

I. Культура фахового мовлення

1.1. Вступ. Державотворча роль мови. Функції мови. Стилi, типи i форми мовлення. Літературна мова. Мовна норма. Культура мови. Культура мовлення під час дискусії.

План

1. Державотворча роль української мови
2. Функції мови
3. Стилi мови

1. Державотворча роль української мови

Народ або грецькою мовою етнос - це історично сформована людська спільнота, яка відрізняється від сусідів окремою власною територією (батьківщиною), культурою, мовою, психічним складом та самосвідомістю. Народ, що історично дозрів до створення власної держави, називають нацією. Отже, нація - це вища стадія розвитку етносу, на якій останній творить - національну державу. В сучасному світі народ може цивілізовано існувати лише у формі нації, тобто у власній державі.

Ці думки є дуже близькими до тверджень педагога К. Ушинського, який у статті "Рідне слово" стверджував: "Коли зникає народна мова, - народу нема більше! Відберіть у народу все - і він усе може повернути; але відберіть мову, і він ніколи більше вже не створить її; нову батьківщину навіть може створити народ, але мови - ніколи: вимерла мова в устах народу - вимер і народ". Бо ж "мова народу - кращий, що ніколи не в'яне й вічно знову розпускається, цвіт усього його духовного життя, яке починається далеко за межами історії

Мова як одна з головних ознак кожної нації є її генетичним кодом, який поєднує минуле із сучасним, програмує майбутнє і забезпечує буття людської спільноти у вічності.

Незважаючи на складні умови тривалих періодів бездержавності української нації та її територіальної роз'єднаності, українська мова зберегла свою самодостатність і, врешті-решт, стала важливим чинником возз'єднання українських земель і відновлення соборної незалежності України.

Українська мова – не лише засіб спілкування, а й скарбниця духовного і культурного спадку українського народу. У витворених протягом віків різноманітних формах буття української мови (старовинні усні перекази і літописи, народні пісні і думи, казки і міфи, поетичні і прозові твори тощо) зберігаються історична пам'ять і досвід нації, глибинні витoki її світоглядних і моральних цінностей, віддзеркалюються національні традиції і узвичаєння, звичаї і навички, тобто ознаки, що притаманні саме цій спільноті.

Українська мова – невід'ємний державницький атрибут, що зберігає свою історичну спадкоємність від давньокиївської доби. Як мова найчисленнішого, найстаршого етносу українська мова відповідно до загальноприйнятої світової практики виконує функцію єдиної державної мови в Україні.

Відповідно до Рішення Конституційного Суду України від 14 грудня 1999 року № 10-рп/99 про офіційне тлумачення статті 10 Конституції України, державний статус української мови означає її обов'язкове застосування на всій території України при здійсненні повноважень органами державної влади та органами місцевого самоврядування (мова актів, роботи, діловодства, документації тощо), а також в інших визначених законом публічних сферах публічного життя, зокрема у роботі навчальних закладів, сфері обслуговування, культурі, засобах масової інформації.

Вільне володіння державною мовою – юридичний обов'язок кожного громадянина України.

Престижу мови сприяє її державність і патріотичне ставлення до неї її носіїв, тому громадяни України, як і всякої іншої держави, мають мовні обов'язки, що полягають у

захисті та збереженні рідної мови. Захист рідної мови – найприродніший і найпростіший, найлегший і найнеобхідніший спосіб національного відродження і самоутвердження. Володіння рідною мовою - не заслуга, а обов'язок справжніх патріотів. Знання рідної (державної) мови не обмежує можливості вивчати інші мови - споріднені і не споріднені. Вислів "Скільки ти знаєш мов – стільки разів ти людина" ніколи не втратить своєї актуальності.

В Україні двомовність – природне явище. Але володіння двома мовами вимагає правильного користування ними. На жаль, вітчизняні білінгвісти часто говорять змішаною мовою, яку в побуті називають суржилом. Тому серед мовних обов'язків наших громадян слід виділити ще один - дотримуватись культури українського мовлення. Належний рівень мовної культури є свідченням розвинутого інтелекту людини, її вихованості.

Очистити мову від негативних нашарувань, вберегти її від засмічення та деградації – одне з першочергових завдань мовної політики. Мовлення штатних працівників теле- і радіостудій в ефірі має бути еталонним. Виконання нормативних вимог до якості мови має стати обов'язковою умовою отримання дозволу на право займатися освітньою, медійною чи рекламною діяльністю, а їх порушення – передумовою для позбавлення ліцензії.

Слід давати відсіч спробам культивувати в суспільстві уявлення про українську мову як ущербну й неprestижну. Насправді її пізнавальний, виражальний і комунікативний потенціал надзвичайно потужний. Український словник один з найбагатших у світі. Українська мова входить до третього десятка демографічно найпоширеніших мов світу і за цим параметром друга серед слов'янських. Значна частина її словника значно старша за майже півтора тисячолітню історію її вживання в різних сферах громадського й культурного життя.

Українська мова – старописемна мова з великою історико-культурною спадщиною. Держава має піклуватися про наукове дослідження і публікацію давніх писемних пам'яток, їх популяризацію, використання їхніх елементів для збагачення ресурсу сучасної літературної мови. Залишається актуальним збереження й вивчення діалектів української мови – джерела її самобутності й життєвої сили.

Українська мова в її літературній формі набула високого рівня розвитку.

Нею створено багату оригінальну літературу, перекладено найвидатніші твори світового письменства. Вона має досконало опрацьовану граматику, сформовану науково-технічну термінологію, розвинену стилістичну систему, здатну забезпечити спілкування і порозуміння в усіх сферах суспільного життя. Підвищенню авторитету української мови має сприяти якнайшвидше практичне впровадження єдиного загальнонаціонального правопису.

Державна мовна політика має бути спрямована на підтримку і збереження української мови в середовищі українських спільнот за межами України шляхом надання відповідної допомоги культурно-освітнім закладам українців в інших державах.

Відмітимо, що в політиці фактор мови (як зовнішній, так і внутрішній) відіграє далеко не останню роль. Мова - важливий державотворчий фактор. Політичний аспект мовної проблеми найточніше висловили ще древні римляни: "Чия мова - того і влада".

Варто зазначити, що надмірна, неадекватна антагонізація – одна з головних вад політичного аспекту мовної проблеми в Україні. Не варто постійно протиставляти українську мову російській: яка з них краща, яка державніша чи "ворожіша". Цим можна лише створити собі зайвих ворогів.

Таким чином, з урахуванням мовної ситуації в Україні державна мовна політика спрямована на досягнення таких цілей:

- утвердження української мови як державної (офіційної) у всіх царинах публічної сфери суспільного життя на всій території;

- посилення функції державної мови як мови громадянства – як засобу зміцнення державної єдності України;
- утвердження української мови як мови міжетнічного спілкування
- сприяння розвитку мов національних меншин із спеціальним наголосом на захисті мов, що опинились під загрозою зникнення;
- підтримання мовного розмаїття України та міжкультурного діалогу;
- сприяння підвищенню загальної мовної культури громадян;
- запобігання дискримінації за мовною ознакою та запровадження заходів позитивної дискримінації щодо мов, які потребують особливого захисту, зокрема щодо української мови в деяких регіонах України;
- сприяння у задоволенні мовних потреб українців у країнах поселення.

Висновки

Державотворча роль української мови відбивається в **таких моментах**:

1. Мова як одна з головних ознак кожної нації є її генетичним кодом, який поєднує минуле із сучасним, програмує майбутнє і забезпечує буття людської спільноти у вічності.
2. У витворених протягом віків різноманітних формах буття української мови зберігаються історична пам'ять і досвід нації, глибинні витoki її світоглядних і моральних цінностей, віддзеркалюються національні традиції і узвичаєння, звичаї і навички, тобто ознаки, що притаманні саме цій спільноті.
3. Одночасно українська мова створює той мовний простір, який є природнім середовищем буття української нації. Його збереження є неодмінною умовою самого її існування і базовою матеріальною гарантією забезпечення мовних прав українців.
4. Українська мова – невід'ємний державницький атрибут, що зберігає свою історичну спадкоємність від давньокіївської доби. Як мова найчисленнішого, найстаршого, автохтонного і титульного етносу українська мова відповідно до загальноприйнятої світової практики виконує функцію єдиної державної мови в Україні.

2. Функції мови

1. Комунікативна (функція спілкування). Мова – засіб спілкування, інформаційний зв'язок у суспільстві. Мова є універсальним і унікальним, матеріально найдешевшим засобом спілкування.
2. Номінативна (функція називання). Усе пізнане людиною – предмети, явища, процеси, поняття – дістає певну назву і так під цією мовною назвою існує в свідомості мовців. Назва вирізняє предмет із безлічі інших. Мовну назву мають не реальні предмети, а й вигадані, народжені фантазією.
3. Мислетворча. Мова – засіб творення думки. Людина мислить у мовних формах. Процес цей складний: іде від конкретно-чуттєвого рівня до понятійного. Поняття закріплюються в словах. Отже, мислити – це означає оперувати поняттями у мовній формі.
4. Пізнавальна. Людина пізнає навколишній світ не тільки власним досвідом, а й через мову, бо в ній нагромаджено досвід попередніх поколінь, сума знань про світ. Наприклад, засобами мови (текст, вислови, фрази, лексика) можна одержати ґрунтовні знання про космос, океан чи якусь країну, так ніколи й не відвідавши її.
5. Експресивна (виражальна). Мова надає найбільше можливостей розкрити світ емоцій та почуттів людини, вплинути на них силою своїх переконань чи почуттів.
6. Естетична. Милозвучність, гармонія форми і звучання у процесі спілкування стають для мовців джерелом естетичної насолоди, сприяють розвитку високого естетичного смаку. Естетичні можливості мови широкі – театр, кіно, радіо, телебачення.
7. Культурологічна. Мова є носієм культури народу – мовотворця. Кожна Людина, оволодіваючи рідною мовою, засвоює культуру свого народу, бо сприймає разом з мовою пісні, Казки, легенди, перекази, історію, звичаї, традиції матеріальної культури і духовного життя нації.

8. Ідентифікаційна. Мова – засіб ідентифікації мовців, засіб вияву належності їх до однієї спільноти: я такий, як вони, бо маю спільну з ними мову.

3. Стили мови

У кожній розвинутій літературній мові сформовані суспільно-історичні різновиди мовлення – функціональні стилі.

Стиль (лат. *stilus*) – загострена паличка для письма – це сукупність мовних засобів (лексичних, граматичних, синтаксичних), що використовуються мовцем за певних умов спілкування у тій чи іншій сфері людської діяльності (політика, наука, техніка, право, художня література, діловодство).

Розрізняють основні стилі мови: **публіцистичний, офіційно-діловий, художній, науковий**. Інколи виділяють виробничо-технічний та епістолярний (мова листування). В усній формі мовлення виділяють ще розмовний стиль та ораторський. Стилi поділяються на підстилi. Стилi реалізуються у певних жанрах (напр., науковий стиль реалізується у таких жанрах, як стаття, анотація, відгук, рецензія).

Індивідуальний стиль – це сукупність мовних засобів у писаних текстах чи усному мовленні, які вирізняють мову окремого письменника, діяча культури, показують його як виразну індивідуальну мовну особистість. Кожний мовець має свій індивідуальний стиль мовлення. Цей стиль залежить від світосприймання людини, рівня її освіти, культури, вихованості. Прикладами й зразками для всіх нас є індивідуальні стилі Шевченка, Франка, Лесі Українки, Коцюбинського, О. Довженка, О. Гончара та інших діячів української культури.

1.2. Літературна мова. Мовна норма. Культура мови. Культура мовлення під час дискусії

План

1. Літературна мова
2. Типи норм
3. Основні вимоги до мовлення
4. Мовленнєвий етикет спілкування
5. Культура мовлення під час ведення дискусій

1. Літературна мова.

Українська національна мова існує у вищій – сучасній українській літературній мові (СУЛМ) і нижчій (діалекти) формах загальнонародної мови. СУЛМ бере початок з 1798р. (вихід “Енеїди І.Котляревського”). Цей твір було написано живою народною мовою. Отже, Котляревський – зачинатель СУЛМ, а Шевченко – основоположник її (1840 – перше видання творів Шевченка). Слід зауважити, що в царській Росії українську та білоруську мови вважали діалектами російської.

УЛМ після Шевченка збагачується, розвивається, удосконалюється у творах Старицького, братів Тобілевичів, Панаса Мирного, Лесі Українки та інших видатних представників словесності.

Літературна мова – це унормована форма загальнонародної мови; вища форма укр. національної мови.

Літ. мова обслуговує чимало сфер суспільного життя: науку, освіту, пресу, телебачення, громадські установи, навчальні заклади, літературу (художню, наукову). За словами М.Горького, “літературна мова від нижчих форм (просторіччя, діалекти, жаргон) тим, що вона оброблена майстрами”.

Літ мова функціонує в 2-х формах – усній та письмовій. Діалекти, жаргони, просторіччя існують у вигляді усного побутового мовлення. Як усна, так і письмова форма літ. мови характеризуються наявністю в них сталих норм.

Українська літературна мова – одна із високорозвинених мов світу. Основу її складає південно-східний діалект, а саме його середньонаддніпрянські говірки. Цей діалект був поширений на більшій території, не так був розгалужений, на говірки, як інші діалекти. З другої половини 15 ст. кількість населення на цій території зростає за рахунок утікачів із числа кріпосного люду з Правобережної та Західної України. З утворенням у першій половині 16 ст. Запорізької Січі приплив населення у цей край посилюється (йдеться про частину Київської та Полтавську області).

Крім того, автор першої граматики української мови О.Павловський та видатні письменники Шевченко та Котляревський були вихідцями з цих країв. У 1818р. на матеріалі саме цього діалекту написано «Граматику малоросійського наречія», а І.Котляревський вперше широко використав народну полтавську говірку у своїх творах. Шевченко, у свою чергу, відібрав і майстерно обробив найхарактерніше для української літературної мови і ввів це у художні твори.

2. Типи норм

Мовні норми – це сукупність загальноприйнятих правил, які діють у мовній системі. Це історично сформований, вироблений літературною традицією стандарт, який регулює мовленнєву діяльність у її типових комунікативних різновидах.

Якщо літературна мова досконала, то й мовні норми стали.

Мовні норми найповніше фіксуються в правописі, словниках, довідниках, підручниках, посібниках з укр. мови.

Літературна норма впроваджується у масове користування через систему освіти, культури, засоби масової комунікації.

Поза літературною нормою перебуває просторічне спілкування, інвективи (лайливі слова), жаргонізми (слова, вислови, характерні для певних соціальних груп людей, напр., студентський жаргон), стилістично невиправдані діалектизмами, граматично неправильні конструкції. Літературна норма загальнонаціональної мови осмислюється як її культурний варіант, тому все, що не відповідає вимогам культури мови, перебуває поза літературною нормою.

Розрізняють такі типи мовних норм:

- орфоепічні (регулює усталену вимову звуків, звукосполучень);
- акцентуаційні (усталене наголошування);
- лексичні та фразеологічні (упорядковують вживання слів і стійких словосполучень залежно від їх значення);
- морфологічні (правильне вживання морфем та граматичних форм: найперший (а не самий перший: завідувач (а не завідующий));
- синтаксичні (визначають правильну побудову словосполучень і речень (повідомлення надіслані за призначенням (а не за призначенням повідомлення надіслані, оскільки такий порядок слів не характерний для укр.. мови);
- орфографічні (нормативність правопису);
- пунктуаційні (вживання розділових знаків);
- стилістичні (регул. вживання мовних засобів відповідно до сфери, ситуації спілкування: (з характеристики: Він кваліфікований працівник (а не добрий роботяга)).

Опанування норм літ. мови сприяє підвищенню культури мовлення, формує відповідний мовний смак.

3. Основні вимоги до мовлення

Щоб бути зразковим, професійне мовлення має характеризуватися такими головними ознаками:

- правильністю, тобто відповідати літературним нормам, що діють у мовній системі;
- змістовністю, яка передбачає глибоке осмислення теми й головної думки висловлювання; різнобічне й повне розкриття теми, уникання зайвого;
- послідовністю, тобто логічністю думок;
- багатством, яке передбачає використання різноманітних засобів вираження думок у рамках відповідного стилю (використання слів у переносному значенні, крилатих виразів, порівнянь, метафор; урізноманітнення граматичної будови речення, вживання відокремлень, однорідних членів, вставних слів, звертань, стилістичних фігур, напр., риторичних запитань та ін.)
- точністю, яка значною мірою залежить від глибини знань та ерудиції особистості, а також від активного словникового запасу; дібрати якнайточніше слово, яке б відповідало конкретному контексту, допомагає розгалужена система синонімів та паронімів в укр. мові (привести – призвести; діловитий – діловий; особистий – особовий – особливий; закрити (навч. заклад) – зачинити; відношення – ставлення).

4. Мовленнєвий етикет спілкування

Етикет (з фр. – ярлик, етикетка) – це правила поведінки і спілкування людей у суспільстві, зовнішній вияв відносин між людьми.

Мовленнєвий службовий етикет – це правила мовленнєвої поведінки на роботі.

Гідна поведінка людини цінувалася ще в античному суспільстві. Пристойна поведінка – це результат осмисленого ставлення до власних вчинків. Не випадково великі гуманісти минулого про етикет говорили так: “Поведінка – це дзеркало, в якому кожен доводить свій образ” (Гете); “У будь-якому дрібному, навіть незначному, непримітному вчинку вже виявляється весь наш характер: дурень і входить і виходить, і сідає і встає з місця, і мовчить і посувається інакше, аніж розумна людина” (Лабрюєр).

Етикет наслідує кращі моральні принципи, норми, звичаї, культуру спілкування всіх народів. Вони є загальнолюдськими або притаманними певному народові. Наприклад, японець, як правило, у спілкуванні не вживає заперечення “ні”. Те, як він вклоняється під час зустрічі, залежить від статусу особи, з якою він вітається: чим вищий статус особи, тим нижчим буде уклін.

Так, в Америці у 1946 р. Було створено Інститут етикету. Його заснувала Емілія Поуст, “перша дама етикету”, як її назвали тоді. Цей інститут мав на меті зберегти традиції, розвинути певні форми поведінки та поширити їх у суспільстві. Емілія Поуст постійно аналізувала нові явища ділового життя, форми поведінки людини в бізнесі. Тим самим вона довела, що етикет, як і життя, є постійно змінюваною системою. Її рекомендації щодо ролі етикету в діловому житті стали поширюватися і за межі Америки. У різних країнах почали приділяти дедалі більше уваги етикету, аби досягти успіху в переговорах.

В Україні письмові настанови про те, як слід поводитись у суспільстві, з’явилися майже одночасно з розвитком писемності. Правила поведінки та прояви етикету різнилися, скажімо, в дворянському колі та селянській хаті. Для дворянських дітей етикет з ранніх років був предметом, якому їх спеціально навчали вихователі. Водночас правила пристойної поведінки, що зародилися в надрах загальнолюдської культури, були притаманні всім людям і передавалися з покоління в покоління.

З поняттям “етикет” пов’язані такі поняття, як ввічливість, тактовність, вихованість. Часом чуємо, що якусь людину називають інтелігентною чи порядною. Ця людина має внутрішню межу, яку вона не може переступити за будь-яких умов. Ось, наприклад, деякі правила етикету, прийнятого на світських раутах: розмовляти лише про приємні і цікаві речі; не обговорювати особисте життя та зовнішність присутніх, ставлення до релігії та політики; не скаржитися. Треба пам’ятати, що не етикет керує людиною, а людина використовує етикет для того, щоб краще взаємодіяти з іншими.

В українській мові є чимало формул привітання та прощання:

Доброго ранку! Добрий день! Добридень!
До побачення! Бувайте здорові! Усього найкращого! Прощайте! На все добре! До зустрічі!

Згоду можна висловити так:

Добре! Будь ласка! Із задоволенням! З радістю!

Відмовити можна так:

Ні, дякую; На жаль, ні; Перепрошую, але не можу; Мені дуже шкода, але...

Подяку висловлюють словом, дібраним відповідно до ситуації мовлення:

Дякую! Спасибі! Дуже вдячний за вашу турботу!

Попросити можна так:

Будьте ласкаві! Прошу вас! Чи не могли б ви; Якщо можете.

Слід розрізняти слова прощу(звертання з проханням) і прощу (відповідь на подяку)

Знайомство супроводжується формулами:

Мене звуть; Дозвольте представити (відрекомендувати) Вам; Познайомтеся, це...; Дуже радий з вами познайомитися; Дуже приємно.

Треба пам'ятати, що в звертанні слід використовувати кличний відмінок:

Добродію! Пане! Панове! Дорогий друже! Оксано Петрівно! Сергію Васильовичу!

До незнайомого, малознайомого співрозмовника, старшого за віком прийнято звертатися на Ви.

Мовні формули хоч і достатньо стійкі, стандартизовані, однак легко варіюються. До них входять і стилістично нейтральні одиниці (*Добрий день! Дякую!*), і стилістично забарвлені (*Раді вас вітати! (офіц.), Привіт! (розм.), Хелло!(жарг.)*). Стилiстично забарвлені етикетні формули поділяються на офіційні й неофіційні, загальноновживані й вузько вживані (просторічні, жаргонні), нейтральні, урочисто-піднесені, церемонні, жартівливі, іронічні. Вибір із синонімічного ряду певної форми залежить від мети, завдань, умов спілкування.

5. Культура мовлення під час ведення дискусій

Найважливіше мистецтво - це мистецтво переконання. Ним можна оволодіти лише у процесі комунікації. Сьогодні ми маємо діловий практикум із теми «Комунікація. Дискусія. Правила її ведення»

Скільки людина живе - стільки спілкується, і цей процес спілкування (усі його види) називається комунікацією. Комунікація - це спілкування друзів, комунікація - це навчання, комунікація - це виступ адвоката на суді, комунікація - це привітання із днем народження, комунікація - це розмова з подругою по телефону.

Але кожна людина - це особистість, яка має власну думку. Так чи інакше, люди об'єднані в колективи - класи, сім'ї, організації, установи, які налічують від двох осіб до 2 тис. осіб. Виникає необхідність вирішення певних питань. А в кожній ситуації, яка вимагає прийняття рішення, рано чи пізно настає момент, коли необхідно вибрати один з альтернативних способів дії.

