́їти; *(плани)* накре́слювати.
Тимчасо́вий, нетрива́лий, неста́лий, непості́йний, нетривки́й.
Тото́жний, одна́ковий, цілко́м поді́бний, таки́й са́мий, іденти́чний, адеква́тний; *(значенням)* однозна́чний, рівнозна́чний, еквівале́нтний.
Традиці́йний, узвича́єний, зви́чний.
Трактува́ти, тлума́чити, витлума́чувати.
Трива́жити, *(кого)* непоко́їти, бенте́жити, звору́шувати, хвилюва́ти; *(чим)* турбува́ти, завдава́ти кло́поту.
Тріу́мф, блиску́чий у́спіх, перемо́га, звитя́га.
Турбо́та, уболіва́ння, кло́піт.
Турбува́ти, непоко́їти, не дава́ти спо́кою (спочи́нку), завдава́ти кло́поту.

У

Ува́га, *(до чого)* заціка́влення *чим,* зосере́дженість *на чому; (до кого)* піклува́ння (турбо́та, уболіва́ння) *про кого.*
Уго́да, домо́вленість, умо́ва, до́говір.
Удоскона́лювати, робити доскона́лішим, поліпшувати, покра́щувати.
Удо́сталь, уво́лю, дово́лі, досхочу́.
Узвича́єний, загальноприйнятий, широковжи́ваний.
Узго́джувати, *(дії)* пого́джувати, координува́ти.
Укладач, *(збірки)* упоря́дник.
Умо́ва, *(між ким)* уго́да, до́говір; *(чиясь)* вимо́га, пропози́ція; *(попередня)* передумо́ва.
Умовля́ти, перекону́вати, проси́ти, блага́ти; *(словами)* заспоко́ювати, потіша́ти.
Уніфікува́ти, стандартизува́ти, упорядкува́ти.
Упе́внюватися, перекону́ватися, пересві́дчуватися.
Уповнова́жений, *(представник)* повнова́жний, що має повнова́ження, наді́лений повнова́женнями.
Уповнова́жувати, *(кого)* доруча́ти/нада́вати повнова́ження *кому.*
Урахо́вувати, ма́ти на ува́зі, зважа́ти на, рахува́тися з, бра́ти до уваги́/ві́дома.

Устатко́вання, обла́днання, машине́рія.
Устаткува́ння, *(дія)* обладна́ння; *(дія)* упоря́дження.
Усува́ти, *(хиби)* ліквідува́ти; (з *посади)* звільня́ти, зніма́ти.
Утра́тний, неприбутко́вий, збитко́вий, неви́гідний.
Уя́вний, га́даний.

Ф

Факти́чний, ді́йсний, спра́вжній, реа́льний.
Фа́ктор, чи́нник.
Фальсифікува́ти, підробля́ти; *(факти)* підтасо́вувати, перекру́чувати, викривля́ти.
Фата́льний, *(вплив)* доле́но́сний; *(кінець)* нещасли́вий, траги́чний.
Фах, профе́сія, спеціа́льність, рід заня́ть, кваліфіка́ція, сфе́ра діяльності.
Фіксува́ти, закрі́плювати, встано́влювати; *(у пам'яті)* карбува́ти, зафіксо́вувати; *(на папері)* зобража́ти, відтво́рювати; *(увагу)* зосере́джувати; *(події)* реєструва́ти.
Фікти́вний, неспра́вжній, ви́гаданий.
Фіна́нси, ко́шти, фо́нди.
Фонд, *(золотий)* запа́с, резе́рв, ресу́рси; *(оборотний)* капіта́л.
Формулюва́ти, *(думку)* висло́влювати, викла́дати; *(завдання)* визнача́ти, окре́слювати.
Формуля́р, бланк, фо́рма.
Фра́за, ви́слів, ви́раз.
Фунда́тор, засно́вник, ініціа́тор, зачина́тель.
Фунда́ція, *(дія)* заснува́ння; *(доброчинна)* фонд.
Фу́нкція, *(чия)* обо́в'язок, пови́нність; *(грошей)* призна́чення, роль.

Х

Хаоти́чний, безла́дний, неорганізо́ваний; *(рух)* неконтрольо́ваний.
Характеризува́ти, дава́ти характери́стику, атестува́ти, окре́слювати.
Характе́рний, власти́вий, притама́нний; *(факт)* типо́вий.
Хвили́нний, короткоча́сний, скороми́нучий, тимчасо́вий, недовготрива́лий, нетрива́лий.
Хи́бити, помиля́тися, припуска́тися помило́к.
Хи́бний, непра́вильний, помилко́вий, неві́рний.
Хоті́ти, бажа́ти, ма́ти бажа́ння.