Є рішення, які приймаються дуже швидко: що з'їсти на сніданок, коли встати, щоб не запізнитись на урок. Але є важливі рішення, які призводять до різних наслідків. І тоді людина вдається до дискусії.

Дискусія - публічне обговорення певного суперечливого питання чи проблеми (Тлумачний словник української мови).

Дуже часто в професійному мовленні, в окремих виробничих ситуаціях, вирішуючи певну проблему, відстоюючи свою точку зору, вступають у дискусію. Ділова дискусія – це обмін думками стосовно якогось питання з дотриманням певних правил і за участю всіх або окремих її учасників. Майже кожне підприємство або фірма обговорюють ділові питання на засіданнях груп або комісій. Чимало ділових зборів і нарад також проводяться у формі дискусій. Під час масової

дискусії всі учасники, за винятком голови, знаходяться в рівному положенні. Голова керує ходом дискусії і робить остаточні висновки. Групова дискусія характеризується тим, що спеціально підготовлена група обговорює питання – дискутує перед аудиторією. Мета такої дискусії – обговорення можливих варіантів розв'язання проблеми, обговорення протилежних точок зору щодо спірних питань, поширення нової інформації. У груповій дискусії можуть брати участь від трьох до десяти опонентів. Основний комунікативний засіб – діалог, який одночасно ведуть тільки двоє учасників.

Ділова суперечка широко застосовується під час обговорення розбіжностей у ситуації, коли немає єдиної думки щодо обговорюваного питання. Це процедура, у якій один доводить, що якась думка правильна, а інший – що вона помилкова. На практиці суперечки проводяться в неупорядкованих, неорганізованих формах, а також без дотримання загальноприйнятих правил і принципів. Виступ під час дискусії – це роздум проблемного характеру. Автор такого роздуму намагається знайти вирішення певної виробничої проблеми чи складного питання. Оскільки чимало проблем, які постають перед суб'єктами сільськогосподарської діяльності, не передбачають однозначного вирішення, то роздуми часто мають дискусійний характер.

Щоб виступ під час дискусії досяг мети, виступаючий повинен сам бути зацікавленим у предметі свого виступу.

Організація дискусії передбачає три етапи:

- підготовчий. На цьому етапі доцільно сформулювати тему дискусії й основні питання, які будуть винесені на колективне обговорення, дібрати відповідну літературу, визначити час і місце проведення дискусії.

Тему краще сформулювати проблемно. На обговорення не бажано виносити понад п'ять питань. Якщо тема складна, доцільно зробити невеликий вступ.

- основний. На цьому етапі обговорюються ті питання, які було винесено на порядок денний. Процесом обговорення керує ведучий. Учасники дискусії мають підготуватися до обговорення обраної теми й виявити готовність викласти свою позицію. Кожен повинен уважно слухати інших і чути, про що саме вони говорять. Усі повинні поводитися відповідно до загальноприйнятих етичних норм поведінки. Не можна перебивати того, хто виступає.
- заключний. Це етап підбиття підсумків. Підсумовує ведучий (здебільшого).

Як правило, дискусія не повинна тривати понад три години. Для повідомлень надається 15-20 хвилин, для виступу – 3-5.

Дискусія відрізняється від полеміки та диспуту. Полеміка має на меті не досягнення згоди в суперечці, а перемогу над опонентом. Диспутнайчастіше використовується для публічного захисту наукової позиції або для того, щоб визначитись у життєво важливих, найчастіше моральних, проблемах.

Отже, форма проведення обговорення - це дискусія. Існують різні методи ведення дискусій.

«Мозковий штурм» - це ефективний метод колективного обговорення, пошук рішення, в якому шляхом вільного висловлювання здійснюються думки всіх учасників.

Принцип «мозкового штурму» простий. Ви збираєте групу учасників дискусії, ставите їм задачу та просите всіх учасників висловити свої думки з приводу рішення цієї задачі: ніхто не має права висловлювати на цьому етапі свої думки про ідеї інших чи давати їм оцінку.

За кілька хвилин можна отримати велику кількість ідей, які служитимуть основою для вироблення найбільш розумного рішення.

«Дерево рішень» (метод усіх можливих варіантів). Суть методу та його мета.

Ця методика застосовується при аналізі ситуацій і допомагає досягти повного розуміння причин, які призвели до прийняття того чи іншого важливого рішення в минулому.

Учасники дискусії розуміють механізм прийняття складних рішень, а викладач із великою точністю заносить у колонки переваги й недоліки кожного з них. У ході обговорення учасники дискусії заповнюють таблицю.

Дебати. Суть методу та його мета.

Мета учасника дебатів - переконати інших у тому, що його підхід до рішення проблеми правильний.

Проведення дебатів є ефективним засобом навчання учасників дискусії вмінню зрозуміло й логічно сформулювати свою позицію, віднаходити переконливі факти та доводи на свою підтримку.

Наприкінці дебатів учасники дискусії повинні оцінити наслідки реалізації позиції супротивника. При цьому, можливо, треба буде оцінити чинний закон або політику, що проводиться.

Дискусія у стилі телевізійного ток-шоу. Суть методу та його мета.

Ця форма дискусії об'єднує в собі переваги лекції та дискусії у групі. Група із 3-5-ти осіб веде дискусію на заздалегідь вибрану тему у присутності аудиторії. Глядачі вступають в обговорення пізніше: вони висловлюють свої думки або ставлять запитання учасникам бесіди.

Ток-шоу дає можливість чітко виразити різні точки зору на задану тему, але для цього основні учасники обговорення повинні бути добре підготовлені. У всіх рівні умови - 3-5 хвилин. Ведучий повинен слідкувати, щоб учасники не відхилялись від заданої теми. Ток-шоу добре проводити спареними уроками (1,5 год.)

Культура мовлення під час ведення дискусій

Важливе місце після логіки та організації дискусії займає культура мовлення. Адже не так уже й багато людей у ході суперечки вміють дотримуватись елементарної культури мовлення. Це в першу чергу стосується використання необразливих, дипломатичних формулювань і т. п., це стосується вміння лаконічно висловлювати свою думку, не допускати двозначного трактування своїх висловлювань і позицій.

Важливе місце також слід приділити часу виступів сторін, які ведуть дискусію. Не можна допускати, щоб одна сторона мала більше часу для виступу.

Не можна допускати, щоби якась зі сторін переходила на силові методи ведення дискусії. Сила голосу - це ще не вирішення проблеми, це не наближення до найкращого розв'язання суперечки. У жодному разі не можна під час дискусій використовувати недозволені методи ведення суперечок: ображати один одного, натякати на якісь певні негативні сторони один одного, не маючи конкретних доказів чи відносячи до суперечки речі, які не мають логічного стосунку до питань, що розглядаються.

Уміння переконувати потребує глибоких знань, умінь, життєвої мудрості і є необхідною складовою частиною більшості публічних виступів. Досвід спілкування між людьми засвідчує, що домогтися, аби співбесідник змінив свою думку, легше, ніж змінити його переконання, оскільки переконання складаються протягом тривалого часу і є системою поглядів, тоді як окрема думка порівняно легко змінюється. Дуже нелегко змінити риси характеру людини - авторитарність, агресивність, егоїзм, аморальність, потяг до пиятики, азартних ігор, тому що за ними стоять певні типи світогляду і комплекс мотивів, бажань, спонук. Проте і це можливо, але це потребує докорінної перебудови внутрішнього світу людини, що не так легко зробити. У цьому разі покладатися лише на аргументи не можна, а слід враховувати цілий комплекс чинників, від яких залежить зміна поглядів людини. До самої людини, яка спромоглася переконати, слухачі можуть ставитися як з довірою, так і з недовірою.

Довіру викликає зазвичай авторитетна людина, яку добре знають. А до незнайомця найчастіше ставляться з сумнівом чи недовірою, які він має долати пристойним зовнішнім виглядом, приємними манерами, поведінкою, вмінням встановлювати із слухачами контакт, впевненістю у відстоюванні власних поглядів. Крім того, щоб ваші слова прийняли на віру, треба бути відомим фахівцем з обговорюваного питання або посилатися

на певний авторитет. Істотне значення має кількісний склад слухачів і ступінь знайомства з ними. Так, якщо переконати слід не багатьох знайомих людей, то легше врахувати їх індивідуальні особливості і досягти успіху, якщо ж аудиторія велика, слід зважити на те, що їх об'єднує (професія, вік, рівень освіченості). Відома також закономірність: чим поважніша людина за віком, тим менш імовірності, що вона поміняє свої погляди, і навпаки, молодих людей значно легше переконати, ніж старших за віком. Зазвичай люди намагаються відкинути інформацію, яка не узгоджується з їхніми звичками чи особливостями характеру (курець не любить слухати аргументи про шкідливість куріння, а лінивий - заклики до праці). У таких випадках найдієвішими є аргументи, коли особі непомітно нав'язують якусь думку, що потім викликає реакцію, відповідну певним навичкам і прагненням цієї особи. Наприклад, більшого ефекту в бесіді з курцем досягнемо, якщо підкреслимо силу його характеру і висловимо впевненість, що цю звичку він може подолати. У цьому разі ми використовуємо відомий психологічний феномен: прагнення людини до визнання. Якщо ж стимулювати це прагнення, то воно дає позитивні результати.

Слід мати на увазі, що переконати людину під час дискусії легше, ніж у процесі лекції. Але до такої дискусії треба готуватися: визначити головні проблеми, зосередитися на способах їх розв'язання. У дискусії зважайте на аргументи опонента, визнавайте їх, і це спонукатиме опонента зважити і на ваші аргументи. У разі перемого не тріумфуйте, щоб опонент не відчув гіркоти поразки, не озлоблювався проти вас. Дуже добре буде, якщо вам вдасться переконати учасників дискусії, що відстоювана вами думка є результатом спільних зусиль пошуку істини усіх, хто брав участь у диспуті (дискусії). У книжці І. Томана «Мистецтво говорити» наведено поради щодо того, як завоювати довіру людей:

- цікавтеся людьми, що вас оточують, їхньою роботою, турботами й радощами;
 - вживайте більше слів, що підкреслюють шанобливе ставлення до людей;
 - намагайтеся похвалити людину за кожну дрібницю, яка це заслуговує;
 - не допускайте виникнення негативних емоцій, а позитивні виявляйте повною мірою;
 - не стверджуйте нічого, що неспроможні довести;
- У процесі обговорення треба стежити за тим, щоб:
- усі пункти обговорювалися послідовно один за одним;
 - не пропустити жодного важливого фактора;
 - усі учасники обговорення мали можливість висловити свою думку про дану справу;
 - ніхто не відхилявся від суті справи;
 - було відзначено, в яких пунктах учасники дійшли згоди, а в яких - ні.

Із досвіду спілкування, з почутого сьогодні сформулюймо основні правила ведення дискусії. Вони можуть мати приблизно такий вигляд.

Говорити по черзі.

Не переривати того, хто говорить.

Критикувати ідеї, а не особу.

Поважати всі висловлені думки.

Не змінювати тему дискусії.

Усі мають однаковий час на виступ.

1.3. Специфіка мовлення фахівця

План

1. Мова і професія.
2. Майстерність публічного виступу.
3. Види підготовки до виступу.

1. Мова і професія.

Мова нації — універсальна система, в якій живе національна душа кожного народу, його світ, його духовність. *«По ставленню кожної людини до своєї мови можна абсолютно точно судити не тільки про її культурний рівень, але й про її громадську цінність»* (К. Паустовський).

Мова як інструмент здобуття знань, як засіб життєдіяльності людини має велике значення для всіх. Оскільки мова не тільки обслуговує сферу духовної культури, а й пов'язана з виробництвом, з його галузями і процесами, із соціальними відносинами, вона — елемент соціальної сфери.

У сучасному житті по-новому розглядаються питання функціонування мови. Старий поділ на професії «інтелігентні» та «неінтелігентні» зникає. Основний критерій — знання свого фаху, рівень володіння професійною термінологією.

Науково-технічний прогрес, перебудова соціально-економічної й політичної системи в країні насичують нашу мову новими поняттями, термінами. Разом з піднесенням рівня фахових знань представників різних професій підвищуються і вимоги до мови.

У зв'язку з упровадженням української мови на підприємствах та в установах помітно збагачується словник професійної термінології новою науково-технічною, суспільно-політичною лексикою.

Що означає знати мову професії? Це — вільно володіти лексикою свого фаху, нею послуговуватися.

Мовні знання — один з основних компонентів професійної підготовки. Оскільки мова виражає думку, є засобом пізнання й діяльності, то правильному професійному спілкуванню людина вчиться все своє життя.

Знання мови професії підвищує ефективність праці, допомагає краще орієнтуватися в ситуації на виробництві та в безпосередніх ділових контактах.

2. Майстерність публічного виступу.

Публічний виступ - це усне монологічне висловлення з метою досягнення впливу на аудиторію. У сфері ділового спілкування найбільш часто використовуються такі **жанри**, як доповідь, інформаційна, привітальна і торгова промова.

В основі **класичної схеми** ораторського мистецтва лежить **5 етапів**: 1)добір необхідного матеріалу, змісту публічного виступу (*inventio* - «винахід»), 2)складання плану, розподіл зібраного матеріалу в необхідній логічній послідовності (*dispositio* - «розташування»), 3) «словесне вираження», літературна обробка мови (*elocutio*), 4) завчання, запам'ятовування тексту (*memoria* - «пам'ять»), 5) проголошення (*pronuntiatio*).

Сьогодні в ораторській діяльності виділяють **3 основних етапи**: до комунікативний, комунікативний і посткомунікативний.

Докомунікативний	Комунікативний	Посткомунікативний
1.Визначення теми і мети виступу	Проголошення промови	Аналіз промови
2.Оцінка аудиторії й обстановки	Відповіді на запитання, ведення полеміки	
3.Добір матеріалу		
4.Створення тексту		
5.Репетиція		

Антична риторика винятково велике значення надавала **підготовці публічного виступу** (це чотири з п'яти етапів приведеної схеми). Греки говорили, що промови Демосфена промашені олією нічної лампади, при світлі якої він їх складав.

Підготовка до будь-якого ораторського монологу **починається** з визначення його теми і мети. **Тему** визначає або сам автор, або ті, хто запрошує його виголосити промову. Назва виступу повинна бути зрозумілою, чітко, по можливості короткою. Вона повинна відбивати зміст промови і привертати увагу слухачів (Наприклад: « *Чи потрібні нам атомні електростанції?*», «*Стан охорони праці і техніки безпеки* », «*Про підготовку до проведення сертифікації виробів*»). При розробці порядку денного для нарад необхідно особливу увагу звертати на формулювання тем доповідей і повідомлень. Теми повинні орієнтувати людей на участь в обговоренні конкретних проблем. Тому доцільно «розшифровувати» пункт порядку денного «Різне»- людина буде мати можливість заздалегідь підготувати і продумати свій виступ. Деякі промови не мають назв: привітальна, мітингова й інші.

Починаючи розробку тексту, необхідно визначити **мету** виступу. Оратор повинен ясно уявляти, якої реакції він домагається. Основні цілі публічного монологу - повідомлення і вплив. Оратор може поставити задачу інформувати слухачів, дати певні відомості. Чи він розраховує схвилювати аудиторію, сформувані у людей переконання, уявлення, що стануть мотивами їхньої поведінки, тобто закликає до якихось дій . Часто ці завдання перехреснюються, сполучаються в одному виступі. Свої прагнення і задачі варто повідомити слухачам.

Важливо **оцінити склад** майбутньої аудиторії. Хайнц Леммерман – автор підручника з риторики – закликає заздалегідь настроїтися на своїх слухачів, поставити себе на їхнє місце, «побачити речі їх очима». Необхідні дані про тих , на кого розрахована промова – це: освітній рівень, напрямок освіти (гуманітарна, технічна ...), пізнавальні інтереси, стать , вік, ставлення до теми і до оратора.

Завжди легше говорити, звертаючись до однорідного (гомогенного) складу (дилетанти, фахівці, колеги, студенти, люди однакових політичних поглядів і т.д.). Що однорідніша аудиторія, то більш передбачена реакція на виступ. Звертаючись до молоді, не можна загравати, лестити, повчати, дорікати в незнанні, некомпетентності, підкреслювати свою перевагу, ухилятися від гострих проблем і питань. Перед слухачами з високим рівнем професійної чи наукової підготовки не можна виступати, якщо немає нових поглядів, підходів до рішення проблеми, не можна допускати повтори, тривіальні судження, демонструвати свою перевагу, зловживати цифрами, цитатами, ухилятися від суті проблеми.

У неоднорідній (гетерогенній) аудиторії виголошувати промову сутужніше. Якщо публіка різна за складом, треба, по можливості, адресувати якийсь фрагмент кожній групі. Варто заздалегідь подумати про те, що сказати окремим, особливо авторитетним, важливим персонам, якщо ви знаєте, що вони прийдуть.

Необхідно також з'ясувати чисельність аудиторії. Великою кількістю слухачів складніше керувати. У переважній більшості людина легковірна, схильна до знеособлювання, не здатна до критики, бачить усе у чорно-білих фарбах, реагує на емоції. Що більша аудиторія, то простіше, наочніше, образніше варто говорити. Знання своїх слухачів, «прицільна» підготовка промови здобувають особливе значення під час обговорення якогось важкого питання у вузькому колі фахівців, ділових людей.

Варто довідатися, у якій обстановці буде проходити виступ – у залі, у кабінеті, є чи там кафедра, стіл, мікрофон ...

Кафедра допомагає сконцентрувати увагу на ораторі, за нею треба розташовуватися вільно, невимушено, установивши і намагаючись зберігати постійну відстань у 20 - 30 сантиметрів між ротом і мікрофоном.

Треба з'ясувати також, після яких інших промов планується ваш виступ. Адже кожна наступна промова повинна бути цікавішою за змістом і формою, ніж попередня.

Наступна стадія докомунікативного етапу – «кодування» – складання тексту - починається з **добору матеріалу**. Щоб виступ вийшов змістовним, краще використовувати не одне джерело, а декілька . **Джерела матеріалу поділяються на групи:**

1. Безпосередні – матеріали, здобуті автором з життя шляхом спостережень, власного досвіду:

- а) знання, практика;
- б) особисті контакти, бесіди, інтерв'ю;
- в) уява - уявне створення нових картин, образів, проектів на основі минулого досвіду з елементами творчості.

2. Опосередковані:

- а) офіційні документи;
- б) наукова і науково - популярна література;
- в) художня література;
- г) статті газет і журналів;
- д) передачі радіо і телебачення;
- е) довідкова література: енциклопедії, словники;
- ж) результати соціологічних опитувань.

«Живий» досвід завжди добре сприймається слухачами, він переконливий і йому вірять.

Матеріал публічного виступу може бути теоретичним і фактичним . Насиченість промови тим чи іншим типом матеріалу залежить від жанру. Так, у звітній доповіді потрібно наводити безліч фактів, щоб довести положення і переконати слухачів. Матеріал виступу повинен бути достовірним. Попередньо перевіряють точність інформації, цифр, дат, цитат, імен.

Систематизуючи матеріал, оратор створює план, продумує композицію, логіку викладу, складає і редагує текст.

Підготовка письмового тексту має багато переваг. Написану промову можна перевіряти, виправляти; вона легше запам'ятовується і довше утримується в пам'яті. Писати треба на окремих аркушах, на одній стороні. Досвідчений оратор може обмежитися складанням тез, чи конспекту розгорнутого плану виступу.

Репетиція являє собою проголошення тексту думкою або вголос, краще перед дзеркалом. Треба знайти таку позу, у якій ви відчуваєте себе легко і зручно, і постаратися її запам'ятати; вивчити обличчя - розправити нахмурені брови, мімічні зморшки, що набігають на чоло; продумати жести, прийоми встановлення контакту. Досвід показує, що на 3 хвилини виступу витрачається 20 - 25 хвилин підготовки. Якщо виступ ретельно розроблений , то в момент зустрічі зі слухачами оратор буде триматися впевнено.

Існує три способи виголошення промови:

- 1) читання тексту,
- 2) відтворення по пам'яті з читанням окремих фрагментів (з опорою на текст),
- 3) вільна імпровізація (експромт).

Читають ті промови, від тексту яких не можна відступити: дипломатичні, урочисті, доповіді і співдоповіді офіційного змісту. Інші види, як правило, вимовляють з опорою на письмову основу. Досить опустити погляд на сторінку, щоб відновити хід викладу, знайти потрібну цифру і т.п. Такий виступ створює враження вільного володіння матеріалом, дає можливість оратору впевнено спілкуватися зі слухачами. У мовця , однак, не завжди є можливість попередньо підготувати текст. Іноді на нарадах, засіданнях, зборах, зустрічах доводиться виступати експромтом. При цьому потрібна велика мобілізація пам'яті, енергії, волі. Імпровізація можлива тільки на базі великих знань, володіння риторичними навичками.

Після виступу оратор часто **відповідає на питання слухачів**, полемізує з ними. Така форма спілкування жадає від оратора швидкої реакції, доброзичливості, володіння гумором. Відповідь доповідача призначається не тільки опоненту але і всім присутнім.

Методика ораторського мистецтва рекомендує не квапитися з відповіддю, а спочатку переконатися, що питання правильно зрозуміле; відповідати лаконічно, ясно і не давати необґрунтованих чи сумнівних відповідей; мати під рукою довідковий матеріал для тих, хто хоче одержати більш докладне обґрунтування ваших припущень.

Установлення контакту з аудиторією

Найвищий прояв майстерності публічного виступу – це контакт зі слухачами, тобто спільність психічного стану оратора й аудиторії. Це виникає на основі спільної розумової діяльності, подібних емоційних переживань. Ставлення оратора до предмета промови, його зацікавленість, переконаність викликають у слухачів відповідну реакцію. Як говорить прислів'я, слово належить наполовину тому, хто говорить, і наполовину тому, хто слухає. Головні показники взаєморозуміння між комунікантами – позитивна реакція на слова виступаючого, зовнішнє вираження уваги у слухачів (їхня поза, зосереджений погляд, вигуки схвалення, посмішки, сміх, оплески), «робоча» тиша в залі. Контакт – величина перемінна. Він може бути повним (зі всією аудиторією) і неповним, стійким і хитким в різні фрагменти проголошення промови.

Щоб завоювати аудиторію, треба установити з нею і постійно підтримувати, зоровий контакт. Виступаючий звичайно повільно обводить поглядом слухачів.

Перед початком промови витримують невелику психологічну паузу - 5 - 7 секунд.

Яка б не цікава була тема, увага аудиторії згодом притупляється. Її необхідно підтримувати за допомогою наступних ораторських прийомів:

- Прийом питання - відповіді. Оратор ставить питання і сам на них відповідає, висуває можливі сумніви і заперечення, з'ясовує їх і доходить певних висновків.
- Перехід від монологу до діалогу (полеміки) дозволяє прилучити до процесу обговорення окремих учасників, активізувати тим самим їхній інтерес.
- Прийом створення проблемної ситуації. Слухачам пропонується ситуація, що викликає питання: «Чому?», що стимулює їхню пізнавальну активність.
- Прийом новизни інформації, гіпотез змушує аудиторію припускати, міркувати.
- Опора на особистий досвід, думки, що завжди цікаві слухачам.
- Показ практичної значимості інформації.
- Використання гумору дозволяє швидко завоювати аудиторію.
- Короткий відступ від теми дає можливість слухачам «відпочити».
- Уповільнення з одночасним зниженням сили голосу здатне привернути увагу до відповідальних місць виступу (прийом «тихий голос»).

Діючим засобом контакту є спеціальні слова і вислови, що забезпечують зворотний зв'язок. Це особові займенники 1 і 2 особи (я, ви, ми, ми з вами), дієслова у 1 і 2 особі (спробуємо зрозуміти, обговоримося, відзначимо, прошу вас, відзначте собі, подумайте, конкретизуємо й ін.), звертання (шановні колеги, дорогі мої), риторичні запитання (Ви хочете почути мою думку?). Перераховані мовні засоби контакту допомагають перебороти «бар'єр», служать об'єднанню оратора зі слухачами.

Поза, жести, міміка оратора

Поза, жести, міміка – приналежність індивідуального стилю. Ці елементи кінетичної системи спілкування діють на зоровий канал сприйняття, акцентують увагу на змісті інформації, що надходить слуховим каналом, підвищують емоційність і тим самим сприяють кращому засвоєнню висловлених думок. На думку психологів, мова на 25% сприймається зоровим шляхом.

Оратор повинен домогтися відчуття стійкості, рівноваги, легкості, рухливості і природності на трибуні, перед аудиторією. Вигляд людини, що тривалий час стоїть нерухомо, стомлює слухачів. Під час тривалої доповіді досвідчений виступаючий змінює позу. Крок вперед у потрібний момент підсилює значимість того чи іншого місця промови, допомагає зосередити на ньому увагу. Відступаючи назад, оратор ніби дає аудиторії можливість «відпочити» і потім переходить до іншого положення промови. Не варто ходити, пересуватися у різні боки під час виступу.

Майстерність оратора виявляється в посиленні впливу жестом, мімікою. Зайва віртуозність не прикрашає мовця і викликає іронію, ворожість. Від жестів значимих, котрі сприяють успіху промови, необхідно відрізнити безглузді, механічні (струшування головою, поправлення волосся, одягу, вертіння ручки й ін.). Стверджують, що кращий жест той, на який не зважають слухачі, тобто який органічно зливається зі змістом промови. В ораторському мистецтві використовуються:

Ритмічні жести. Вони підкреслюють логічний наголос, уповільнення і прискорення промови, місце пауз. Наприклад, уповільнений рух вправо при проголошенні фрази «Говорить, що воду цідить».

Емоційні передають відтінки почуттів (стиснутий кулак, овальний рух руки, «рука, що відрубуює» фразу,).

Вказівні рекомендується використовувати в дуже рідких випадках, коли є предмет, наочне приладдя, на які можна вказати.

Образотворчі наочно представляють предмет, показують його (наприклад, кручені сходи).

Символічні несуть певну інформацію. До цієї групи відносяться жест категоричності (шабельне відмахування пальцями правої руки), жест протиставлення (руки виконують в повітрі рух «там і тут»), жест роз'єднання (долоні розкриваються в різні сторони), жест узагальнення (овальний рух двома руками одночасно), жест об'єднання (чи пальці долоні рук з'єднуються).

Про важливість жестикуляції, говорить той факт, що в риториках, починаючи з античних часів, їй присвячувалися спеціальні розділи.

Основним показником почуттів мовця є вираз обличчя. Міміка оратора стимулює емоції аудиторії, здатна передати гаму переживань: радість і скорботу, сумнів, іронію, рішучість ... Вираз обличчя повинен відповідати характеру промови. У гарного оратора «обличчя говорить разом з промовою». Обличчя і весь зовнішній вигляд виступаючого повинні виражати доброзичливе і навіть дружнє відношення. Аудиторія не любить сердитих чи байдужих.

Аналіз промови оратора

Після ораторського виступу необхідний аналіз. Перш за все для того, щоб знайти, виділити і врахувати допущені недоліки.

Схема аналізу промови

Яка тема виступу? Чи досягнута його мета? Чи підходить тема аудиторії, чи викликає інтерес?

Який матеріал використаний у тексті виступу?

Яка композиція промови? Які методи викладу матеріалу використовуються?

Чи логічна, чи доказова промова?

Чи відповідає промова критеріям правильності, точності, виразності, багатства мовлення?

Який спосіб виголошення промови?

Чи дотримувався оратор вимоги техніки мовлення?

Який зовнішній вигляд оратора, чи доречні жести і міміка? Наскільки вільно він тримається перед слухачами?

Чи встановлений контакт з аудиторією? За допомогою яких засобів?

Визначте, до якого мовного типу належить оратор (за класифікацією С. Ф. Іванової).

3. Види підготовки до виступу.

Одне з найважливіших питань, що виникають при підготовці публічного виступу, — чи обов'язково складати письмовий текст промови. Слід сказати, що це залежить від досвіду оратора (початківцеві писати текст промови обов'язково, експромти може собі дозволити лише досвідчений оратор) і обставин, при яких відбувається виступ. Для мітингу чи політичного клубу характерним є спонтанність; науковий виступ, лекція — заздалегідь підготовлені і обґрунтовані.

Звичайно, писати текст виступу — справа нелегка. Але це має багато переваг. Записану промову можна перевіряти, виправляти, її можна показати колегам, спеціалісту, добиваючись таким чином вдосконалення змісту і форми викладення, а цього не досягнеш, якщо промова тільки в голові. Написаний виступ легше запам'ятовується і довше утримується в пам'яті, ніж неоформлений в кінцевому вигляді матеріал.

Існує **4 типи** підготовки до виголошення промови:

- ті, що написані і читаються за конспектом;
- ті, що готують заздалегідь, але не вчать напам'ять;
- ті, що готують заздалегідь і вчать напам'ять;
- імпровізовані (експромти).

Кожен тип промов має свої переваги і свої недоліки. Читання писаного справляє враження несміливості або скутості; імпровізація може схилити людей до думки, що промовець занадто легко маніпулює словами, отже — викликати певну недовіру до них; проголошення завченого тексту інколи теж справляє ефект, протилежний сподіваному. Промовець завжди має бути готовий перейти з одного типу промови на інший. якщо не зважати на те, що атмосфера в аудиторії змінилася і відповідно слід змінити тип виступу порівняно з тим, на який настроював себе промовець, — годі сподіватися на успіх. Найчастіше успіху досягають промовці, які оптимально поєднують елементи різних типів промов, залежно від того, яку мету вони ставлять і перед якою аудиторією виступають.

1.4. Формування навичок і прийомів мислення. Види, форми, прийоми розумової діяльності. Основні закони риторики

План

1. Розумова діяльність людини. Види і форми
2. Поняття про риторику.

1. Розумова діяльність людини. Види і форми

Розумова діяльність людини безпосередньо впливає з мислення. Мислення — це найвища форма відображення реальності та свідомої людини. Вся розумова діяльність (судження, розуміння, формування понять) складається з таких розумових операцій: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, абстракція, конкретизація.

Мислення — основа розумової діяльності людини. Мислячи, людина пізнає те, чого вона не може безпосередньо сприйняти і уявити; доходить до розуміння суті явищ світу, формує поняття про них і практично оволодіває ними.

Мислення виникає в процесі взаємодії людини із зовнішнім світом, воно є функцією її мозку. Мислення, якщо воно правильне, відображає об'єктивну дійсність

глибше, повніше й точніше, ніж чуттєве її пізнання. Мислення людини відбувається з допомогою понять.

Види розумової діяльності:

- аналіз;
- синтез;
- абстрагування;
- узагальнення;
- конкретизація

Аналіз — це уявний поділ предмета, явища на складові частини, ознаки, властивості та виділення цих компонентів.

Синтез — уявне поєднання в єдине ціле окремих частин, ознак, властивостей предметів, явищ або понять.

Узагальнення — виділення на підставі порівняння головного, загального, особливого або часткового, що є характерним для певного явища, предмета, об'єкта.

Абстракція — виділення суттєвих особливостей групи предметів, явищ або понять.

Конкретизація — перехід від загального до часткового, зв'язок теорії з практикою, перехід до конкретної дійсності, до чуттєвого досвіду.

Без асоціацій мислення не буває.

Розрізняють три типи асоціацій:

- за суміжністю;
- за подібністю;
- за контрастом.

Асоціаціями називаються елементарні зв'язки уявлень і понять між собою, завдяки яким одне уявлення або поняття викликає інші.

Форми розумової діяльності:

Судження - найпростіший акт мислення, що відображає зв'язки предметів і явищ або певних ознак. Судження відповідає на запитання, яке виникло в процесі діяльності. Судження - основа розуміння.

Умовиводи - це утворення з кількох суджень нового судження.

Розуміння - це пізнання зв'язків між предметами і явищами, що трактуються як задоволення пізнавальної потреби.

Уява як вища форма розумової діяльності.

Для забезпечення надійності та безпеки в складних ситуаціях слід виділити такі риси мислення, як винахідливість, кмітливість, швидкість прийняття рішення, критичність, розсудливість.

Психомоторні здібності впливають на безпеку діяльності людини, особливо пов'язаної з виробництвом в умовах автоматизації та механізації. При цьому велике значення мають такі ознаки рухів та реакцій: швидкість реакцій, швидкість руху, точність рухів, координованість, темп рухів, ритми рухів (періодичність), надійність.

На відміну від фізичної, розумова діяльність супроводжується меншими витратами енергетичних запасів, але це не значить, що вона є легкою. Основним робочим органом під час такого виду діяльності виступає мозок.

Для розумової діяльності характерні: велика кількість стресів, малорухомість, вимушена поза.

Все це зумовлює застійні явища у м'язах ніг, органах черевної порожнини і малого тазу, погіршується постачання мозку киснем, зростає потреба в глюкозі. Погіршуються також функції зорового аналізатора: стійкість; ясного бачення, гострота зору, зорова працездатність, збільшується час зорово-моторної реакції.

Розумовій праці притаманний найбільший ступінь напруження уваги — в середньому у 5 — 10 разів вищий, ніж при фізичній праці. Завершення робочого дня

зовсім не перериває процесу розумової діяльності. Розвивається особливий стан організму — втома, що з часом може перетворитися на перевтому. Все це призводить до порушення нормального фізіологічного функціонування організму.

2. Поняття про риторику

Здавна відомо, що найповніше особисті якості людини виявляються в процесі її мовлення. «Заговори, щоб я тебе побачив», - пропонував незнайомцеві Сократ, який вважав, що найважливішим у людини є не її зовнішність, а духовна сутність. Аналогічна мораль сформувалася і в народі: «По одягу зустрічають, а по розуму проводжають». Риторика – наука, що 1) навчає правил переконувати інших; 2) наука красномовства.

Зародилась та розвинулася ця наука в Афінах – колисці давньогрецької демократії. Тоді від уміння переконливо говорити і доводити думки залежали успіх, добробут, слава афінян. Саме тому риторика тоді цінувалася греками понад усі науки та професії. У ті часи філософи-софісти проводили весь час у бесідах.

У великій пошані була риторика і в стародавньому Римі. Уславили це мистецтво оратори Цицерон та Квінтіліан.

У середні віки, в епоху відродження і пізніше мистецтво красномовства посіло почесне місце серед навчальних дисциплін в суді, богослов'ї, в політиці.

Яскраві зразки ораторського мистецтва в нашій національній культурі явили митрополит Іларіон в «Слові про закон і Благодать», невідомий автор «Золотого слова Святослава» («Слово про похід Ігорів»), Володимир Мономах у «Повчанні дітям своїм», Іван Вишенський, Мелетій Смотрицький у численних полемічних творах, Феофан Прокопович у своїй «Риториці», Г. Сковорода, І.Франко, В. Винниченко, О. Довженко, О. Гончар та ін.

Нині, в сучасних складних соціально-політичних умовах, вміння переконливо говорити набуває особливого значення, оскільки від нього залежить вибір правильних рішень у законодавстві, у бізнесі, у виробництві, в суді, в освіті, в політиці, в банківській сфері – там, де все залежить від чіткості, доказовості пропонованого способу подолання суперечності.

Сучасна людина проводить в усному спілкуванні 65 % свого робочого часу (2,5 роки за життя). Отже, люди багато розмовляють, але часто роблять це неефективно. Близько 50 % інформації втрачається при передачі. Причина – невміння донести до співрозмовника повідомлення, небажання слухати.

Як зробити мовлення ефективним? «Говори, аби я міг пізнати тебе», - вимагав Сократ. «Якщо хочеш стати добрим оратором, стань спочатку доброю людиною», - радив Квінтіліан. Ось кілька властивостей, що надають мовленню особливої енергетики: артистизм, упевненість, дружелюбність, щирість, зацікавленість. У діловому мовленні цінується також експресія і тональна варіативність мовлення.

У діловій комунікації максимального успіху досягає той, хто користується інструментами збудження емоцій і почуттів. У діловому спілкуванні важливо пам'ятати про енергетику, що створює людське мовлення, його експресивність, тональність, варіативність. Співрозмовникові імпонує, коли партнер не метушиться і вимовляє фрази впевнено і виразно, виражаючи цим свою позицію в правильності висловлювань (див. матеріал для самостійної роботи)

II. Етика ділового спілкування

2.1. Поняття етики ділового спілкування, її предмет та завдання

План

1. Поняття спілкування.
2. Сутність і зміст етики ділового спілкування.
3. Вчинок як першоеlement моральної діяльності.

1. Поняття спілкування.

Спілкування є головним засобом перетворення людини з біологічної істоти в соціально адаптовану особистість. Саме за допомогою спілкування людина засвоює соціальний досвід та морально-етичні норми поведінки. Під час міжособистісного та міжгрупового спілкування і відбувається передача від однієї людини до іншої тієї сукупності соціальних та соціально-психологічних якостей, які й відрізняють людину від тварини, навіть високоорганізованої.

Спілкування - складний, багатоплановий процес встановлення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребою спільної діяльності і який містить у собі обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприймання і розуміння іншої людини.

Класифікація видів спілкування

Спілкування не розглядається в одній системі координат. Це багатомірний процес. Відповідно, види спілкування описують це явище з різних сторін:

- залежно від специфіки суб'єктів (особистість чи група) виділяють міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування, а також спілкування між особистістю і групою;
- за кількісними характеристиками суб'єктів спілкування можна розрізнити: самоспілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації;
- за характером спілкування може бути опосередкованим та безпосереднім, діалогічним та монологічним;
- за цільовою спрямованістю розрізняють: анонімне, рольове, неформальне спілкування.

Ділове спілкування - це цілеспрямований процес обміну інформацією, що переслідує конкретну мету.

Метою ділового спілкування є організація, регулювання, оптимізація професійної, наукової, комерційної чи іншої діяльності. **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.

Шляхом зіставлення ділового спілкування як специфічної форми взаємодії і спілкування в цілому як загального виявлено такі його **особливості**:

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку стосунків між представниками взаємозацікавлених установ;
- регламентованість, тобто підпорядкованість загальноприйнятим правилам і обмеженням;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, 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

Отже, **ділове спілкування** - це будь-яка професійна комунікативна діяльність (головно-мовленнєва), репрезентована сферою, яка дає відповідь на чотири запитання:

- о задля якої мети ми це говоримо?
- о що ми хочемо сказати?
- о за допомоги яких мовних засобів ми це робимо?
- о 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 в будь-якій справі.

2. Сутність і зміст етики ділового спілкування.

Етика ділового спілкування - вчення про прояв моралі і моральності в діловому спілкуванні, взаєминах ділових партнерів.

В **основі етики** ділового спілкування повинна бути координація, а по можливості і гармонізація інтересів.

Етика ділових відносин є професійною етикою, що регулює систему відносин між людьми у сфері бізнесу. Принципи - це абстраговані, узагальнені уявлення, які дають можливість тим, хто на них спирається, вірно формувати свою поведінку, свої дії, своє ставлення до чого-небудь.

Принципи етики ділових відносин, тобто професійної етики, дають конкретному співробітнику в будь-якій організації концептуальну етичну платформу для рішень, вчинків, дій, взаємодій і т.п.

1. Загальноприйнятим є центральне положення так званого золотого стандарту: *«У рамках службового положення ніколи не допускати по відношенню до своїх підлеглих, до керівництва та колег свого службового рівня, до клієнтів і т.п. таких вчинків, яких би не бажав бачити по відношенню до себе».*

2. Необхідна справедливість при наділенні співробітників необхідними для їх службової діяльності ресурсами (грошовими, сировинними, матеріальними та ін.)

Третій принцип вимагає обов'язкового виправлення етичного порушення незалежно від того, коли і ким воно було допущено.

Згідно з четвертим принципом, принципом максимуму прогресу, службову поведінку і дії співробітника визнають етичними, якщо вони сприяють розвитку організації (або її підрозділів) з моральної точки зору.

Логічним продовженням четвертого принципу є п'ятий принцип – принцип мінімуму прогресу, відповідно до якого дії співробітника або організації в цілому етичні, якщо вони хоча б не порушують етичних норм.

Сутність шостого принципу в наступному: етичним є терпиме ставлення співробітників організації до моральних принципів, традицій та іншим, які мають місце в інших організаціях, регіонах, країнах.

Сьомий принцип рекомендує різне поєднання індивідуального релятивізму і етичного релятивізму до вимог загальнолюдської етики.

Згідно восьмому принципу є індивідуальне та колективне начало, що виявляється за основу при розробці та прийнятті рішень у ділових відносинах.

Дев'ятий принцип нагадує, що не слід боятися мати власну думку при вирішенні будь-яких службових питань.

Десятий принцип - ніякого насильства, тобто «Натиску» на підлеглих, що виражається в різних формах, наприклад, у наказовій, командної манері ведення службового розмови.

Одинадцятий принцип – сталість впливу, що виражається в тому, що етичні стандарти можуть бути впроваджені в життя організації не одноразовим наказом, а лише за допомогою безперервних зусиль з боку і менеджера, і рядових співробітників.

Дванадцятий принцип - при впливі (на колектив, на окремих співробітників, на споживача тощо) враховувати силу можливої протидії.

Тринадцятий принцип полягає в доцільності авансування довірою до почуття відповідальності співробітника, до його компетенції, до почуття обов'язку.

Чотирнадцятий принцип настійно рекомендує прагнути до безконфліктності.

П'ятнадцятий принцип – не обмежувати свободи інших.

Шістнадцятий принцип можна назвати принципом сприяння: співробітник повинен не тільки сам надходити етично, але і сприяти такому ж поведінці своїх колег.

Сімнадцятий принцип свідчить: не критикуй конкурента. Мається на увазі не тільки конкуруюча організація, але і «внутрішній конкурент» - колектив іншого відділу, колега, в якому можна «побачити» конкурента.

Принципи етики ділових відносин повинні служити підставою для вироблення кожним співробітником будь-якої фірми власної особистої етичної системи. Перелік принципів може бути продовжений з урахуванням специфіки діяльності тієї чи іншої організації. Існує принципи професійної етики.

Спільним для всіх професій є вимога максимально високої якості роботи в межах обумовлених можливостей. Недопустиме протиставлення корпоративних інтересів інтересам клієнта.

Вимога ставлення до клієнта, відвідувача, покупця і т.д., як до суб'єкта, а не об'єкту професійної діяльності, недопустимість маніпулювання, введення людей в оману, в багатьох професіях розуміється як принцип «інформованої згоди».

Інформована згода існує в усіх професіях і відображає вимогу дотримання права людини на інформацію, що стосується її особисто або її інтересів, гарантоване Декларацією прав людини. Воно означає також неприпустимість дезінформування та замовчування важливої інформації. Інформована згода означає максимальну інформацію, надану фахівцями, щодо існування здоров'я, часу, матеріальних витрат, можливих наслідків або втрат, втрат можливостей чи моральної шкоди гідності. Ця інформація є умовою добровільного прийняття клієнтом, пацієнтом, учням, відвідувачем змісту форм, методів, прийомів, часу, ціни і якості його обслуговування (лікування), навчання і передбачуваного результату з урахуванням можливих ускладнень.

Спільним для всіх професій є принцип збереження професійної таємниці, конфіденційності відомостей про клієнтів, інформаційних запитах, послуги, технології, рецептах. Конфіденційність стосовно до роботи фахівця слід розуміти як нерозголошення відомостей, що стосуються фахівця і стали надбанням фахівця в результаті виконання ним службових обов'язків або у зв'язку з ними.

Повага прав власності - важливий принцип професійної етики. .

Важливим принципом професійної діяльності в умовах демократії є право на критику.

Екологічний принцип зобов'язує фахівців піклуватися про чистоту приміщень і повітря, профілактичні заходи в періоди епідемій, заощадженні тепла, води, електроенергії як умов охорони природи і людини.

Культура усного і писемного мовлення часто буває серцевиною професійної етики. Важливими показниками її є стиль спілкування, функціональна грамотність. Етичні вимоги до мови і мови в професійному спілкуванні прості, але виконати їх

непросто. Це відповідальність за кожне сказане слово. Це правильність мови і мови. Це стислість, виразність і дотримання норм мовного етикету.