Ц

Церемо́нія, обря́д, ритуа́л.
Цілко́м, цілкови́то, абсолю́тно, по́вністю, зо́всім, до кра́ю, геть-чи́сто, до оста́нку, дощенту.
Ціна́, ва́ртість; *(за працю)* пла́та, винагоро́да.
Ці́нний, ва́ртісний, комто́вний, дороги́й.

Цінува́ти, склада́ти ці́ну *чому; (майно)* опи́сувати, роби́ти о́пис; *(цінні папери)* котирувати.

Ч

Ча́сом, і́ноді, і́нколи, де́коли, зрі́дка, вряди́-годи́, коли́-не-коли́, поде́коли.
Ча́стка, (з *поділу)* пай; *(у спільну справу)* вне́сок.
Часткó́во, до де́якої мі́ри, де́якою мі́рою, до пе́вної мі́ри.
Чима́ло, до́сить бага́то, багате́нько, не ма́ло, вдо́сталь.
Числе́нний, *(запити)* неодноразо́вий.
Чі́тко, я́сно, розбі́рливо, вира́зно.

Ш

Ша́на, поша́на, пова́га, шано́ба, шанува́ння, поважа́ння, пошані́вок.
Шкодува́ти, жалкува́ти; *(за чим)* уболіва́ти; *(кого)* жаліти, співчува́ти *кому; (гроші)* еконо́мити, заоща́джувати.
Шту́чний, *(товар)* шту́чний, роздрібни́й; *(сміх)* нещи́рий, ро́блений, ви́мушений; *(слова)* наду́маний, вига́даний; *(конфлікт)* розіграний.

Щ

Щади́ти, ми́лувати; *(здоров'я)* берегти́, шкодува́ти; *(гроші)* еконо́мити, заоща́джувати.
Ще́дрий, не скупи́й, не заже́рливий; *(внесок)* значни́й, бага́тий.
Щи́рий, *(хто)* щиросе́рдний, нелука́вий, відве́ртий, правди́вий, прями́й; *(друг)* ві́рний, спра́вжній; *(привіт)* серде́чний; *(праця)* самовідданий, стара́нний.
Щи́ро, від щирого се́рця, відве́рто.
Щопра́вда, пра́вда, спра́ві, пра́ву (щи́ро) кажу́чи.

Ю

Юриди́чний, правни́чий, правозна́вчий.
Юри́ст, правни́к, правозна́вець, юриспруде́нт, слуга́ зако́ну.
Юсти́ція, правосу́ддя.

Я

Я́вний, *(факт)* очеви́дний, нао́чний, ви́димий, не потаємний, безсумні́вний, незапере́чний.

СКЛАДНІ ВИПАДКИ НАГОЛОШЕННЯ

А

абетко́вий
аби́що
аби́як
авто́
а́дресний (від а́дрес)
адре́сний (від адре́са)
але́
алфа́віт *і* алфаві́т
ана́мнез
ана́пест
асиметрі́я
а́тласний (від а́тлас)
атла́сний (від атла́с)

Б

бавовня́ний
ба́жаний *і* бажа́ний
байду́же *і* ба́йдуже
ба́тьківський
ба́тьківщина (спадщина від батьків)
батьківщина *і* ба́тьківщина (вітчизна)
безві́сний
бе́звісти
безпри́страсний
безро́змірний (не залежить від одиниць вимірювання)
безрозмі́рний (без певного розміру)
безхара́ктерний
беремо́
бе́шкет
біли́зна (вироби з тканини)
білизна́ (білість)
болоти́стий
бо́рошно
бо́рючись, *дієприсл.*
босо́ніж
боя́знь
боячи́сь, *дієприсл.*
було́
бюлете́нь, бюлете́ня

В

валови́й
ва́рений, *дієприкм.*
варе́ний, *прикм.* (варена картопля)
ведмеди́ця *і* ведме́диця
верба́
ве́рхи, *присл.*
вершкови́й (виготовлений з вершків)
вершко́вий (пов'язаний з мірою довжини)
весняни́й *і* весня́ний
ветерина́рія
взя́ти, візьму́, ві́зьмеш, візьме́мо
вибра́нець
вигідний (зручний: вигідна позиція)
ви́гідний (корисний: вигідна справа)
ви́года (користь)
вигóда (зручність)
вида́ння
визво́льний
визна́ння
визнатя́
визна́чник
вимі́рник
вимóва
вимóга
ви́падок
вира́зний
ви́сіти і висі́ти
ви́сланець
ви́соко *і* висóко
ви́трата