3. Вчинок як першоелемент моральної діяльності.

Традиційно вихідною «клітинкою», «атомом» моральної поведінки людини є вчинок. Що ж таке моральний вчинок?

Моральна діяльність не існує відокремлено від інших різновидів діяльності людини, а, отже, моральний аспект будь-якої діяльності виявляє себе найчастіше саме у вчинку. Якщо говорити про моральний вчинок у широкому сенсі слова, то це дія, яка відповідає певним моральним стандартам: нормам, цінностям. Ми вважаємо поведінку або вчинок моральним, якщо людина виконує свій моральний обов'язок, дотримується певних моральних норм і принципів, прийнятих у даному суспільстві і не порушує приписів моралі.

У більш вузькому розумінні діяльність, поведінка, вчинок стають моральними, якщо вони ґрунтуються на свідомому виборі та вільному утвердженні певних моральних цінностей.

Отже, «вчинок можна визначити як практичний акт цілеспрямованого утвердження певних моральних цінностей у ситуації, де ці цінності беруться під сумнів, або заперечуються, це дія, яка має своїм підґрунтям власну совість, свій страх і ризик». Проте слід зауважити, що вчинком може бути і утримання від дії, коли таке утримання веде до позитивного результату з точки зору тих цінностей, які утверджуються, або до негативного, коли має місце нездійснений вчинок.

Говорячи про вчинок взагалі, не можна не сказати про те, що за порівняно простим вчинком криється цілий світ найскладніших спонук, котрі тим трудніші для аналізу, чим далі ми поглиблюємося до їх першоджерел. І свідомість тут не завжди надійний провідник, оскільки вона дуже добре може прислужитися потребам, глибоко прихованим не тільки від чужого «ока», але й від власного, причому потреба у істині не завжди буває пануючою серед конкуруючих спонук.

У сфері моральності потреби характеризують ціннісне ставлення людини до світу і зумовлюють моральні якості особистості, її поведінку і, що дуже важливо, готовність людини свідомо здійснити вчинок, коли в цьому виникає потреба. Це дуже важливо підкреслити, бо ціннісні стимули зачіпають особистість, структуру самосвідомості, особистісні потреби, проймають всю психіку людини, через мислення, почуття, підсвідомі спонуки дають можливість людині вибирати саме ту поведінку, той вчинок, який виходить з прийнятих нею цінностей. За своєю конкретно етичною спрямованістю вчинок може бути конструктивним, змінюючи до деякої міри навколишній світ, підносячи його на вищий духовний рівень, або деструктивним, який руйнує навколишній світ.

Як ми могли впевнитись, моральний вчинок, втручаючись у життя, несе в собі величезний духовний потенціал, який здатен змінювати людське буття і його розуміння.

Моральна проблематика людської діяльності має ще один аспект: співвідношення мотивів і результату поведінки чи вільно здійсненого вчинку.

У історії етичної думки існує, принаймні, дві точки зору на оцінку вчинку: позиція прагматизму і позиція теорії доброї волі або теорії моральної доброти.

З прагматичної точки зору має цінність тільки той вчинок, який дає позитивні практичні наслідки. Прагматик не переймається мотивами, намірами, які реалізовані у вчинку, його оцінка відноситься тільки до наслідків. Такий підхід до оцінки вчинку характерний для таких напрямів етико-філософської думки як утилітаризм, гедонізм, евідемонізм та інші, які пов'язують концепцію моралі із задоволенням потреб людини.

Зовсім іншої позиції дотримуються прихильники теорії моральної доброти, яка сягає своїм корінням у стоїцизм. Згідно з цією теорією, добра воля — сама по собі благо, незалежно від того, чи вона досягає цілі. Вчинки, що здійснені за моральними мотивами, гідні схвалення, навіть якщо за ними немає результату, тому що моральні мотиви, чисті прагнення душі, бажання робити добро — самостійна цінність. Крім того на результати

вчинків впливають часто найрізноманітніші чинники, а не тільки мотиви або наміри, і, отже, позитивним може бути результат вчинку, який за своїми мотивами не є моральним. Таким чином, як бачимо, у такому підході оцінка звернена на мотиви, переживання, моральні спонуки.

Проте зауважимо, що у реальному житті ми часто вдаємося до оцінки вчинків, поведінки людей та й своїх дій, використовуючи як підстави для такої оцінки інколи один з цих підходів, а інколи обидва у їх єдності. Тоді є можливість урахувати і суб'єктивно-моральну сторону і практичну. Це можна пояснити тим, що моральна цінність самого вчинку не завжди відповідає моральній цінності мотиву, що лежить у його основі. Пам'ятаймо ж приказку про благі наміри, якими вистелена дорога у пекло. А крім того, як уже зазначалося, і наслідки вчинку можуть виявитися позитивними всупереч аморальним намірам. Тому мабуть слід погодитись з думкою про те, що «людину справді належить морально оцінювати передусім за її мотивами й намірами, проте самі ці мотиви і наміри не будуть етично повноцінними, якщо до їхнього складу не входить прагнення якомога точніше передбачити об'єктивний результат свого вчинку, його реальне значення».

2.2. Структура ділового спілкування. Техніка ділового спілкування. Мовленнєвий етикет.

План

1. Форми та функції ділового спілкування.
2. Бар'єри в спілкування, його рівні.
3. Сучасні теорії між особових стосунків.
4. Основні види ділового спілкування: публічний виступ, ділова бесіда, службова нарада та переговори.
5. Основні правила ділового спілкування.
6. Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні.

1. Форми та функції ділового спілкування.

Здійснюються ділові взаємини у двох формах: **контакту** та **взаємодії**.

Контакт — це одиничний акт, в якому відсутня система узгодження дій партнерів стосовно один одного. Основу ж ділових взаємин партнерів складають не контакти, а їх взаємодія.

Взаємодія (інтеракція) — аспект спілкування, що проявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної вигідної обом сторонам мети.

Під соціальною інтеракцією (від лат.interaction — взаємодія) розуміють безпосередню міжособистісну комунікацію (обмін символами), важливою особливістю якої визначається здатність людини «виконувати роль іншого», уявляти, як її сприймає партнер по спілкуванню, і відповідно інтерпретувати ситуацію та конструювати свої дії. Змістом взаємодії між людьми є певна і специфічна для соціальної структури суспільства сукупність економічних, правових, політичних відносин, які реалізуються у спілкуванні.

Розрізняють **два типи міжособистісної взаємодії**: співпраця (кооперація) і суперництво (конкуренція) залежать від обраної стратегії і тактики спілкування. У процесі спілкування знаходять свій вияв своєрідна суперечність: з одного боку, людина пристосовується життю суспільства, засвоює його досвід, добуті людство наукові і культурні досягнення, а з другого — відособлюється, формується її індивідуальна неповторність самотутність, що пояснюється його основними функціями

У спілкуванні проявляються такі **основні його функції**:

- Інформативно-комунікативна — з нею пов'язані усі процеси, які охоплюють сутність таких складників спілкування, як передача-прийом інформації та відповідна реакція на неї.
- Регулятивно-комунікативна — відбувається процес коригування поведінки, коли людина може вплинути на мотиви, мету спілкування, програму дій, прийняття рішень.
- Афективно-комунікативна — відбувається взаєморегуляція та взаємокорекція поведінки, здійснюється своєрідний контроль над усією сферою діяльності партнера. Тут можуть реалізуватися можливості навіювання, наслідування, вживаються усі можливі засоби переконання.

2. Бар'єри в спілкування, його рівні.

Бар'єр спілкування - це внутрішня перешкода психологічного характеру, що заважає людині успішно спілкуватися. **Бар'єри призводять до:**

- Незадоволення.
- Міжособистісних конфліктів.
- Стресів.
- Непорозумінь тощо.

Бар'єри спілкування

1. Бар'єр негативних емоцій: поганий настрій, страх, провинна, міжособистісні конфлікти.

2. Мовний бар'єр: нерозуміння суті, змісту, знервованість.

3. Бар'єр установки: заважає готовності до певної дії, негативні реакції

4. Бар'єр першого враження: заважає контакту між співрозмовниками, формується неефективне ставлення до співрозмовника

Бар'єри на шляху до ефективного спілкування та напрями їх подолання

1. Зовнішність людини (її естетичні якості)

Переваги приємної зовнішності проявляються ще в ранньому дитинстві, коли симпатичним дівчаткам чи хлопчикам дорослі приділяють більше уваги. У школі вчителі оцінюють таких дітей як більш здібних, а однокласники намагаються завести з ними дружбу. Гарні жінки частіше вдало виходять заміж, а чоловіки займають вище соціальне становище у суспільстві.

Люди менш вродливі відчують дискримінацію також у дитинстві. Це менше уваги виховательки у дитячому садочку, суворіше ставлення учителів, іноді упереджене ставлення викладачів у вищому навчальному закладі. Їх оцінюють більш вимогливо при прийнятті на роботу, встановленні заробітної плати, наданні пільг тощо.

З одного боку:

"Фізична врода може підняти самооцінку, рівень вимог і взагалі дати людині позитивне бачення світу, що сприяє успіху в найрізноманітніших галузях". С. Рей, відомий американський психолог

З іншого боку:

"Особистість є завжди продуктом біосоціальних умов, яка завдячує своїм виникненням біологічному впливу, отриманому від батьків, та соціальним умовам оточуючого середовища".

В. М. Бехтерев

Тобто гарна зовнішність може бути ознакою здоров'я, стійкості до захворювань, але вона мало що скаже про розум, талант, порядність людини. Для позитивного чи негативного першого враження про людину зовнішності замало. Чому одні люди подобаються з першого погляду, а інші сприймаються з відразою?

2. Вираз очей та обличчя (міміка, пропорційність, зміни виразу обличчя тощо) "Уста висловлюють думку людини, а обличчя - думку природи". (А. Шопенгауер)

"Очі - дзеркало душі" (Народна мудрість)

В очах відбивається розум, набутий досвід. Не випадково ми говоримо: "мудрий погляд", "сумні очі", "сяйво очей", "пустий погляд", "мертвий погляд" тощо.

У більшості людей виникають почуттєві фантазії, коли вони розглядають обличчя, але тільки деякі з них можуть визначити психофізіологічні особливості конкретної особи. Існує така наука, *візуальна психодіагностика* - пізнання людей по їх зовнішності та поведінці, тобто через невербальне спілкування.

У другій половині свого життя людина сама відповідальна за привабливість та виразність свого обличчя. Отже, краса не є панацеєю.

3. Інтелект

Він не є вродженою якістю, а дається наполегливою працею, навчанням, життєвим досвідом і набувається та розвивається протягом усього життя. В деяких ситуаціях легше спілкуватися з людиною, яка має розвинутий інтелект, в окремих випадках простіше контактувати з обмеженою людиною.

Окрім зазначених перепон, при спілкуванні існують мотиваційний, моральний та емоційний бар'єри, які ускладнюють соціальне управління:

Мотиваційний бар'єр характеризується тим, що висловлювана мотивація має бути прийнятною і переконливою для інших. При негативному її розумінні мотивація може втратити мобілізуюче значення та сприйматися як кон'юнктурні декларації.

Моральний бар'єр обумовлений тим, що при спілкуванні здійснюються життєво-побутові чинники (стать, віку, соціальне походження, економічне становище, належність до службової та державно-посадової ієрархії тощо). Можуть спрацювати психологічні якості та властивості людини (сором'язливість, скромність, психічний склад, психологічний стан тощо).

Емоційний бар'єр пов'язаний з концепціями тих чи інших "малих" або "великих" соціальних груп, до яких належить людина. Разом з тим, вона змінюється протягом життя в своїх знаннях, досвіді, поглядах, життєвих установах, а отже, і в діях, вчинках, поведінці.

"Не змінюються лише наймудріші та найдурніші" (Конфуцій)

Рівні ділового спілкування (за О. Добровичем):

- примітивний;
- маніпулятивний;
- стандартизований;
- конвенціональний (погоджувальний);
- ігровий;
- діловий;
- духовний.

Найбільш дієвими і плідними є діловий, конвенціональний та духовний рівні спілкування.

3. Сучасні теорії між особових стосунків.

Особливе місце в системі відношень займають міжособистісні, тобто ставлення людей один до одного. Вони визначаються установками, орієнтаціями, очікуваннями особистості, крізь призму яких вона оцінює та взаємодіє з конкретною особою, групами осіб.

Для більшості професій спілкування складає основу діяльності. Від форми, стилю спілкування, його емоційного забарвлення значною мірою залежить ефективність роботи.

Як правило, у спілкуванні виділяють:

- комунікативність, під якою розуміють, у вузькому значенні слова, обмін інформацією між суб'єктом і об'єктом управління;
- інтеракція — їх взаємодія, що передбачає певну форму ьорганізації, структуру підприємства;
- міжособова перцепція — процес взаємопізнання суб'єктами спілкування один одного як основа їх порозуміння

Існує декілька теорій, що описують міжособові стосунки. До них відносяться: **біхевіоризм, теорія обміну, теорія справедливості, символічний інтеракціонізм, теорія управління враженнями, психоаналітична теорія, теорія ігор** тощо.

Біхевіоризм базується на експериментальному вивченні тварин. Його родоначальниками вважаються Е.Торндайк, Дж.Уотсон. Біхевіоризм відмовляється від безпосереднього вивчення свідомості. Його представники вивчають людську поведінку за схемою «стимул — реакція». На перший план, таким чином, висуваються зовнішні чинники. Якщо їх вплив збігається з уродженими рефlekсами фізіологічного характеру, настає закріплення даної поведінкової реакції. Звідси випливає, що, маніпулюючи зовнішніми подразниками, можна домогтися будь-яких потрібних форм соціального поведіння людини. У рамках такого підходу ігноруються не тільки уроджені задатки, а й унікальний життєвий досвід особистості, її погляди, переконання. Водночас біхевіоризм **суттєво вплинув на психологію, соціологію, менеджмент**. Під його впливом сформувалися деякі школи управління, зокрема адміністративна школа, представниками якого є Ф.Тейлор, Ф.Гільберт, А.Файоль, школа «людських стосунків» — М.Фоллет, Е.Мейо, А.Маслоу.

Згідно з **теорією обміну** Дж. Хоуманса люди взаємодіють один з одним на основі свого досвіду, зважуючи можливі винагороди і витрати. Кожний із нас намагається урівноважити винагороди і витрати, щоб зробити взаємодію з іншими людьми приємною. Поведінка людини під час контакту з іншими людьми (тобто взаємодія) визначається тим, чи була винагорода (і яка саме) за його вчинки в минулому. Ця теорія спирається на такі принципи:

- Чим більше винагорода за певний тип поведінки, тим частіше він буде повторюватись.
- Якщо винагорода за визначений тип поведінки залежить від якихось умов, людина прагне відтворити їх.
- Якщо винагорода велика, людина готова затратити більше зусиль заради її одержання.
- Коли потреби близькі до насичення, вона прикладає менші зусилля для їх задоволення.

Хоуманс розглядає соціальну взаємодію як складну систему обмінів, обумовлених способами врівноваження винагород і витрат. За допомогою його теорії може бути **описана також взаємодія керівника і підлеглого в управлінському спілкуванні**.

З теорією обміну перегукується **теорія справедливості**, яку представляють, зокрема, Р. Х'юсман і Дж. Хетвілд. В аналізі взаємодії людей вони виходять із таких аксіом. Люди оцінюють свої взаємовідносини шляхом порівняння того, що вони вкладають, і того, що одержують натомість. У результаті оцінки може виникнути одна з трьох ситуацій:

а) вони дійдуть висновку, що їх недооцінюють, тобто вони вкладають більше ніж одержують;

б) вони відчують, що їх переоцінюють — одержують більше ніж вкладають;

в) внесок на рівні віддачі — у цьому випадку взаємодія оцінюється як справедлива.

Нееквівалентність внеску і віддачі приводить до виникнення занепокоєння, переживань. Переоцінка викликає почуття провини, недооцінка — змушує людей відчувати образ. Люди, що вважають себе недооціненими, значно менше задоволені роботою.

Люди, незадоволені своїми взаємовідносинами через низьку віддачу, прагнуть відновити справедливість:

а) шляхом зменшення свого внеску: запізнюючись на роботу; скорочуючи обсяг своєї роботи; ухиляючись від виконання роботи або імітуючи діяльність;

б) домагаючись більшої віддачі: вимагаючи збільшення зарплати, премії, вимагаючи просування по службі, поліпшення умов праці;

в) припиняючи взаємовідносини (звільнення), водночас не всі люди однаково ставляться до невідповідності внеску і віддачі.

Тут виділяються ще такі групи людей:

- альтруїсти — хочуть вкладати більше ніж одержувати;
- справедливі — прагнуть до рівноваги;
- егоїсти — хочуть більше одержувати ніж вкладати.

Теорія справедливості має велике практичне значення для **регулювання взаємодії керівника і підлеглого в процесі управління діяльністю персоналу підприємства або організації.**

Символічний інтеракшогум докладно досліджує інтерактивний бік спілкування. Його представник Дж. Мід розглядав вчинки людини як соціальну поведінку, що ґрунтується на обміні інформацією. Він вважав, що люди реагують не тільки на вчинки інших людей, але і на попередні їх наміри. Ми «розгадуємо» думки інших, аналізуючи їхні вчинки з огляду на свій минулий досвід у подібних ситуаціях. Тому людині необхідно поставити себе на місце іншого або, говорячи словами Дж. Міда, «прийняти роль іншого». Цей стан близький до емпатії і її ролі у спілкуванні. Процес «прийняття ролі» непростий, але ми спроможні його здійснювати, тому що з дитинства нас вчать надавати значення навколишнім предметам, визначеним діям і подіям. Те, чому ми надали значення, стає символом, тобто поняттям, дією або предметом, що виражають зміст іншого поняття, дії або предмету.

Сутність символічного інтеракціонізму полягає в тому, що взаємодія між людьми розглядається як безупинний діалог, у процесі якого вони спостерігають, осмислюють наміри один одного і реагують на них. Наша відповідна реакція, таким чином, визначається символом, що виступає як стимул. Найбільш важливими стимулами є слова, тому що з їхньою допомогою ми надаємо значення предметам і явищам, котрі в іншому випадку залишилися б позбавленими змісту. Людське спілкування обумовлене здатністю його учасників однаково інтерпретувати значення певних символів.

Ця концепція надає надто велике значення символічним аспектам взаємодії.

Теорія соціальної драматургії описує взаємодію людей. Відповідно до цієї теорії люди самі створюють ситуації, які мають символічне значення і під час яких вони чинять певний вплив на інших. На думку Е.Гофмана, соціальні ситуації варто розглядати як драматичні спектаклі в мініатюрі: люди поведуться подібно акторам на сцені, використовуючи «декорації» і навколишнє оточення для створення певного враження про себе в інших. Е.Гофман підкреслює: «Незважаючи на певну ціль, яку індивід подумки ставить перед собою, не беручи до уваги мотив, що визначає цю ціль, він зацікавлений у тому, щоб регулювати поведінку інших, особливо їхню відповідну реакцію. Ця регуляція здійснюється, головним чином, шляхом його впливу на розуміння ситуації іншими, він діє так, щоб справляти на людей необхідне йому враження, під впливом якого інші стануть самостійно робити те, що відповідає його власним задумам».

4. Основні види ділового спілкування: публічний виступ, ділова бесіда, службова нарада та переговори.

ДІЛОВА БЕСІДА. Мета зустрічі між двома чи більше діловими партнерами - обговорити, вирішити певні питання, налагодити комерційні стосунки тощо.

Уміння вислухати людину, зрозуміти її - неабияке мистецтво, тому під час ділової бесіди віддають перевагу тим співрозмовникам, які уважно сприймають висловлювані погляди і докази свого партнера та говорять лише по суті, стежачи при цьому за його реакцією і відповідно коригуючи власні дії.

З урахуванням залежності ефективності розмови від поведінки і характеру її учасників, виокремлюють такі **основні моменти будь-якої ділової бесіди:**

1. Встановлення місця й часу зустрічі (попередня домовленість про розмову на "свій", на "чужій" чи на "нейтральній" території).

2. Спосіб вступу в контакт. За етикетом правила "бесіди" диктує "власник" території, а на нейтральній території ініціатива належить тому, хто прийшов перший: це привітання, жести, початкові фрази для мобілізації уваги співрозмовника.

3. Постановка мети (мета бесіди подається у формі проблеми, яку слід вирішити, або як конкретне завдання).

4. Фіксування домовленості й вихід із контакту. Співрозмовники підбивають підсумки бесіди, фіксують (бажано письмово) взаємні зобов'язання й розподіляють ініціативу щодо реалізації ухвалених рішень.

Є кілька різновидів ділових бесід залежно від мети і характеру поставленого завдання.

Службова бесіда - один із різновидів ділової бесіди. Найчастіше - це розмова керівника з підлеглим. На думку психологів, такі бесіди сприяють підвищенню інтересу працівника до роботи, налагодженню тривалого ділового контакту, підсилюють авторитет керівника і довіру підлеглого.

Фахівці виробили певні правила ведення службових бесід. До такої бесіди треба готуватися заздалегідь. Слід поцікавитися особистістю майбутнього співрозмовника, його нахилами, захопленнями. Напруженості на початку розмови можна уникнути завдяки приязній і ввічливій манері звертання, інтересу до особистих і службових справ співрозмовника. Розмова стане приємнішою й невимушеною, якщо підлеглий пересвідчиться у щирості намірів керівника.

У вирішальний момент бесіди - після з'ясування фактів, позиції підлеглого і викладення керівником свого розуміння справи - начальник має стимулювати дальшу діяльність працівника, поставивши перед ним конкретне завдання. У цій ситуації керівникові треба бути вкрай обережним і тактовним. Слід пам'ятати, що у взаєминах керівника і підлеглого наказовий тон спілкування, навіть якщо людина має право розпоряджатися, викликає або протест, або пасивність. Коли людина відчуває, що нею намагаються маніпулювати як річчю, у неї виникає бажання ухилитися від цього або зробити ступінь тиску мінімальним. Беручи це до уваги, керівникові слід вживати коректних за формою і змістом словесних і несловесних засобів, повідомляючи підлеглого про поставлене перед ним завдання.

Під час бесіди треба говорити чітко, переконливо, не поспішаючи. Протягом бесіди варто змінювати інтонацію, акценти, щоб мова не була монотонною, невиразною. Важливо, щоб підлеглий і особливо керівник до кінця вислуховували одне одного, якомога уважніше сприймали сказане співрозмовником.

Керівникам рекомендують дотримуватися таких правил службової бесіди:

1. Визначте перед собою конкретні завдання.
2. Заздалегідь складіть план бесіди.
3. Визначте час, потрібний для досягнення своєї мети.
4. Виберіть місце й час проведення бесіди з урахуванням впливу її на результати.
5. На початку бесіди створіть атмосферу взаємодовіри.
6. Від початку й до завершення бесіди дотримуйтесь основного напрямку, що веде до поставленої мети.
7. Будьте на висоті становища.
8. Зафіксуйте набуту інформацію в придатній для подальшого використання формі.
9. Припиняйте бесіду, досягнувши поставленої мети.

У свою чергу до запрошених на бесіду ділових людей теж висувається низка вимог.

Основна вимога - пунктуальність. На місце зустрічі треба прийти на п'ять хвилин раніше від призначеного часу. Слід заздалегідь уточнити адресу, вид транспорту, яким ви поїдете. Навіть коли вам і не подадуть знаку, що незадоволені запізненням, за вами у цій фірмі збережеться репутація людини неввічливої.

Вважається, що неохайний вигляд - це неповага до співрозмовника. Отже, одягатися треба охайно в традиційному стилі: повсякденний костюм, скромна краватка, добре вичищене взуття.

Прийшовши за дві-три хвилини до зустрічі в приймальню, чітко назвіть секретареві свої ім'я, прізвище, мету приходу.

Під час бесіди слід уважно слухати співрозмовника, не можна робити нервових рухів, крутити в руках якісь предмети або щохвилини поглядати на годинник.

Відповідати на запитання потрібно якомога чіткіше й лаконічніше, бо безперервне красномовство справляє таке саме несприятливе враження, як і бурмотіння та заїкання. У ділових бесідах фіксований не тільки початок, а й закінчення. Трапляється, захопившись відповідями, відвідувач згадує про власне запитання, коли час зустрічі вичерпався.

Нарешті, не можна затягувати бесіду - розмову варто завершити за мить до того, як відчуєте себе зайвим.

Найважливішими етичними принципами в бесіді керівника з працівником при прийомі на роботу є:

конфіденційність (забезпечення умов для щирої і відвертої бесіди, особливо при викладенні причин звільнення з колишньої роботи);

доброзичливість (ставлення до співрозмовника має бути позитивним, схвальним; ваше схвалення і психологічна проникливість допоможуть йому точніше висловити свої думки, не замовчуючи істотного; навпаки, негативне ставлення відразу викличе у співрозмовника захисну реакцію, почуття невпевненості, настороженість, потайливість);

психологічна проникливість (здатність до розуміння іншої людини, її емоційного стану, вміння підтримувати розмову, вирішувати конфліктну ситуацію, давати належну оцінку культурі мови, виразу обличчя співрозмовника);

тактовність (повага до співрозмовника, обережність у висловлюваннях, вміння надати йому психологічну підтримку і словом, і жестом тощо).

ДІЛОВА НАРАДА. Цей традиційний метод управління може бути високоефективним лише за умов інтенсивного, активного обміну думками підготовлених учасників. Тоді це буде дійсно зібрання, де радять — нарада, а не формальне засідання, де сидять і переливають з пустого в порожнє, колективно марнуючи час.

Перевагою наради у порівнянні з іншими формами управління є те, що за мінімум часу невелика кількість працівників у результаті оперативного й аргументованого обміну думками може розв'язати складні питання та прийняти узгоджене найоптимальніше рішення. Спільна думка іноді важить набагато більше, ніж сума окремих думок членів даного колективу. Ділова нарада — це робота колективного розуму, спрямованого вмілим керівником у потрібне русло на плідний кінцевий результат.

Проблема, яка виноситься для обговорення на нараду, може мати будь-який характер: організаційний, виробничий, дисциплінарний, інформаційний тощо.

Оптимальна кількість учасників наради — 10—12 осіб.

Більша кількість учасників просто не зможе взяти активної участі в обговоренні, а менша не дасть змоги виявити різні погляди на проблему. Ефективність наради певною мірою залежить від рівня підготовки як самої наради, так і окремого її учасника й, безумовно, керівника.

Види нарад

Інформаційна (директивна або інструктивна) нарада скликається для ознайомлення учасників із новими даними, фактами, постановами тощо та наступного їх обговорення. Доцільно ознайомити учасників із новою інформацією завчасно (у писемній формі), а час наради використати для обговорення та прийняття конкретних рішень.

Оперативна або диспетчерська (селекторна, телефонна, комп'ютерна) нарада передбачає охоплювати такі етапи управління: збір інформації, її опрацювання та прийняття рішення без скликання всіх учасників у певному місці. Для цього використовують як традиційні засоби зв'язку (телефон, селектор, радіо), так і новітні

(комп'ютерну мережу). Час інформації з місць, послідовність викладу та його тематика повинні бути чітко регламентовані.

Дискусійна (полемічна) нарада передбачає вільний виклад варіантів думок, гіпотез, версій, припущень тощо. Цей вид нарад продукує найбільш ефективні та конструктивні рішення важливих проблем. Якщо графік та умови проведення планових нарад відомий учасникам заздалегідь, то позапланові, термінові наради обов'язково вимагають завчасного попередження про місце, тематику, дату, час початку й закінчення та склад учасників.

Виробничі (службові) наради доцільніше планувати на другу половину дня — на кінець робочого дня або відразу після обідньої перерви. Засідання й наради громадських об'єднань, комісій та ін., як і будь-яка громадська робота, проводяться лише в позаробочий час. Мети наради буде досягнуто за умов сумлінної підготовки до неї всіх учасників та правильно організованого ходу засідання. Успішне проведення наради передбачає наявність головуючого, який надає слово, слідкує за регламентом і порядком, за послідовністю виступаючих та дотриманням програми наради й теми питання, що обговорюється. Головуючий, не беручи участі в обговоренні, обов'язково повинен підводити підсумок із кожного пункту програми і, насамкінець наради, узагальнити зроблені висновки.

Комунікабельний, толерантний, увічливий, із почуттям гумору головуючий — це гарант того, що на нараді відбудеться плідна дискусія, а не безконтрольна, стихійна й нудна балаканина із загальних питань.

На головуючого покладено обов'язок слідкувати за тим, щоб усі завдання, поставлені на нараді, були:

- чітко сформульовані;
- розподілені за конкретними виконавцями;
- визначені щодо терміну виконання.

Хід наради протоколюється секретарем, а виконання прийнятих постанов контролюється призначеними відповідальними.

5. Основні правила ділового спілкування.

Щоб бути зразковим, професійне мовлення має характеризуватися такими **головними ознаками**:

- правильністю, тобто відповідати літературним нормам, що діють у мовній системі;
- змістовністю, яка передбачає глибоке осмислення теми й головної думки висловлювання; різнобічне й повне розкриття теми, уникання зайвого;
- послідовністю, тобто логічністю думок;
- багатством, яке передбачає використання різноманітних засобів вираження думок у рамках відповідного стилю (використання слів у переносному значенні, крилатих виразів, порівнянь, метафор; урізноманітнення граматичної будови речення, вживання відокремлень, однорідних членів, вставних слів, звертань, стилістичних фігур, напр., риторичних запитань та ін.)
- точністю, яка значною мірою залежить від глибини знань та ерудиції особистості, а також від активного словникового запасу; дібрати якнайточніше слово, яке б відповідало конкретному контексту, допомагає розгалужена система синонімів та паронімів в укр. мові (привести – призвести; діловитий – діловий; особистий – особовий – особливий; закрити (навч. заклад) – зачинити; відношення – ставлення).

6. Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні.

Етикет (з фр. – ярлик, етикетка) – це правила поведінки і спілкування людей у суспільстві, зовнішній вияв відносин між людьми.

Мовленнєвий службовий етикет – це правила мовленнєвої поведінки на роботі.

Гідна поведінка людини цінувалася ще в античному суспільстві. Пристойна поведінка – це результат осмисленого ставлення до власних вчинків. Не випадково великі

гуманісти минулого про етикет говорили так: “Поведінка – це дзеркало, в якому кожен доводить свій образ”(Гете); “У будь-якому дрібному, навіть незначному, непримітному вчинку вже виявляється весь наш характер: дурень і входить і виходить, і сідає і встає з місця, і мовчить і посувається інакше, аніж розумна людина” (Лабрюйєр).

Етикет **наслідуює** кращі моральні принципи, норми, звичаї, культуру спілкування всіх народів. Вони є загальнолюдськими або притаманними певному народові. Наприклад, японець, як правило, у спілкуванні не вживає заперечення “ні”. Те, як він вклоняється під час зустрічі, залежить від статусу особи, з якою він вітається: чим вищий статус особи, тим нижчим буде уклін

Так, в Америці у 1946 р. Було створено Інститут етикету. Його заснувала Емілія Поуст, “перша дама етикету”, як її назвали тоді, Цей інститут мав на меті зберегти традиції, розвинути певні форми поведінки та поширити їх у суспільстві. Емілія Поуст постійно аналізувала нові явища ділового життя, форми поведінки людини в бізнесі. Тим самим вона довела, що етикет, як і життя, є постійно змінюваною системою. Її рекомендації щодо ролі етикету в діловому житті стали поширюватися і за межі Америки. У різних країнах почали приділяти дедалі більше уваги етикету, аби досягти успіху в переговорах.

В Україні письмові настанови про те, як слід поводитись у суспільстві, з’явилися майже одночасно з розвитком писемності. Правила поведінки та прояви етикету різнилися, скажімо, в дворянському колі та селянській хаті. Для дворянських дітей етикет з ранніх років був предметом, якому їх спеціально навчали вихователі. Водночас правила пристойної поведінки, що зародилися в надрах загальнолюдської культури, були притаманні всім людям і передавалися з покоління в покоління.

З поняттям “етикет” пов’язані такі поняття, як ввічливість, тактовність, вихованість, Часом чуємо, що якусь людину називають інтелігентною чи порядною. Ця людина має внутрішню межу, яку вона не може переступити за будь-яких умов. Ось, наприклад, деякі правила етикету, прийнятого на світських раутах: розмовляти лише про приємні і цікаві речі; не обговорювати особисте життя та зовнішність присутніх, ставлення до релігії та політики; не скаржитися. Треба пам’ятати, що не етикет керує людиною, а людина використовує етикет для того, щоб краще взаємодіяти з іншими.

В українській мові є чимало формул привітання та прощання:

Доброго ранку! Добрий день! Добридень!

До побачення! Бувайте здорові! Усього найкращого! Прощайте! На все добре! До зустрічі!

Згodu можна висловити так:

Добре! Будь ласка! Із задоволенням! З радістю!

Відмовити можна так:

Ні, дякую; На жаль, ні; Перепрошую, але не можу; Мені дуже шкода, але...

Подяку висловлюють словом, дібраним відповідно до ситуації мовлення:

Дякую! Спасибі! Дуже вдячний за вашу турботу!

Попросити можна так:

Будьте ласкаві! Прошу вас! Чи не могли б ви; Якщо можете.

Слід розрізняти слова прощу (звертання з проханням) і прощу (відповідь на подяку)

Знайомство супроводжується формулами:

Мене звать; Дозвольте представити (відрекомендувати) Вам; Познайомтеся, це...; Дуже радий з вами познайомитися; Дуже приємно.

Треба пам’ятати, що в звертанні слід використовувати кличний відмінок:

Добродію! Пане! Панове! Дорогий друже! Оксано Петрівно! Сергію Васильовичу!

До незнайомого, малознайомого співрозмовника, старшого за віком прийнято звертатися на **Ви**.

Мовні формули хоч і достатньо стійкі, стандартизовані, однак легко варіюються. До них входять і стилістично нейтральні одиниці (*Добрий день! Дякую!*), і стилістично забарвлені (*Раді вас вітати! (офіц.), Привіт! (розм.), Хелло!(жарг)*). Стилiстично забарвлені етикетні формули поділяються на офіційні й неофіційні, загальноповживані й вузько вживані (просторічні, жаргонні), нейтральні, урочисто-піднесені, церемонні, жартівливі, іронічні. Вибір із синонімічного ряду певної форми залежить від мети, завдань, умов спілкування.

2.3. Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей, переговорів, прийомів та по телефону.

План

1. Загальні принципи і правила ділового спілкування фахівця.
2. Телефонне ділове спілкування.
3. Переговори.

1. Загальні принципи і правила ділового спілкування фахівця.

Офіційно-діловий стиль (ОДС), окрім писемної форми, реалізується також і в усній (ділові наради, публічні виступи, телефонне спілкування та ін.). Усне ділове спілкування передбачає всілякі способи взаємодії між співрозмовниками за допомогою вербальних (словесних) і невербальних (поза, жести, міміка, одяг, знаки, символи) засобів.

Залежно від способу сприймання інформації, кількості учасників, форми спілкування можна поділити на такі види:

- контактне (безпосереднє);
- дистанційне (телефонне, селекторне);
- діалогічне (з одним співрозмовником);
- монологічне (доповідь, промова);
- полілогічне (диспут);
- усне (розмова, бесіда);
- письмове (листи, телеграми, електронні засоби);
- міжперсональне (нарада, колоквіум);
- масове (збори, мітинг);
- офіційне, функціональне (пов'язане зі службовою діяльністю);
- приватне, інтимно-сімейне (у невимушеній, неформальній обстановці);
- анонімне (між незнайомими — вулиця, транспорт).

Кінцевий позитивний результат спілкування залежить не стільки від мотивів, якими керується людина, скільки від уміння їх сформулювати й викласти.

Кожний із наведених вище видів передбачає дотримання відповідних етичних норм і правил спілкування. Людина може по-різному ставитися до свого співрозмовника, але етикет у поєднанні з почуттям власної гідності та самоповаги не дозволяє їй відкрито висловлювати негативні оцінки чи іншим чином виявляти негативне ставлення.

Різні прояви мовленнєвого етикету супроводжують більшість ситуацій міжперсонального, як і будь-якого іншого спілкування. Незалежно від змісту розмови мовці послуговуються висловлюваннями, що включають певні етикетні знаки. Вони й складають тематичні об'єднання різних за структурою мовних одиниць (слів, словосполучень, речень) на ознаку привітання, подяки, вибачення, побажання, прощання тощо. Кожне тематичне об'єднання є частиною доволі розгалуженої системи засобів вираження мовного етикету.

Вибір тієї чи іншої одиниці формул увічливості залежить від:

- ситуації;
- професії;

- соціального статусу;
- статі;
- освіти;
- віку.

За умов умілого володіння та врахування цих складових мовець має більше можливостей досягти поставленої мети. Важко не погодитися із соціолого-психологами, які запевняють, що успіх бізнесу на 85% залежить від уміння спілкуватися,

Науковцями розроблені **основні постулати безконфліктного спілкування**:

- постулат семантичного зв'язку (наявність загальної теми);
- новизна інформації у викладі точок зору;
- уникання зайвої деталізації;
- постулат детермінізму (знання причинно-наслідкових відношень, явищ, подій);
 - постулат тотожності (наявність спільної вихідної точки зору для обох співрозмовників);
- обізнаність із минулим;
- прогнозування майбутнього;
- істинність у словах і діях, словах і реаліях.

Дотримуючись цих постулатів ділового спілкування та норм літературної мови, співрозмовники завжди дійдуть згоди й порозуміються.

2. Телефонне ділове спілкування

В усному діловому спілкуванні телефон відіграє суттєву допоміжну роль зв'язку для отримання інформації, оперативного реагування на події, дистанційного керування чи коригування діями тощо. Головна перевага над іншими традиційними засобами зв'язку (листи, телеграми, факси) — оперативність, швидкість, зручність. Мобільний і пейджинговий зв'язок, новітні цифрові та супутникові системи дозволяють за лічені хвилини з'єднатися з будь-яким абонентом на планеті. Та попри модернові інформаційні технології, найхарактерніші особливості телефонного діалогу лишилися незмінними.

Службова телефонна розмова складається з таких **компонентів**:

- момент установа зв'язку;
- виклад суті справи;
- завершальні слова, фрази — знак про закінчення розмови.

У кожній телефонній розмові чітко розмежовані **комунікативні ролі** співрозмовників: той, хто телефонує, повідомляє (адресант) і той, хто приймає повідомлення (адресат, абонент), хоча можлива й участь третьої особи — посередника (секретаря, диспетчера, оператора чи ін.), який допомагає встановити контакт адресанта з адресатом. Інколи доцільно попередньо узгодити з абонентом дату й час телефонної розмови та її тему, щоб він був на місці, вільний від виконання інших обов'язків і завчасно підготувався.

До ділової телефонної розмови **слід завчасно готуватися**. А саме:

- укласти чіткий план спілкування (порядок питань, які б ви хотіли поставити адресатові);
 - мати поряд допоміжний матеріал (довідкові, цифрові дані, списки та ін., усе, що може нагально знадобитися як додаткова інформація);
 - мати напхвату чим і на чому зафіксувати потрібну інформацію.

Деякі сучасні офіси мають автовідповідачі або ж автоматизовану систему запису всіх «вхідних» і «вихідних» телефонних дзвінків, що певною мірою спрощує збереження, оброблення інформації й повністю виключає її спотворення.

Принцип телефонного спілкування треба будувати таким чином, щоб інформація, отримана від попередньої розмови, була вихідною для наступної і т. д.

Вербальне телефонне спілкування висуває перед співрозмовниками низку обов'язкових етикетних реплік (кліше, шаблонів), якими, неначе паролями, обмінюються обидві сторони розмови.

Адресант після короткого вітання називає своє прізвище, ім'я та ім'я по батькові, посаду й організацію, яку він представляє (порядок може бути зворотний). Якщо слухавку взяв не той, хто вам потрібен, слід увічливо попросити покликати його до телефону. У разі відсутності потрібної вам людини в офісі взагалі та коли ви не встигли відрекомендуватися, ви можете почути: «Хто його запитує?» Назвавши себе, можна попросити:

- занотувати інформацію для подальшої передачі;
- попередити потрібну вам людину про час, коли ви знову зателефонуєте;
- щоб вам зателефонували, назвавши номер телефону та час.

Але в усіх зазначених вище випадках варто поцікавитися, з ким ви щойно розмовляли. Адресат, приймаючи «вхідний» дзвінок, із метою економії часу, після відповіді на вітання, мусить відразу назвати організацію, відділ, свою посаду, прізвище, ім'я та ім'я по батькові (порядок може бути зворотний), наприклад:

«Фірма «Гетьман», відділ збуту\ менеджер Смаглій».

Подібний вступ надає розмові робочого тону й ритму.

Якщо співробітника, якого просять до телефону, немає на місці, а питання, яке порушує адресант може вирішити інший співробітник, слід запросити його або дати відповідний номер телефону.

Якщо «вхідний» дзвінок порушує робочий процес, слід вибачитися й попросити зателефонувати пізніше, назвавши час, або ж пообіцяти самому зв'язатися з адресантом, також назвавши час.

Частина названих проблем може зняти обізнаний секретар, котрий диспетчеризує всі «вхідні» дзвінки, приймає й фіксує інформацію.

Деякі загальноусталені правил:

- службовий телефон — переважно для службових справ;
- телефон загального користування має бути розташований у зручному, доступному, звукоізолюваному місці (коридор, окрема кабіна тощо);
- говорити слід чітко, стисло й коректно (виразність вимови виключає повторювання вже сказаного);
- уважне слухання виключає постійне перепитування;
- не слід прохати про значну послугу малознайому людину;
- слід пам'ятати, що телефонна розмова — це діалог, а не монолог;
- поздоровлення, вітання та співчуття слід висловлювати особисто або листом і аж ніяк не телефоном;
- телефон дієвий, але не визначальний засіб вирішення важливих питань, котрі остаточно вирішуються лише під час особистої зустрічі;
- у випадку роз'єднання, поновлює зв'язок той, хто телефонував;
- закінчує розмову той, хто телефонував.

Характер службових телефонних стосунків, окрім зазначених правил, визначають такі чинники, як: ступінь близькості (знайомства) співрозмовників, їх вік, посада, стать тощо.

Оскільки специфіка телефонного спілкування виключає допоміжні невербальні засоби (жест, міміка, поза тощо), співрозмовникам треба якомога вимогливіше добирати й висловлювати потрібні слова, фрази, користуючись лише голосом. Визначальними в цьому випадку будуть швидкість, чіткість, розбірливість, інтонація, наголос, пауза та інші складові нормативи культури усного ділового мовлення.

3. Переговори

Переговори — це обмін думками, який зазвичай відбувається з певною діловою метою. Вони проводяться на різних рівнях з різною кількістю учасників. Переговори можуть мати як неофіційний, так і протокольний характер.

На жаль, більшість людей вести переговори не вміють. Вони нестерпно ставляться до чужої позиції, погано слухають інших, намагаються нав'язати свою думку, часто переводять розмову у сварку і псують взаємини та настрої одне одному. На практиці склалося **кілька стратегій**, підходів до ведення переговорів залежно від індивідуальних психологічних якостей їх учасників. Наприклад, м'яка за характером людина під час переговорів намагається уникнути міжособистісного конфлікту і заради досягнення згоди готова на поступки. Вона завжди прагне до позитивного вирішення питання, але нерідко саме вона залишається ображеною. Водночас інший учасник переговорів, більш жорсткий за характером, розглядає кожну ситуацію як змагання волі, де той, хто виявляє крайню позицію, вперто стоїть на своєму. Він ігнорує етичні норми і хоче досягти лише перемоги, але його дії спонукають опонента також зайняти жорстку позицію. Розв'язання проблеми затягується, в учасників переговорів псується настрої, а отже, і відносини. **Це перша стратегія** проведення переговорів, яка зводиться до протистояння крайніх позицій партнерів.

Другий стратегічний підхід — це середина між м'якістю та жорсткістю. Однак дотримуватися «золотої» середини, тобто вести переговори так, щоб досягти своєї мети і водночас не зіпсувати відносини з людьми, досить важко і не всім вдається.