вичéрпний
вівся́ний
ві́дгомін
ві́ддáвна
ві́ддáння *і* віддання́
ві́домість (документ)
відóмість (повідомлення, знання)
ві́дповісти *і* відповісти́
відсотко́вий
військо́вий *і* військови́й
вірш, віршем, ві́рші
віршовий
вісімдеся́т
вітчи́м
віч-на́-віч
вкла́дник
вла́дар *і* влада́р
воднóраз
воднóчас
водопрові́д
волóдар і володáр
впóвні
вподóбання
впóперек
врізнóбіч і врізнобі́ч
врядú-годú
всередúні
втрýтитися
вугільний *і* вýгільний
вчéння

Г

генéзис
гéтьман
гетьма́нський
гли́няний
гнівúти
гнівний
гóїти
голíруч
горúцвіт
горíлиць і горіли́ць
горошúна
господáрчий
граблí
громáдський
громадя́нин
гróші, грóшей
грушéвий
гуртовúй
гуртóжиток
гуцýл

Д

даючи́
двійня́
дворазóвий
деревина́ (матеріал)
деревúна (одне дерево)
дефíс
диспансéр
діáгноз
діалóг
дійовúй
добýток
довідни́к *і* дóвідник
дóгмат
договíр *і* дóговір
договíрний
дозéмний
докумéнт
дóлішній
донéсхочу
дóнька
допíзна
доповідáч *і* доповíдач
доповісти́ *і* доповісти
допризовни́й *і* допризóвний
допризовни́к *і* допризóвник
досúта
досхочý
дочка́
доччúн
дрімóта
дробовúй
дрóва

Е

евфонíя
експéрт

Є

Євáнгеліє
єретúк

Ж

жалúти
жалюзí
жéвріти
живóпис
житлó
житловúй
жнивá

З

зáбавка
завдáння
завершúти
зáвжди *і* завждú
завúдна
завчасý
зáгадка
заголóвок *і* зáголовок
заіржáвілий
зáйнятий
закінчúти
зáкладка
зáкупка
зáлоза
замóрський
занестú, занесемó, занесетé
занáття
заробíток
заслáння
зáставка
затéмна
зáчіпка
збíрний
звідтóді
звукóпис
зéрно *і* зернó
зéрнятко
зібрáння
злидáр
змóвчати
знаменó *і* знаменó
зобразúти, зображý, зобразúш, зобразúмо
зóвсім
зóзла
зокрéма, зокремá
зрýчний
зубóжілий
зубóжіння
зустрíчний

К

кáвник
кáвовий
кáжучи
кáмбала
каталóг
квасолéвий
квасолúна
кúдати
кишковúй
кістковúй
клéчання
колéсо
колóс (колосок)
колóс (велетень)
компроміс
контрактóвий
корúсний
кóристь *і* корúсть
кóсий
косúнець
котрúй
крадíж
крáсти, крáду, крáдеш, крáдемо
кредитóр
крóїти, крóю, крóїш
кропивá
крутúзна

кулінáрія
кульковúй
курінь, куренá, куренéм
кýрятина

Л

легкúй
лéщата *і* лещáта
листопáд *(місяць)*
лúцарство *і* лицáрство
лíкарський (*від* лікар)
лікáрський (*від* ліки)
літóпис
літопúсний
літургія
людський (людяний)
людськúй (властивий людям)

М

мáбуть *і* мабýть
маршовúй
мережа
мáсляний
машинопúсний
металýргія
мій (могó)
мітингóвий
монолóг
моралітé

Н

нáвзнак
навзнакú
навчáння
надвóрі, *присл.*
на дворі (на подвір'ї)
надлúшковий і надлишкóвий
надлúшок
нáзваний, *дієприкм.*
назвáний (нерідний)
найцікавíший
найяскравíший
наперед óдні
напрóчуд
напýття
насáмкінець
нáскрізь
нáчинка
начинкóвий *і* нáчинковий
недовідúй
неквапнúй
ненáвидіти
ненáвисть
неприйнятнúй
новúй