Третій стратегічний підхід до переговорів передбачає розв'язання проблеми виходячи з їх змісту, а не торг з приводу позиції, якої кожна зі сторін жорстко дотримується. Такий підхід розроблено в межах Гарвардського проекту. Такі переговори називаються принциповими. У цьому разі намагаються врахувати інтереси обох сторін і прагнуть отримати такий результат, який був би обґрунтований справедливими нормами, критеріями незалежно від волі жодної зі сторін. Ця стратегія передбачає жорсткий підхід до розгляду суті справи, але м'який підхід до учасників переговорів і дає змогу прийняти справедливе рішення з погляду етики, яке б задовольнило обидві сторони.

Переговори як форма колективного обговорення передбачають **три стадії**: а) аналіз ситуації, тобто проблем учасників, їхніх емоцій, відносин, інтересів, можливих варіантів прийняття рішення; б) планування; в) дискусія.

Готуючись до переговорів, доцільно відвести певний час для попереднього аналізу майбутніх переговорів з позицій та інтересів їхніх учасників — це буде запорукою успіху.

Під час переговорів люди поведуться по-різному і, готуючись до них, вивчають не лише психологію й репутацію партнерів, а й манеру їхньої поведінки. Для досягнення успіхів у переговорах неабияке значення має те, яке враження справлять їх учасники один на одного. Не можна забувати про одяг, приміщення, умови проведення переговорів. Наприклад, після першої зустрічі на переговорах учасники, спілкуючись, обговорюють іноді не тільки предмет переговорів і їх зміст, а й те, як трималися представники іншої сторони, як вони були вдягнені, чи поводитися невимушено, чи посміхалися і т. ін.

Ставлення учасників переговорів до переговорного процесу також може бути різним: в одних випадках зорієнтованим на отримання результату за будь-яку ціну, в інших — на продовження партнерських відносин.

Треба пам'ятати, що за протилежними позиціями учасників переговорів стоять їхні потреби, цінності, інтереси, які або надто різняться, або, навпаки, можуть бути схожими.

III. Лексичний аспект сучасної української літературної мови у професійному спілкуванні

3.1. Терміни і термінологія. Загальнонаукові терміни.

3.2. Спеціальна термінологія і професіоналізми.

План

1. Терміни і термінологія
2. Професійна лексика.
3. Фразеологія та особливості її використання в офіційно-діловому стилі.
4. Лексика української мови з погляду сфер вживання
5. Правила вживання термінів.
6. Творення професіоналізмів.
7. Способи творення термінів

1. Терміни і термінологія.

Наукові поняття визначаються спеціальними словами — термінами, які складають основу наукової мови. **Термін** — це слово або усталене словосполучення, що чітко й однозначно позначає наукове чи спеціальне поняття. Термін не називає поняття, як звичайне слово, а, навпаки, поняття приписується терміну, додається до нього. У цій різниці вбачається відома конвенційність терміна, яка полягає в тому, що вчені чи фахівці тієї або іншої галузі домовляються, що розуміти, яке поняття вкладати в той або інший термін. Отже, конкретний зміст поняття, визначеного терміном, буде зрозумілим лише завдяки його **дефініції** — лаконічному логічному визначенню, яке зазначає суттєві ознаки предмета або значення поняття, тобто його зміст і межі.

Усі терміни мають низку характерних ознак, до яких належать:

- а) системність терміна (зв'язок з іншими термінами даної предметної сфери);
- б) наявність дефініції (визначення) в більшості термінів;
- в) моносемічність (однозначність) терміна в межах однієї предметної галузі, однієї наукової дисципліни або сфери професійної діяльності;
- г) стилістична нейтральність;
- д) відсутність експресії, образності, суб'єктивно-оцінних відтінків.

Терміни **поділяються** на загальнонавчання (авангард, ідея, гіпотеза, формула) та вузькоспеціальні, уживані в певній галузі науки (знаменник, дільник, чисельник).

На відміну від загальнолітературної, мова професійного спілкування вимагає однозначності тлумачення основних ключових понять, зафіксованих у термінах. Для будь-якої сфери діяльності це дуже важливо, оскільки неточне вживання того чи іншого слова може мати небажані наслідки. Цього можна легко уникнути, якщо вживати терміни лише в тій формі та значенні, які зафіксовані в словниках останніх видань.

У множині термінів кожної галузі вирізняють дві складові частини: термінологію і терміносистему. **Термінологія** — це така підмножина термінів, яка відображає поняття, що утворилися й функціонують у кожній галузі стихійно. На відміну від термінології, **терміносистема** — це опрацьована фахівцями певної галузі та лінгвістами підмножина термінів, яка адекватно й однозначно відображає систему понять цієї галузі.

Від термінів слід відрізнити **номенклатурні назви** — своєрідні етикетки предметів, явищ, понять. Якщо в основі терміна лежить загальне поняття, то в основі номенклатурної назви — одиничне.

До номенклатури входять серійні марки машин, приладів, верстатів, найменування підприємств, установ, організацій, географічні назви та назви рослин, звірів і под.

2. Професійна лексика.

Професіоналізми — слова й мовленнєві звороти, характерні для мови людей певних професій. Оскільки професіоналізми вживають на позначення спеціальних понять

лише у сфері тієї чи іншої професії, ремесла, промислу, вони **не завжди відповідають нормам літературної мови**. Професіоналізми виступають як неофіційні (а отже, експресивно забарвлені) синоніми до термінів.

З-поміж професіоналізмів **можна вирізнити** науково-технічні, професійно-виробничі, просторічно-жаргонні. Вони доволі різноманітні щодо семантичних характеристик.

На відміну від термінів, професіоналізми не мають чіткого наукового визначення й не становлять цілісної системи. Якщо терміни — це, як правило, абстрактні поняття, то професіоналізми — конкретні, тому що детально диференціюють ті предмети, дії, якості, що безпосередньо пов'язані зі сферою діяльності відповідної професії, наприклад:

1. Слова та словосполучення, притаманні мові моряків:

кок — кухар

камбуз — кухня

кубрик — кімната відпочинку екіпажу

бак — носова частина корабля

ют — хвостова (кормова) частина корабля

чалитися — приставати до берега

ходити в море — плавати

компас, Мурманськ, рапорт тощо.

2. Професіоналізми працівників банківсько-фінансової, торговельної та подібних сфер: *зняти касу, підбити, прикинути баланс*.

3. Назви фігур вищого пілотажу в льотчиків: *штопор, бочка, петля, піке* та ін.

Здебільшого професіоналізми **застосовуються в усному неофіційному мовленні** людей певного фаху. Виконуючи важливу номінативно-комунікативну функцію, вони **точно називають** деталь виробу, ланку технологічного процесу чи певне поняття й у такий спосіб сприяють кращому взаєморозумінню. **У писемній мові** професіоналізми вживаються у виданнях, призначених для фахівців (буклетах, інструкціях, порадах).

Професіоналізми використовують також літератори з метою створення професійного колориту, відтворення життєдіяльності певного професійного середовища у своїх творах.

В ОДС професіоналізми використовують із певними застереженнями.

Канцеляризми — слова й мовленнєві звороти, що позбавляють образності, емоційності та індивідуальності стилю, надають йому нейтрального, офіційного та шаблонного значення, наприклад: *восени й узимку — в осінньо-зимовий період, хвилюватися — переживати стан занепокоєння, зголодніти — відчувати потребу в харчуванні*.

3. Фразеологія та особливості її використання в офіційно-діловому стилі.

Фразеологія — розділ мовознавства, що вивчає стійкі сполучення слів, усталені мовні звороти, їх структуру та значення.

Фразеологізми — це стійке поєднання двох або більше слів, які становлять єдину смислову цілісність. Фразеологізми поділяють на кілька груп: власне фразеологізми, фразеологізми-терміни, мовні кліше і штампи, прислів'я та приказки, афоризми.

Власне фразеологізми — це нерозкладні сполучення слів, яким властива смислова єдність, емоційність та образність. Такі сполуки здебільшого можна замінити одним словом або сполученням слів (байдики бити — ледарювати, нічого не робити; права рука — найближчий помічник; як грім серед ясного неба — раптово).

Фразеологізми-терміни — усталені поєднання слів, що є складеними найменуваннями певного предмета, явища, поняття (засоби масової інформації (ЗМІ), тіньова економіка, коефіцієнт корисної дії (ККД), мережевий маркетинг, бухгалтерський облік).

Мовні кліше і штампи – словесні конструкції, словосполучення, що функціонують у мові як готовий шаблон для побудови речення чи тексту (відігравати значну роль, посідати місце, контроль за виконанням завдань покласти на..., приділити особливу увагу, з метою підвищення якості продукції).

Прислів'я – стійкий народний вислів, що має повчальний характер і синтаксично завершену будову (Дарованому коневі в зуби не дивляться. Не бійся розумного ворога, а бійся дурного приятеля).

Приказки – стислі народні вислови з образною характеристикою, як правило, синтаксично не завершені (обіцяти золоті гори; крутитися, як муха в окропі; дивиться, як баран на нові ворота).

Афоризми (крилаті вислови) – стислі виразні вислови глибокого змісту (Знання – це сила (Ф. Бекон); Якщо хочете бути багатими, навчитися не лише заробляти, а й заощаджувати (Б. Франклін)).

Фразеологія офіційно-ділового стилю передбачає вживання фразеологічних термінів, кліше і штамів, крім того, останні – кліше і штампи – є характерною ознакою цього стилю. Проте використання емоційно забарвлених, образних власне фразеологізмів не припустиме. У промовах, виступах, листах-привітаннях можуть уживатися прислів'я, приказки та афоризми, але в обмеженій кількості і з мінімальним емоційним навантаженням.

Джерела походження фразеологізмів

1. Народна мова: *замилувати очі* (брехати), *дати гарбуза* (відмовити), *пасти задніх* (відставати). Також сюди входять всі прислів'я та приказки.

2. Стійкі вирази, пов'язані із професією, певним фахом: *шитий білими нитками* (недоладна брехня) (з мови шевців), *товкти воду у ступі* (займатися непотрібною справою) (з мови пекарів), *з іншої опери* (недоречно) (з мови музикантів, співаків).

3. Античні вислови, які вимагають знання міфів Давньої Греції: *дамоклів меч* (про навислу загрозу), *гордіїв вузол* (про нерозв'язну проблему), *ахіллесова п'ята* (вразливе місце), *сізіфова праця* (даремна і важка), *троянський кінь* (прихована загроза), *авгієві конюшні* (дуже брудне місце).

4. Біблійні вислови: *альфа і омега* (початок і кінець), *випити чашу до дна* (довести справу до кінця), *притча во язицех* (людина з поганою славою), *аввильонське стовпотворіння* (велелюдне місце).

5. Крилаті вислови як українських, так і світових письменників та поетів: *останній з могикан* (Фенімор Купер), *а судді хто?* (О. Грибоєдов), *життя іде, і все без коректур* (Л. Костенко).

6. Запозичені з інших мов фразеологізми: *дивитись крізь пальці* (навмисне не помічати чогось), *де собака заритий* (суть проблеми) (з німецької); *бути не в своїй тарілці* (відчувати себе незручно), *повернутись до наших баранів* (повернутись до попередньої теми) (з французької мови), *синя панчоха* (стара дівка), *перейти стежку* (заступити комусь шлях до здійснення чогось) (з англійської мови), *трубка миру* (з мови індіанців через мову американських колоністів).

4. Лексика української мови з погляду сфер вживання

За сферами вживання словниковий склад української мови поділяється на загальноновживану і спеціальну лексику, або лексику обмеженого вживання.

Загальноновживана лексика

Слова, відомі всім носіям мови, якими вони вільно, без будь-якого обмеження користуються, належать до загальноновживаної лексики. Сюди входять назви спорідненості людей (*батько, мати, дід, бабуся, внук, тесть, свекруха*), назви частин тіла (*голова, вухо, груди, зуби, рука, серце, ребро*), назви свійських і широко відомих диких тварин (*кінь, корова, вовк, лисиця, ворона, ластівка, чайка, карась, щука*), назви культурних і широко відомих диких рослин (*яблуна, слива, жито, мак, картопля, граб, калина, суніці, полин*), назви, пов'язані з харчуванням (*хліб, сіль, молоко, їсти, пити*), назви будівель,

господарських предметів та домашнього начиння (*будинок, двері, поріг, віник, граблі, відро, миска*), назви одягу і взуття (*сорочка, шапка, черевики*), назви почуттів (*радість, щастя, жаль*), назви різних дій (*сидіти, мити, сіяти, хотіти, могли*), назви кольору, смаку, розміру, інших якостей (*зелений, блідий, солоний, кислий, великий, добрий, чистий*), назви відомих явищ культури і мистецтва (*музика, кіно, книга, картина, олівець*), числові поняття (*один, два, тридцятий*), займенники й службові слова (*я, ти, він, від, над, при, і, та, тому що*) та ін.

Спеціальна лексика

На відміну від загальноживаної спеціальній лексиці властиві обмежувальні ознаки, зумовлені функціонуванням відповідних слів: 1) у різних сферах професійної діяльності людей; 2) на територіях поширення української мови, які становлять окремі діалектні ареали; 3) у мовленні груп людей, які формуються за різними ознаками соціального плану.

Термінологічна і професійна лексика

До термінологічної лексики належать слова і словосполучення (аналітичні номінативні одиниці), використовувані для точного, максимально несуперечливого визначення понять, які становлять специфіку найрізноманітніших галузей науки і техніки.

Терміни, що позначають поняття окремих конкретних галузей науки або техніки, об'єднуються у спеціальні термінологічні системи (термінології) з властивими їм закономірностями внутрішньої організації, взаємовідношень між відповідними номінативними одиницями. Так, сукупність слів і словосполучень, уживаних у мовознавстві для вираження спеціальних понять і для називання типових об'єктів цієї наукової галузі, утворює мовознавчу (лінгвістичну) термінологію. На таких же засадах виділяються математична, фізична, хімічна, ботанічна, зоологічна, кібернетична, медична, філософська, літературознавча, етнографічна, архітектурна, музикознавча, спортивна та інші термінології.

До власне професійної лексики належать слова, вживані групами осіб на позначення предметів і понять, які безпосередньо пов'язані з їх професійною діяльністю або родом занять. Професіоналізм властивий високий ступінь диференціації у називанні знарядь і засобів виробництва, продуктів виробництва та їх складових частин, деталей, різних дій, процесів і супровідних умов, пов'язаних з тією або іншою сферою діяльності, тощо.

Діалектна лексика

До діалектної лексики належать слова, вживання яких властиве територіальним діалектам української мови. (Пор.: Діалект (гр. *dialektos* – розмова, говірка, наріччя) – різновид національної мови, який використовують люди, пов'язані територіальною, соціальною або професійною спільністю).

Територіальні діалекти представлені словами найрізноманітніших тематичних груп. До них належать назви предметів домашнього побуту, об'єктів рослинного і тваринного світу, продуктів сільськогосподарського виробництва і народних промислів та ремесел, об'єктів навколишнього природного середовища, понять, пов'язаних з народними звичаями, віруваннями, обрядами, народною медициною, народною педагогікою, морально-етичними нормами тощо. Наприклад: *скотина (худоба), бовдур (димар), жалива (кропива), баклажан (помідор), кип'яч (окріп), зобува (взуття), гарман (тік)*; на півночі України — *товар (худоба), живець (джерело), мигунка (блискавка), веселуха (райдуга), ляскавиця (грім), хупавий (гарний)* тощо.

Діалектна лексика виступає дуже важливим джерелом поповнення словникового складу української літературної мови протягом усіх періодів її становлення. Безпосередньою сферою її функціонування є художні тексти, у яких відповідним словам відводиться не тільки стилістична роль, а й власне номінативна, зокрема в таких випадках, коли вони залишаються єдиною можливим засобом позначення відповідних реалій, створення етнокультурного фонду художньої оповіді. Яскравий приклад саме такої

мотивації використання лексичних діалектизмів становить творчість І.Франка, М.Коцюбинського, В.Стефаника, М.Черемшини, О.Маковея, Л.Українки, О.Гончара, М.Стельмаха та інших українських письменників.

Жаргонна і арготична лексика

До цього розряду слів (соціальних діалектизмів) належать жаргонізми й арготизми.

Жаргонізми (фр. jargon) — слова, властиві розмовній мові певного середовища. Наприклад, серед частини молоді побутують слова: *бакси (долари), штука (тисяча), лимон (мільйон), шлунок (гаманець), ксива (паспорт, посвідчення особи тощо), базар (розмови), пакет (наряд міліції), стрілочник (донощик), черепи (свої хлопці), гнати (брехати), кинути (обманути), наїжджати (чіплятися, погрожувати), кльово (дуже добре).*

Арго (арготизми) (фр. argot — замкнутий, недільний) — це умовна говірка соціальної групи з певним набором слів, незрозумілих для сторонніх. Відомі злодійське, картярське, лірницьке, жебрацьке арго. В арго українських лірників уживалися, наприклад, такі слова: *дулясник — вогонь, кеміть — ніч, макохтій — місяць, оксин — ліс, ботень — борищ, крисо — м'ясо, кунсо — хліб, зивро — відро, ковтур — горищик* тощо.

Жаргонна і арготична лексика використовуються в художніх текстах з виразними стилістичними настановами, для створення реального колориту зображуваної дійсності.

Активна і пасивна лексика

До **активно вживаних** належить та частина слів сучасної української мови, яка об'єднує в своєму складі відносно обмежену кількість лексичних одиниць, особливо часто використовуваних у мовленні у зв'язку з найсуттєвішими для сучасного суспільства реаліями, поняттями і ситуаціями. З загальномовного погляду для поняття активна лексика важливе значення мають такі ознаки, як стилістична нейтральність відповідних слів, розвинена система властивих їм значень і найважливіша роль у забезпеченні мовою комунікативної функції.

Категорію **пасивної лексики** становлять лексичні одиниці, обмежене вживання яких зумовлюється особливостями позначуваних ними явищ, а саме: рідкісних реалій, історизмів у широкому розумінні цього поняття, термінів, власних імен. До пасивної лексики належать також архаїзми і неологізми — два лексичні розряди, поєднані відношенням антонімії.

Історизми — застарілі слова, що вийшли з ужитку в зв'язку зі зникненням тих реалій, які вони називали. Це назви представників різних верств населення минулих часів (*князь, боярин, смерд, війт, осавула*), давніх установ і організацій (*віче, волость, магістрат, ратуша, сенат*), давніх професій (*мечник, лучник, бровар*), старовинної зброї та знарядь праці (*булава, гаківниця, сагайдак, мушкет, соха, рало*), старовинного одягу (*жупан, кирея, намітка, сап'янці, очкур*), колишніх грошових одиниць, одиниць міри (*гривеник, дукат, аришин, корець, фунт*) тощо. Історизми не мають синонімів.

Архаїзми (гр. archaios — стародавній) — застарілі для певної епохи назви предметів та явищ, звороти, форми слів, афікси, що вийшли з активного вжитку, витіснені сучасними відповідниками: *вікторія (перемога), десниця (права рука), чадо (дитя), благо (добро), стража (сторожа), словеса (слова), фортеція (фортеця), ректи (сказати), достойно (гідно), сей (цей), оний (той), сіреч (тобто), вольний (вільний)*. Архаїзми мають синоніми.

Одним з найважливіших джерел розвитку словникового складу мови є номінативна діяльність її носіїв. Під номінативною діяльністю розуміють створення слів для позначення нових явищ дійсності — предметів, процесів, абстрактних понять. Потреба в нових словах зумовлюється насамперед позамовними чинниками, зокрема соціальними і політичними змінами в суспільстві, розвитком науки і техніки, духовної культури тощо. Нові слова називаються **неологізмами**. (Пор.: неологізми (гр. neos — новий ilogos — поняття, слово) — слова або мовні звороти, створені для позначення нового предмета чи поняття). Наприклад, останнім часом в українській мові стали вживатися слова маркетинг,

менеджмент, конверсія, дилер, рекетир, ваучер, імідж, грант, стінка (набір шаф) тощо. Це неологізми. Частина з них, може, й залишиться в мові, решта відійде разом з нашою добою.

5. Правила вживання термінів.

Усі терміни мають низку характерних ознак, до яких належать:

- а) системність термінова (зв'язок з іншими термінами даної предметної сфери);
- б) наявність дефініції (визначення) в більшості термінів;
- в) моностемічність (однозначність) термінова в межах однієї предметної галузі, однієї наукової дисципліни або сфери професійної діяльності;
- г) стилістична нейтральність;
- д) відсутність експресії, образності, суб'єктивно-оцінних відтінків.

Терміни поділяються на загальноновживані (*ідея, гіпотеза, формула*) та вузькоспеціальні, уживані в певній галузі науки (*знаменник, діяльник, чисельник*).

На відміну від загальнолітературної, мова професійного спілкування вимагає однозначності тлумачення основних ключових понять, зафіксованих у термінах.

До будь-якої сфери діяльності це дуже важливо, оскільки неточне вживання того чи іншого слова може мати небажані наслідки. Цього можна легко уникнути, якщо вживати терміни лише в тій формі та значенні, які зафіксовані в словниках останніх видань.

6. Творення професіоналізмів.

У межах одного колективу, підприємства, відомства може народжуватись безліч нових професіоналізмів. Нові професіоналізми **створяться за рахунок** словоскладання, префіксів та суфіксів.

Серед найпопулярніших *префіксів* є:

- **до-** (доукомплектувати, дообладнати);
- **недо-** (недопромисел, недовнесок);
- **за-** (задебетувати, заорганізувати);
- **над-** (надбудова)
- **серед-** (середвідомчий).

Серед *суфіксів* у творенні професіоналізмів найбільш продуктивними є:

- **-ість** (пливучість);
- **-ат** (гідрат);
- **-ація** (дискваліфікація, аберація);
- **-аж** (листаж, монтаж).

Професіоналізми створюються також:

- **усіченням основ**: копм – комп'ютер; кібер – кібернетик; інет – Інтернет; прога – програма; проц – процесор;
- **скороченням слів та словосполучень**: біоробот – біологічний робот; лазер – лазерний принтер; ICQ (I seek you - я шукаю тебе) – система швидкого обміну повідомленнями через Інтернет; сисадмін – системний адміністратор.

Такі професіоналізми вживаються здебільшого в усному мовленні. У писемному спілкуванні, зокрема в діловому, вживання таких слів небажане.

7. Способи творення термінів

Українська наукова мова має давні традиції термінотворення, її терміносистеми формувалися на власній мовній основі, засвоюючи те, що вже було напрацьовано. Співвідношення національного та міжнародного було й залишається каркасом у концептуальному підході до термінотворення.

Для термінологічної системи характерні такі **способи творення**:

- 1) морфологічний спосіб (за відповідними словотвірними моделями);
- 2) семантичний, що реалізується за допомоги розвитку спеціальних значень у словах природної мови;
- 3) різні типи запозичень (словотвірне та семантичне калькування).

Наукові терміни української мови утворюються 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. Словотвірний - утворення термінів за допомоги префіксів (надвиробництво, пересупозиція), суфіксів (маркування, гумування, оборотність), складанням слів і основ (*адрес-календар, гальванокліше, літературознавство, держава-монополія, матеріаломісткість*), скороченням слів (СЕЗ - спеціальні економічні зони). Цей спосіб термінотворення найпродуктивніший.

3. Синтаксичний - використання словосполук для називання наукових понять: *вихідні відомості, основний текст, академічне видання, спільний множник, зустрічний позов, державне замовлення, капіталодофіцитні країни*.

4. Запозичення - називання наукового поняття іншомовним словом: *контролінг, ліверидж, бюргшафт, дисиміляція*.

3.4. Точність і доречність мовлення. Складні випадки слововживання. Пароніми та омоніми. Вибір синонімів

План

1. Багатозначні слова
2. Синонімічний вибір слова
3. Словники синонімів та паронімів: правила користування
4. Пароніми та синоніми у мові фаху
5. Складноскорочені слова, аббревіатури та графічні скорочення
6. Аббревіатури загальноживані та вузькоспеціальні у тексті (граматичні форми)

1. Багатозначні слова

Лексика - це сукупність уживаних у мові слів, з якими пов'язані певні значення, закріплені у суспільному вжитку. Це найменш консервативний елемент мовної системи.

Одні слова виходять з ужитку (назавжди або згодом повертаються, набувши нового значення), інші з'являються як питомі або запозичені.

Мовознавство - це комплексна наука, оскільки вивчає мову з різних поглядів, на різних рівнях.

Одним з розділів мовознавства є **лексикологія** - вивчення словникового складу мови. Лексикологія досліджує словниковий склад мови у певному зв'язку з іншими словами. Лексикологія досліджує слова з погляду походження (слово питоме, тобто створене на різному ґрунті, чи іншомовне), з історичної точки зору (слово сучасне чи застаріле), у плані вживання (слово активного чи пасивного запасу).

Отже, одиницею лексики є **слово** - звук або комплекс звуків, що має певне значення і вживається у мовленні як самостійне ціле, яке має подвійну природу.

Зовнішній бік слова - його звукова оболонка, внутрішній - значення слова.

Без зовнішньої оболонки слово не може бути почуте, без внутрішнього наповнення воно буде незрозумілим.

Звукова оболонка - форма слова, значення слова - його зміст. Тож слово існує завдяки єдності форми і змісту.

“Літак – Стрибак”

“Велий - Великий”, “велий” - зникло, але залишилися слова - похідні: *велич, величина, великий, велелюдний, велемовний, велемудрий*.

Частини слова теж мають певне значення, приміром - **ові-** є показником Д.в іменника однини чоловічого роду, але самостійно в мовленні не вживається, тому не може бути словом.

Основна функція слова - називна, номінативна.

Одна з найважливіших рис модельного мислення - здатність до узагальнення, абстрагування, тобто виділення найістотніших ознак, властивостей предметів і явищ в навколишній дійсності: завдяки абстрагуванню в людському мисленні з'явилися поняття.

Поняття – відображення в свідомості людини істотних ознак явищ, предметів дійсності. Слово здатне називати не лише даний, конкретний предмет чи явище, а й поняття.

Так, називаючи слово “півострів” ми здатні уявити не тільки Крим, а й узагальнене поняття – “частина суходолу, з трьох сторін оточена водою”.

На основі значення відбувається поділ слів на **самостійні** (повнозначні) і **несамостійні** (службові).

Реальний зміст слова становить його лексичне значення. Значення формальної належності, виражене не цілим словом, а його елементами(-ові, -ем, -ами в іменниках; -ить, -е, -є, в дієсловах), є граматичним значенням слова.

Повнозначні слова мають і лексичне, і граматичне значення. Службові слова лексичних значень не мають, оскільки вони не позначають назв будь-яких понять або уявлень. Для них характерні граматичні значення.

Лексичне значення хоч і стійке, проте не залишається абсолютно незмінним. Згодом слово може змінити значення, набути нового.

Дружина – 1) Збройний загін давньоруського князя; 2) Добровільне об'єднання людей для виконання певних дій-санітарна дружина, добровільна народна дружина.

В значенні слова узагальнюються поняття про однорідні предмети і явища. Ступінь узагальнення в різних словах не однаковий. В одних узагальнюються поняття про конкретні речі, властивості, дії.

Ніж, ложка, виделка – однорідні предмети для споживання їжі, водночас кожне з них називає окремий предмет з одного ряду.

Блакитний – конкретний колір багатьох речей, водночас однієї речі:(блакитна стрічка).

Слова, що є назвами, співвідносними з конкретними речами, об'єктами, властивостями, діями, називаються словами з **конкретним значенням** (*око, вухо, ніс, клен, каштан, яблуно, сидить, лежить, писав, читав, братиме, бігтиме, піде, візьме*).

Крім таких слів, у кожній мові є лексика, не співвідносна з конкретними ознаками, діями, предметами. Це слова, які використовують для називання понять, що мисляться поза зв'язком з конкретними предметами, та явищами.

Сміх – радість, печаль (сум) – плач, завтрашній – майбутній, учора – в минулому, бігти – квапитися.

У других складників кожної пари слів ступінь узагальнення набагато вищий, ніж у перших.

Тому такі слова звуться словами з **абстрактним значенням**.

У мові є слова, зміст яких зводиться до називання якимось одного поняття, ознаки чи явища дійсності.

Лука – рівна місцевість, вкрита трав'янистою рослиною;

Курча, каченя, теля – малі курки, качки, корови;

Сипати:

- 1) горох;
- 2) землю, робити горб, вал;
- 3) борщ;
- 4) сипати іскрами;
- 5) сипав сніг;

б) ліхтар сипав світло – випромінювати.

Здатність слова мати кілька значень називається **багатозначністю** або полісемією (poli – багато, sema – знак).

Скарбниця –

1. казна (рос.);

2. де зберігаються скарби;

3. поклад природних багатств, земля – скарбниця.

Гострий ніж – має колючий або гострий ріжучий край: основне, вихідне – пряме значення.

Гостре питання – незріле, але складне для розв’язання завдання; болюче питання : решта значень – переносні значення.

Суть полісемії полягає в перенесенні назви на інший предмет – метафора (подібність за формою): *дзвоник* – прилад і ботанічна назва; *голка* – стрижень для шиття і тверда колючка на тілі їжака.

Метонімія – (перенесення на підставі суміжності): *випив кухоль* (посудина і вміст); *читаю Драча* (автор і його твори); *столове срібло* (матеріал і виріб); *гомоніла Україна* (народ і країна); *захист грав добре* (гра і люди).

Синекдоха – (заміна частини цілого, вживання однини замість множини): *троянда* (кущ і квіти), *риба* (замість риби) не може жити без води.

Омоніми – (від гр.homos – однаковий, опуте – ім’я)- це слова, різні за значенням, але однакові за звучанням і написанням.

Кран – водогінний і баштовий; *Метелиця* – хуртовина і танець.

Лексичні

Повні: *лимонка* (груша і ручна граната); - омонімічні в усіх відмінках і в обох числах. Збігаються в звучанні у всій системі форм.

Неповні: *кадри* – 1) особовий склад – в однині не вживається; 2) кадр – з фільму - однина збігаються в звучанні тільки в частині форм.

Синтаксичні:

Потри – дієслово; *по три* – числівник з прийменником

Добою – ім. у О.в; *до бою* – іменник з прийменником

Сонце – іменник; *сон це* – іменник з вказ. займенником

Цеглина – іменник; *це глина* – вказ. займенник з імен.

Словотворчі :

Кормовий – (від “корма”); *кормовий* – (від “корм”)

Засипати – спати; *засипати* – сипати

Звукові комплекси, що виникають при творенні похідних від різних за звучанням слів.

Морфологічні:

Молодій – наказна форма слова “молодіти”

Молодій – дієвідміна прикметника ”молодий” у жіночому роді.

Або:

Антропоїд, колоїд, ромбоїд – друга частина від гр. eidos – вид.

Буквоїд, короїд – другий елемент пов’язаний зі словом “їсти”.

Зовні омонімія подібна до полісемії. **Багатозначність** – це тотожність слова при наявності в нього двох або більшої кількості виразно відмінних значень. Омонімія – зовнішній збіг за звуковою оболонкою різних слів.

2. Синонімічний вибір слова

Синоніми – (гр.synonymos – одноіменний) – слова, близькі або тотожні за значенням, які по різному називають те саме поняття.

Синоніми – повний або частковий збіг значень двох чи кількох слів; подібність слів, морфем, фразеологічних одиниць за значенням при відмінності їхньої звукової форми.

Синоніміка – сукупність синонімів певної мови, розділ лексикології, що вивчає синоніми.

Синоніми відрізняються відтінками значень або стилістичними забарвленнями чи обома цими ознаками: *хуртовина, завірюха, буран, заметіль, хуга, віхола, метелиця, сніговій, сніговійниця, сніговиця, хурделиця*.

Сукупність одиниць мови, співвідносних між собою при позначенні тих самих явищ, предметів, ознак, дій називається **синонімічним рядом**, у складі якого виділяється одне слово, семантично наймісткіше і таке, що не має додаткових стилістичних характеристик.

Воно зветься основним (стрижневим, опорним). Це семантична домінанта – представник головного значення, який підпорядковує додаткові значення: *високий* – довготелесий, чугувська верста.

Існують:

Лексичні синоніми (подібні чи тотожні слова за значенням): *обличчя* – пика, синець – фінгал.

Морфологічні синоніми (варіанти форм слів на позначення того й самого поняття): *гуляє* (нейтр.) – гуля (обмежений діапазон уживання), *питає* (нейтр.) – пита (обм.д.уж.).

Синтаксичні (різні синтаксичні конструкції, вживані для вираження тієї самої думки): *для створення* (нейтр. з відтінком книжності) – *щоб створити* (нейтр.) – з метою створення (книжно – офіційний варіант).

Уміле й доречне використання синонімів – один з найважливіших показників майстерності мовця. На основі синонімії будуються такі стилістичні явища, як:

- перифраза – описовий зворот мови, за допомогою якого передається зміст іншого слова не прямо, а через характерні ознаки: *хитрюща згубниця курей* – лисиця;
- евфемізм – пом'якшує або завуальовує зміст сказаного: *ви помиляєтеся, ваші слова не відповідають істині* – ви брешете, заснути навіки – померти, міні – зачіска – лисина.

Синонімія якнайкраще репрезентує лексичне багатство мови і є невичерпним джерелом стилістики.

3. Словники синонімів та паронімів: правила користування

Розділ мовознавства, об'єктом якого є вивчення принципів систематизації слів та фразеологічних зворотів, укладання їх у словники, називається **лексикографією** (від гр. *lexikos* - словесний, словниковий і *grapho* - пишу). Словники відображають культуру мови народу і сприяють її нормалізації.

Існують спеціальні словники **понятійно-довідкового характеру** - енциклопедичні і словники власне мовні - лінгвістичні (або філологічні). В енциклопедичних словниках пояснюється зміст, характер і сутність предметів, явищ. У них можна знайти лаконічні відомості про різні країни, народи, мови, визначні події, про видатних політичних діячів, учених, письменників, митців. Ці словники містять довідковий матеріал з усіх галузей знань. В енциклопедичних словниках уміщують також ілюстрації (фотографії, малюнки), картографічні матеріали, статистичні, хронологічні таблиці та ін. Відомі, наприклад, такі енциклопедичні словники, як "Українська радянська енциклопедія" (в 12 т. -К., 1977-1985); "Енциклопедія українознавства" (Львів, 1993-1994, 1-4-й томи на літери А-М); Григораш Д.С. Журналістика у термінах і виразах (Львів, 1974) та ін.

У **лінгвістичних** словниках об'єктом розгляду є слово як одиниця мови. Лінгвістичні словники бувають **одномовні** і **перекладні**. Одномовні поділяють на: **тлумачні, міжслівних зв'язків** (синонімічні, антонімічні, паронімічні, омонімічні), **діалектні, історичні, довідково-лінгвістичні** (етимологічні, фразеологічні, орфографічні, орфоепічні, словотворчі, словники труднощів).

У перекладних лінгвістичних словниках представлені переклади слів та фразеологізмів з однієї мови на іншу. Найпоширеніші двомовні перекладні словники, хоч є і багатомовні. У перекладних словниках подаються лексичні або фразеологічні відповідники різних мов з урахуванням семантичної структури того слова, яке перекладається, а також особливостей функціонування слів та словосполучень у кожній мові.

Серед одномовних словників найбільш вагомими є **тлумачні** словники, в яких пояснюється значення слів, подаються їх основні мовні характеристики - граматичні ознаки, наголос, написання, розкриваються стилістичні можливості та деякі особливості сполучуваності з іншими словами.

Різновидами тлумачних словників є також словники іншомовних слів, одномовні термінологічні словники (які водночас тяжіють і до енциклопедичних), словники мови письменників, у яких також розкриваються можливості змістового і стилістичного вживання слів.

У словниках **іншомовних** слів уміщуються слова, запозичені з різних мов. До слова подається інформація, з якої мови воно походить або які компоненти використані для його творення, та, що найголовніше, пояснюється значення цього слова.

Близькими до словників іншомовних слів є **спеціальні, або термінологічні** словники, що містять визначення слова-терміна і відомості про використання його в певній системі знань.

Словники мови окремих письменників служать для систематизації й пояснення слів, уживаних письменником у його творах. Кожна стаття ілюструється прикладами, які розкривають особливості індивідуального слововживання в художньому мовленні.

У **діалектних** словниках зібрана лексика територіальних діалектів, з'ясовується значення і характер поширення діалектних слів. Ці словники бувають загальнодіалектними й регіональними.

У словниках **синонімів, антонімів, омонімів, паронімів** розкриваються змістові і стилістичні зв'язки між словами та притаманні словам певних груп і рядів своєрідні значення і відтінки значень.

Широко використовуються **довідково-лінгвістичні** словники - орфографічні, орфоепічні, етимологічні, фразеологічні, словники складних випадків слововжитку тощо.

Орфографічні словники подають нормативне написання слів, мають велике значення для розвитку культури писемного мовлення.

Орфоепічні словники містять інформацію про літературну вимову та наголос слів, допомагають удосконаленню усного мовлення.

В **етимологічному** словнику пояснюється походження слів, розкривається їх первинне значення, історичний розвиток.

Фразеологічні словники вміщують насамперед цілісні звороти (фразеологізми, крилаті слова, ідіоми та ін.). Пояснюється значення стійкого сполучення слів, особливості вживання, походження, можливості варіювання в мовленні.

4. Пароніми та синоніми у мові фаху

Правильне, точне вживання слова забезпечує належну передачу інформації. Це зобов'язує мовця добре знати мову, володіти її синонімічними багатствами.

Синоніми – це слова, що різні за звучанням, але мають тотожне значення або відрізняються відтінками значень. Наприклад: *аргумент – доказ – підстава – обґрунтування; дефект – вада, хиба, недолік, недоробка, упущення, брак, пошкодження*. Володіти синонімічним багатством мови значить уміти:

- уникнути малозрозумілого, особливо іншомовного, слова;
- уникнути повторення того самого слова;
- знайти слово з певним забарвленням, відтінком у значенні;
- відшукати найвлучніше слово;
- якнайточніше висловити свою думку.

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

Серед слів нашої мови є досить багато таких, які мають однаковий корінь, а різняться лише суфіксами, літерами в закінченні, префіксами, наявністю чи відсутністю частки –ся та ін. Це пароніми – слова (пари слів), які мають подібність у морфологічній будові (близькі за фонетичним складом), але розрізняються за значенням. Наприклад: ліцензія – ліценція; кампанія – компанія; адрес – адреса.

На відміну від синонімів, які можуть замінювати одне одного, для паронімів така взаємозаміна неможлива. Щоб збагатити активний запас слів та правильно використовувати синоніми та пароніми, необхідно звертатися до відповідних словників.

5. Складноскорочені слова, аббревіатури та графічні скорочення

Дотримуючись вимоги лаконічного, максимально стислого письма, під час укладання ділових паперів на позначення понять чи значень широко користуються системою скорочень, яка розроблена й рекомендована Держстандартом України (ДСТУ 3582 — 97), що чинний від 1998 року.

Основні правила скорочення:

1. Скороченню підлягають різні частини мови. Одне й те саме скорочення застосовується для всіх граматичних форм одного й того самого слова, незалежно від роду, числа, відмінка й часу.

2. Неприпустиме одне скорочення для двох різних за значенням слів без додаткового пояснення.

3. У скороченому слові слід залишати не менше ніж дві букви, незалежно від прийому, який використовується. Під час відсікання крапка ставиться, а під час стягування ні.

4. Скорочення слова до однієї початкової літери припускається тільки для загальноприйнятих скорочень: *к.* (карта), *м.* (місто), *с.* (сторінка) та ін.

5. Іменники та інші частини мови, крім прикметників і дієприкметників, скорочують лише за наявності їх у переліку особливих випадків скорочень слів. Під час скорочення іменників ураховуються відмінкові закінчення однини або множини:

д-р (доктор), д-ри (доктори)

м-во (міністерство), м-ва (міністерства) та ін.

6. Прикметники й дієприкметники, що закінчуються на:

-авський -ентальний –ільський

-адський -енький –інський

-ажний -ерський –ірський

-азький -еський –істий

-айський -ецький –ічий

-альний -євий –ічний

-альський -ивний –кий

-аний -инський –ний

-анський -ирський –ній

-арський -истий –ований

-ативний -иський –овий

-атський -ицький –овськнй

-ацький -ичий –одський

-евий -ичний –ольський

-енський -іальний –Орський

-ельний -івний –ський

-ельський -івський –уальний

-енип -ійний –чий

-енний -ійський -яний
-енський -ільний -янський
скорочують відсіканням цієї частини слів.

7. Прикметники, що закінчуються на: -графічний, -логічний, -помічний, -навчий скорочують відсіканням частини слова: -афічний, -огічний, -омічний, -авчий: *географічний* — *геогр.*, *соціологічний* — *соціол.* і под.

8. Прикметники, що утворені від власних імен, скорочуються відсіканням частини -ський: *шевченківський* — *Шевченків*, *франківський* — *франків*, і под.

9. У прикметників, утворених від географічних назв і назв народів (як в етнографічному, так і в адміністративному значенні), зберігають найповнішу для розуміння форму скорочення:

грузинський народ — *грузин, народ*
Бориспільський край — *Бориспіль. край*
Луганська область — *Луган. обл.* і под.

Якщо назви району й області збігаються, то вони скорочуються ідентично:

Харківська область — *Харк. обл.*
Харківський район — *Харк. р-н* і под.

10. Якщо відсіченій частині слова передуює літера й або голосний, то слід зберігати наступний за ним приголосний:

калійний — *калійн.*
олійний — *олійн.*
червоний — *червон.* і под.

11. Якщо скороченню підлягає тільки одна літера, то слово не скорочують:

вищий — *вищ.*, **але** *вища* — *не скорочують*
учений — *учен.*, **але** *вчена* — *не скорочують*
міський — *міськ.*, **але** *міська* — *не скорочують і под.*

12. Якщо відсіченій частині слова передуює апостроф, то слід зберігати наступний за ним голосний і приголосний:

торф'яний — *торф'ян.*
слов'янський — *слов'ян*, і под.

13. Якщо відсіченій частині передуює літера ь, то скорочувати • слід на приголосний, що стоїть перед ним:

грецький — *грец.*
гуцульський — *гуцул.*
сільський — *сіл.* і под.

14. Якщо відсіченій частині передуює подвоєний приголосний, то скорочуване слово зберігає один із приголосних:

законний — *закон*,
іменний — *імен*,
щоденний — *щоден.* і под.

15. Якщо слово може скорочуватися відсіканням різної кількості літер, то відсікають максимальну, слідкуючи лише за тим, щоб не затемнювалося безпосереднє значення скорочуваного слова:

експериментальний — *експерим.*, а не *експериментал.*, *експеримент*,
фундаментальний — *фундам.*, а не *фундаментал.*, *фундамент*,
графічний — *графіч.*
комічний — *коміч.*
континентальний — *континент*, і под.

16. У складних іменниках, що пишуться через дефіс, відсікають кожен складову частину або одну з них..

17. У словосполученні скорочують кожне слово:
видавничий відділ — *вид. від.*

допоміжна картка — допом. карт.

умовний друкований аркуш — ум. друк. арк. і под.

В окремих усталених словосполученнях слова скорочують тільки в складі даного словосполучення:

без року — б. р.

без ціни — б. ц.

вихідні дані — вих. дан.

і так далі — і т. д. та под.

18. У географічних назвах, що пишуться через дефіс, відсікають другу складову частину, якщо вона має закінчення -ський:

місто Кам'янець-Подільський — м. Кам'янець-Поділ.

місто Корсунь-Шевченківський — м. Корсунь-Шевченків. і под.

Примітка. Географічні назви, що є складними іменниками та пишуться через дефіс, не підлягають скороченню:

Івано-Франківськ, Михайло-Олександрівка, Олексієвб-Дружківка та под.

19. У складних прикметниках, що пишуться через дефіс, відсікають кожну складову частину або одну з них відповідно до загальних правил скорочення:

греко-католицький — греко-католиц.

фізико-математичний — фіз.-мат.