О

обдарóвання
обдарувáння
об'єм
обúдва
обíйстя *і* обійстя́
обíруч
обіцянка
обкладинка
обранець
обрýч
один (одного́, одному́)
одинáдцять
одинáдцятий
одноразóвий
ознáка
окрім
округлúти
óлень
оптóвий
ортопéдія
орючúй
отáман *і* отаман

П

пайовúй
партéр
пáсквіль
пасти
пéрвісний *і* первíсний

перевóзити
перегóдом
перегодя́
перéгук *і* перегýк
переділ
передпóкій, передпокóю
перéдрук
перéїзд (місце переправи)
переїзд (переїжджання)
перéкуска
перéкупка
переобрáння
перéпустка
пересильнúй *і* пересúльний
пересічний (середній, посередній)
пересічнúй (перехресний)
перéспів *і* переспів
перипетія
петля́
пúшучи
підзáхисний
підлíтковий
пізнáння
пíтьма *і* пітьмá
піщáний
платівка
площинá
поблизý
повік-віки
податкóвий
пóдруга
подýшка *і* пóдушка
пожúвний
позáторік
пóзначка
показник
полýмисок
пóмилка *і* помúлка, *мн.* помилкú
по-новóму
поня́ття
порядкóвий
посередúні
посúльний (кур'єр)
посильнúй (використовуваний для посилення)
пóтайки
пóхибка
почáсти
приєднáння
призовнúк *і* призóвник
примóрський
прúросток
прúчіп
прúятель
прожитковий
прожúток
промислóвик
прóстий *і* простúй
протизапальнúй
протипоказáння
прóшарок
псевдонім
пýгач

Р

рáзом
рекрýтський
рéктор (ректорú *мн*)
речовинá
рéшето
рúнковий
різновúд *і* різновúд
рóзбрат
рóзголос
роздрібнúй
рóзмін
розповістú *і* розповíсти
рукóпис
рукопúсний
рýсин і русúн

С

сáга (оповідь)
сагá (затока)
сáдячи
санкú *і* сáнки

сантиме́тр
свій (свого́)
све́рдло
сере́дина
си́віти *і* сиві́ти
симе́трія
си́нява
сиро́ватка
сільськогосподáрський
сімдеся́т
сли́вовий *і* сливо́вий
сли́на
сма́га *і* смага́
смере́ковий
смикну́ти, смикну́, смикне́ш, смикнемо́
сні́дання
со́лодощі
соломи́нка
соляни́й
сором'язли́вий
сороко́вий
спи́на
спо́кій
спра́віку
спроквола́
старі́ти *і* ста́ріти
страйкови́й
стреме́но *і* стремено́
струми́на *і* струмина́
судно́
сум'яття́

Т

та́кож *і* тако́ж
тара́нтул
твій (твого́)
тезко́
текстови́й
терези́
те́рен (рослина)
тере́н (територія)
течія́
типо́вий (характерний)
типови́й (зразковий, стандартний)
ті́стечко
то́впитися
той *(того́, тому́)*
травесті́
травести́я
тризу́б
три́птих
трійня́

У

ув'язни́ти
угрупо́вання (група, підрозділ)
угрупува́ння (дія)
удéржати
Украї́на
украї́нський
умо́вчати
упо́вні
уподо́бання
уро́дженець
уро́чистий
усмі́шка *і* усмі́шка
усто́яти

Ф

факси́міле
фармаці́я
фарфо́р
фарфо́ровий
фаховий
фее́рія
фено́мен
фети́ш
філантро́пія
філі́стер
фі́рмовий
фольга
фо́рзац

Х

хара́ктерний (з характером)
характе́рний (типовий, специфічний)

хлі́бний
хо́дячи
хто-не́будь
хутрови́й

Ц

ца́рина
це́нтнер
ци́ган
цікаві́ший
цінни́к

Ч

чарівни́й
чепурни́й
че́пурність
черговий
черпа́ти, черпа́ю, черпа́єш
черстви́й
че́рствіти *і* черстві́ти
чисе́льник
чо́вен
чорно́зем *і* чорнозе́м
чорноземний
чорно́слив *і* чорнослив
чотириразо́вий
чотирна́дцять

Ш

шавлія́
шко́да *і* шкода́ (жаль)
шкода́ (марно, даремно)
шофе́р

Щ

щаве́ль
ще́лепа
щи́пці
щогловий
щодобови́й
щотижне́вий

Я

я́ловичина
яскраві́ший
я́трити *і* ятри́ти