хіміко-технологічний — хім.-технол. і под.

20. У складних прикметниках, що пишуться разом, відсікають другу частину слова відповідно до загальних правил скорочення:

агролісомеліоративний — агролісомеліор.

лісогосподарський — лісогосп. і под.

21. Однокорінні прикметники та дієприкметники, що відрізняються лише префіксами, скорочуються однаково:

карпатський — карпат.,

закарпатський — закарпат.,

прикарпатський — прикарпат. і под.

22. У складних словах, що пишуться разом, скорочують або першу, або останню частину слова чи залишають перші літери слів, які утворюють складне слово:

відеофонограма — відеофоногр.

діафільм — дф

міська державна адміністрація — міськдержадмн. і под.

23. Відсікати слово до однієї початкової літери не можна, окрім деяких слів.

24. Якщо слово є єдиним членом речення (у відомостях, що відносяться до назви), його не відсікають:

Безпека життєдіяльності: Підручник, а не Безпека життєдіяльності: Підруч.

Лексичні скорочення (абревіатури) функціонують як самостійні слова. Графічні ж скорочення не є словами й використовуються лише на письмі. На відміну від лексичних вони обов'язково розшифровуються та читаються повністю.

Лексичні скорочення бувають декількох типів:

1. Ініціальні (абревіація) — утворені з початкових букв слів, що означають поняття; вони, у свою чергу, поділяються на:

а) буквені — читаючи їх, треба вимовляти букви: *КБ, ЖБК, ХГЗ* та ін.;

б) звукові — читаючи їх, вимовляють звуки: *ЗАГС, ЦУМ, Ту-154, Ан-24* та ін.;

в) буквено-звукові (змішані) — частина слова вимовляється за буквами, частина — звуками: *ЖЕК, ТЕЦ* та ін.

2. Складові скорочення — утворені з частин складів слів: *завгар, техред, лінкор, міськком, Харзеленбуд* та ін.

3. Частково скорочені слова — утворені з частини або частин слів і повного слова: *Донвугілля, Татнафта, госпрозрахунок, рембаза* та ін.

4. Відсікання (усічення): зал., зав., пом., акад., доц. та ін.
5. Телескопічні скорочення — утворені з початкової та кінцевої частини складових слів: *рація* (із *ра[діостан]-ція*), *біоніка* (із *біо[логія]* та *[електро]ніка*) й ін.
6. Змішаного типу (комбіновані): *НДІторгмаш*, *ХарБТІ* й ін.

Розрізняють декілька типів **графічних скорочень**:

- крапкові: *ст.*, *див.*, *їм. таїн.*;
- дефісні: *з-З*, *б-ка*, *ш-т* та ін.;
- скіснолінійні (дробові): *р/р*, *а/с* (крапка не ставиться);
- нульові (курсивні) — на позначення фізичних, метричних величин, валют та ін. лише після цифрових назв: *2 хв*, *47 кг*, *250 г*, *400 грн* та ін. (крапка не ставиться);
- комбіновані: *пів.-зах.*, *півн.-схід.* та ін.

Графічні скорочення, як правило, не подвоюються, виняток становлять *рр.* (роки).

У документах припускається використання лише загально-нормативних графічних скорочень, зафіксованих у державних стандартах та словниках.

Не можна перевантажувати текст графічними скороченнями, наприклад:

НП, що сталася на ПУ півд. -схід, міської РМС через порушення ПТБ інженером Ковтуном В. С.

Не можна скорочувати:

1) імена та імена по батькові (крім ініціалів): не Мих. Серг. Грушевський, а М. С. Грушевський (як виняток — з однаковими прізвищами: Гр. Тютюнник — Григир, бо є Григорій Тютюнник);

2) псевдоніми: не Ж. Занд, а Жорж Занд; не Л. Українка, а Леся Українка; не П. Мирний, а Панас Мирний;

3) подвійні прізвища: не Б.-Хом'як, а Богачевська-Хом'як; не Ж.-Стоша, а Жукевич-Стоша; не К. -Яценко, а Кучук-Яценко

6. Абревіатури загальноновживані та вузькоспеціальні у тексті (граматичні форми)

Окремі абревіатури, які активно функціонують у сучасному політичному житті українського суспільства, мова запозичила в готовому вигляді без перекладу з мов міжнародного спілкування, зокрема англійської: *НАТО* (NATO - North Atlantic Treaty Organization) — Північноатлантичний блок; *ЮНЕСКО* (UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) - Організація Об'єднаних Націй з питань освіти, науки і культури. Частина абревіатур - назв країн і міжнародних організацій, фондів виникла вже на основі перекладених номінацій: *УНО* - ООН (Організація Об'єднаних Націй); *ІМФ* - МВФ (Міжнародний валютний фонд); *УСА* - США (Сполучені Штати Америки). Деколи трапляються розбіжності в скороченні відомих назв, зокрема в українських діаспорних джерелах. Наприклад, США в Америці й Канаді може звучати як ЗДА (З'єднані Держави Америки) або ЗСА (З'єднані Стейти Америки).

Вживаються абревіатури й в електронному дискурсі: *WWW* (World Wide Web) — всесвітнє інформаційне середовище, *PC* — personal computer, *IRC* (Internet Relay Chat) - спілкування в реальному часі. Відмінна риса абревіації в електронних текстах - скорочення не тільки термінів, а й слів, які часто вживають у розмовній мові, словосполучень і окремих речень (аж до 30-ти знаків). Ця система спілкування дедалі більше привертає увагу мовознавців.

В діловому мовленні абревіатури виконують важливі функції - інформативної компресії та економії місця у ділових паперах. Вживати їх потрібно так, щоб вони були зрозумілими для всіх, хто читає документ. Тому при першому вживанні складноскороченої назви в тексті її потрібно розкривати в дужках, а потім уже вживати у скороченому вигляді, напр.: *УЦЕПД* (*Український центр економічних та політичних досліджень*), потім тільки *УЦЕПД*.

Абревіатури є однослівним еквівалентом скорочення. Це **самостійні слова-іменники**, що мають граматичний рід, можуть бути незмінними або відмінюватися за

відмінками. У **невідмінюваних аббревіатурах** буквеного типу рід визначають за головним словом мотивуючого словосполучення, напр.: *НТР (ж. р.) - науково-технічна революція*. В **інших аббревіатурах** рід визначається граматично, за фінальною частиною скорочення, напр.: *Донбас, загс - чоловічого роду, бо закінчуються на приголосний*.

Аббревіатури широко використовують у засобах масової інформації, політичній, діловій сферах. Серед ініціальних аббревіатур найбільшу групу становлять назви установ та організацій. Ознакою євроінтеграційної стратегії України є поява в українському політико-економічному дискурсі великої кількості аббревіатур із компонентом **євро**, напр.: *єврокредит, єврооблігація, європарламент, євरोринок, єврочек*, чи основою **Європа**, напр.: *ЄВС-Європейська валютна система, ЄВБ-Європейський валютний банк, ЄБРР — Європейський банк реконструкції і розвитку, ЄС — Європейський Союз*.

За змістом аббревіатури можна поділити на:

- назви держав (*ПАР, ФРН, США*);
- назви міжнародних організацій (*МАУ - Міжнародна асоціація українців; ЮНЕСКО, ООН*);
- назви партій (*УРП, УНА, СДПУ(о), УХДП*);
- назви військових угруповань (*ВМФ, ВПС, УПА, УГА*);
- назви наукових, громадських, спортивних організацій (*НТШ -Наукове товариство імені Шевченка; ДНД— добровільна народна дружина; ФФУ- Федерація футболу України; НБА-Національна баскетбольна асоціація; МОК - Міжнародний олімпійський комітет*);
- назви телевізійних агентств і програм (*УТ, УТН, УНІАН- Українське національне інформаційне агентство новин*);
- назви підприємств, установ, організацій, банків (*Укрсоцбанк, Промінвестбанк, ЛОРТА, РЕМА, Карпатбуд, НаУКМА - Національний університет "Києво-Могилянська академія "*);
- назви літературних об'єднань (*ВАПЛІТЕ - Вільна академія пролетарської літератури, Бу-Ба-Бу — Бурлеск — Балаган - Буфонада*);
- назви видавництв, видань, газет і журналів (*УРЕ, БУЛ- Бібліотека української літератури, СУМ — Словник української мови; "ПіК" — "Політика і культура"; "СіЧ" — "Слово і час", "ГУ"— "Голос України"*);
- назви відділів, відділень, факультетів (*райвспоживспілка, обл-но, фінвідділ, біофак, журфак, юрфак*);
- назви посад (*завкафедри, генсек, санінструктор*);
- назви документів (*спецзамовлення, спецпроект, техплан*);
- назви матеріалів, виробів, машин, пристроїв (*лавсан.тикональ - титан+кобальт+нікель+алюміній, копол - кобальтємолібден, колінвал, апарат УЗД, ГАЗ —51, Ту-154, Ан-24*) та ін.

IV. Нормативність і правильність фахового мовлення

4.1. Орфоепічні та орфографічні норми сучасної української літературної мови. Орфографічні та орфоепічні словники.

План

1. Особливості українського правопису.
2. Орфоепічні норми.
3. Систематизація правил орфографії.
4. Правопис прізвищ, імен та по батькові в українській мові.
5. Правопис складних іменників, прикметників та прислівників.

1. Особливості українського правопису.

Орфографія (від гр. *orthos* - прямий, правильний, рівний і *grapho* - пишу) – правопис; розділ мовознавчої науки української мови, в якому встановлюється система правил передачі звукової мови (слів і їх форм) на письмі. Орфографія як система написань у буквеному письмі містить кілька розділів, кожен з яких є сукупністю правил, що ґрунтуються на певних принципах.

Залежно від того, який принцип є провідним при позначенні звукового складу слів в орфографії тієї чи іншої мови, можна говорити про провідний принцип цієї орфографічної системи в цілому. Український правопис в основному спирається на **два принципи**: морфологічний і фонетичний.

Морфологічний принцип правопису передбачає написання однаковим способом тих самих значущих частин слова (морфем). Цей принцип забезпечує графічну однотипність морфем незалежно від тих звукових змін, які можуть відбуватися в цих морфемах у мовленнєвому потоці. Наприклад, у словах голуб [г?олуб], голубка [гоул?убка] голосний [о] у звучанні має відмінності, зумовлені позицією в слові і впливом фонетичного оточення. У першому слові маємо наголошений [о], який вимовляється чітко і виразно, без будь-яких додаткових відтінків. У другому слові [оу] перебуває в ненаголошеній позиції і, крім того, зазнає впливу наступного наголошеного [у], внаслідок чого стає ще більше лабіалізованим, наближаючись у вимові до [у]. Проте на письмі ці звукові зміни не фіксуються: обидва звуки – [о] і [оу] – передаються буквою о, що дає можливість зберегти той самий корінь у незмінному вигляді.

За **фонетичним принципом** написання слова відповідає його літературній вимові. Цей принцип лежить в основі написання багатьох слів української мови: *нива*, *лампа*, *хмаринка*, *агрус*. Фонетичний принцип є визначальним і при написанні слів *чесний* (від *честь*), *тижневий* (від *тиждень*), *словацький* (від *словак*), *овруцький* (від *Овруч*), *запорізький* (від *Запоріжжя*).

Інколи слова пишуться традиційно, без урахування морфологічної будови слова чи його звучання у сучасній українській мові. Такий принцип написання називається **традиційним** або історичним. У цьому випадку враховуються походження слова, його особливості, які склалися у процесі історичного розвитку мови. Наприклад: *кров* – *кривавий*, *допомогти* – *допомагати*.

Смисловий, або диференціюючий, принцип застосовується при написанні омонімічних слів для їх розрізнення: *запорожець* (людина) — "*Запорожець*" (автомашина); *по-вашому* (нехай буде) — *по вашому* (сліді).

2. Орфоепічні норми.

Орфоепічні норми – це загальноприйняті правила літературної вимови. Систему норм літературної вимови вивчає **орфоепія**.

Українська орфоепія включає норми вимови звуків (голосних і приголосних), а також звукосполучень у процесі асиміляції, подвоєння, подовження, спрощення, збігу звуків.

Вимова голосних і приголосних звуків характеризується такими особливостями:

- голосні звуки вимовляються повнозвучно в будь-якій позиції (наголошеній чи ненаголошеній) (*конвенція, інвестор*); звуки [а], [і], [у] передаються завжди чітко і виразно (*аудит, акція*); ненаголошений [о] не наближається до [а], як у російській мові (*конкурент, монополія*), але перед складом з наголошеним [у] та [і] – [о] (*корупція, запорука*); ненаголошений [е] вимовляється як [еі], а ненаголошений [и] – як [іе] (*вексель, дисконт*); звуки [е], [і] в іншомовних словах після голосних можуть йотуватися (*клієнт, егоїст*);

- приголосні дзвінки не оглушуються в кінці слів та в середині перед глухими, тільки [г] у словах **нігті, кігті, легко, вогко, дьогтю** та в похідних від них перед глухими вимовляється як [х]; глухі приголосні перед дзвінками передаються дзвінко (клятьба, просьба); прийменник і префікс з перед глухими послідовно оглушуються (з *товаром, з попитом*); звук [з] у префіксах **роз-, без-, через-** та прийменниках **без, через** перед глухими залежно від темпу мовлення може вимовлятися дзвінко або оглушено (*розпорядчий, безприбутковий, через транспорт*); губні, шиплячі (неподовжені), задньоязикові і гортанний [г] звучать твердо, лише перед [і] пом'якшено (*біржа, мільйон, шість, банкір, архів*); у деяких питомих українських та іншомовних словах губні, задньоязикові, гортанний та подовжені шиплячі пом'якшуються перед **я, ю** (*бюджет, кювет, річчю, бездоріжжя*); перед [е] приголосні вимовляються твердо (*цейтнот, тендер*) тощо.

Вимова звукосполучень пов'язана з такими процесами:

– з асимілятивними змінами; напр., у закінченнях дієслів -ться, -шся вимовляються як [ц:а], [с:а] (*інвестується, фінансується*), -жся, -чся у дієсловах наказового способу передаються як [зса], [цса] (*уріжся, морочся*), [з] перед шиплячими уподібнюється до них і вимовляється як [ш:], [ж:], [жш] (*зшити, безжурність, безшумний*);

– з подвоєнням звуків; напр., два звуки вимовляються при збігу однакових приголосних на стику префікса і кореня, кореня і суфікса, двох суфіксів, двох префіксів, основи дієслова і постфікса (*віддаль, корінний, годинник, возз'єднання, піднісся*); у похідних від слів з подвоєними звуками (*законно, невинність*); у прикметниках на -анний, -яний, -енний зі значенням можливості дії (*здійснений, але довгожданий*); в іншомовних власних назвах (*Брюссель, Голландія, Канни, Оттава, Діккенс*); у словах *алло, брутто, нетто* та інших;

– з подовженням звуків; напр., подовжено вимовляються звуки [д], [т], [з], [с], [л], [н], [ж], [ш], [ц], [ч] після голосного перед я, ю, є, і у всіх відмінках імен. сер. р. на -я II відм. (крім Р. в. без закінчення а -я II відм. (крім Р. в. без закінчення -ів) (знаряддя, намагання); перед я, ю у прислівниках (навмання, зрання, попідвіконню), перед є, ю у формах тепер. часу дієслова лити та в похідних від нього (*лють, вилється*);

– зі спрощенням звуків у групах приголосних при словотворенні або словозміні; напр., у групах ждн – жн (*тиждень – тижневий*), здн – зн (*проїзд – проїзний*), стн – сн (*якість – якісний*), (містити – місце), скн – сн (*тиск – тиснути*); спрощення не відбувається у питомих та іншомовних словах на -т, -ст (*агент – агентський, Карпати – карпатський*), у групах приголосних -стц-, -стч- (*монополістка – монополістці*), у числівниках (*шістсот, шістнадцять*); -ськ-, -ств- змінюються на -зьк-, -зтв- (*Кривий Ріг – криворізький, Кавказ – кавказький, Париж – паризький*), [к], [ц], [ч] перед -ськ-, -ств- змінюються на -цьк-, -цтв- (*турок – турецький, купець – купецький, ткач – ткацький*), [х], [с], [ш] перед -ськ-, -ств- змінюються на -ськ-, -ств- (*птах – птаський, Одеса – одеський, товариш – товариський, але баскський, казахський, тюркський, ламаниський*,

мексський); [г], [ж], [з] із суфіксом -ш- дає сполучення -жч- (*дорогий – дорожчий, дужий – дужчий, вузький – вужчий, але легший*), [с] змінюється на -щ- (*високий – вищий*).

Суспільний характер орфоепічних норм

Дотримання орфоепічних норм удосконалює мову як засіб спілкування, сприяє витонченості, стрункості мови, полегшує обмін думками, допомагає уникати непорозумінь у мовленні, усувати їх. Знання орфоепічних норм забезпечує чітке логічне оформлення думки і мовне її вираження.

Досконале володіння нормами літературної вимови необхідне промовцю для успішного виступу перед великою аудиторією. Вимова оратора відрізняється від звичайної повсякденної більшою старанністю, строгішою нормативністю, що виявляється в уникненні регіональних особливостей, подоланні особистих мовних вад.

Виступ перед аудиторією потребує такої вимови, яка була б дохідливою, ненав'язливою, добре сприймалася на слух і не заважала засвоєнню змісту. Якщо в оратора правильна вимова, то увага слухачів буде спрямована на зміст сказаного, а не на розпізнавання слів.

3. Систематизація правил орфографії.

Орфографія (від гр. *orthos* - прямий, правильний, рівний і *grapho* - пишу) – правопис; розділ мовознавчої науки української мови, в якому встановлюється система правил передачі звукової мови (слів і їх форм) на письмі. Орфографія як система написань у буквеному письмі містить кілька розділів, кожен з яких є сукупністю правил, що ґрунтуються на певних принципах.

Центральним розділом орфографії є розділ про позначення звуків мови буквами і, відповідно, про передачу на письмі звучання слова. Зокрема, не викликає труднощів написання вимовлюваного слова, якщо виконується одна з вимог графіки – кожному звуку мови має відповідати окрема літера (*хата* - [хата], *лис* - [лис], *пиво* - [пиво]). Складніше, коли одна буква може позначати різні звуки, як, наприклад, у словах *легенький* - [леген'киї] і *легкий* - [леихкиї] або *зробити* - [зробити], *зсунути* - [с:унути] і *зшити* - [ш:ити]. Тому одним із завдань орфографії є збереження морфологічної будови слів шляхом однакового написання тих самих значущих частин.

Окремий розділ орфографії складають **правила написання слів окремо, разом чи через дефіс**. Залежно від змісту, від поєднання з іншими словами деякі сполуки слів в одному випадку пишуться разом, а в іншому окремо. Наприклад: *Прийти на зустріч з другом.* - *Рухатися назустріч;* *Нарешті подорожні зупинилися на відпочинок.* - *На решті старовинних книг добре збереглася оправа.* Іншими правилами встановлюються закономірності написання слів разом чи через дефіс (*жовтогарячий, але жовто-зелений*).

Правопис **регламентує вживання великої літери** при написанні власних назв: *бондар* - *Бондар* (прізвище), *нова гребля* - *Нова Гребля* (назва села на Черкащині).

Інші розділи орфографії містять у собі **закономірності переносу частин слів з одного рядка на інший** (при цьому враховується морфемна будова слова, поділ його на склади, а також вимоги милозвучності); **правила графічних скорочень слів**; правопис запозичених слів. В останньому розділі особливу трудність становить написання запозичених власних назв. В українському правописі іноземні імена, прізвища, географічні назви і под. записуються двома способами: транскрипцією (коли українське написання відповідає звучанню запозиченого слова) і транслітерацією (коли написання запозиченого слова побуквено переноситься з його власної графічної системи в іншу, зокрема українську). Наприклад: *Гете* – *Гьоте*, *Ватсон* – *Уотсон*, де на першому місці транслітерованій запис, а на другому транскрибований.

4. Правопис прізвищ, імен та по батькові в українській мові.

Деякі прізвища функціонують як юридично-правові одиниці у своїх орфографічних та фонетичних варіантах, які передаються за традицією вживання як різні за джерелом походження:

Бондарук — Боднарук

Герасименко — Гарасименко
 Гнатенко — Ігнатенко
 Задорожний — Задорожній
 Колесник — Колісник
 Олексієнко — Алексієнко
 Панасенко — Опанасенко
 Петльований — Питлюваний
 Чебурко — Чепурко та ін.

Нормативним є написання прізвищ на **-иченко**: *Калиниченко, Михайличенко, Мірошниченко, Павличенко, Різниченко, Удовиченко* та под. (хоча Ісіченко).

Не подвоюються приголосні у прізвищах: *Кириленко, Комісар, Комісаренко, Поліський, Савенко, Філіпенко, Черкаський*.

и пишеться:

а) у переважній більшості після **к**: *Кизя, Кикоть, Кишук, Кизим*;
 б) у суфіксах **-их(а)**: *Зубиха, Костиха, Павлиха*; **-инськ(ий), -ицьк(ий)**: *Карпинський, Микулинський, Мотовицький, Петрицький*.

і пишеться в суфіксі **-ій** під наголосом: *Бабій, Багрій, Журбії, Завалій, Мокрій, Яцій*.

У практиці написання складних прізвищ традиційно значна частина форм уживається без закономірного переходу **о** в **і** в закритому складі: Біловол, Довгонос, Лисогор, Чорновол.

Але існує тип прізвищ, де голосні **о, і** при відмінюванні чергуються в закритому складі з **і**: Біловіл — Біловола, Кривоніс — Кривоносу, Сивокінь — на Сивоконі, Чорновіл — Чорноволу.

Голосні **о, е** чергуються з нульовим звуком (випадають): Бурячок — Бурячка, Вітер — Вітра, Кравець — Кравця, Майстер — Майстра.

У прізвищах Жнець, Швець, Чернець при відмінюванні теж відбувається випадання **є**: Жнеця, Швецю (хоча жнець — женця, швець — шевцю), Чернецем (хоча чернець — ченцем).

Відбувається чергування голосних за загальними правилами: Кіт — Кота, Корінь — Кореневі, Никін — Никона, Чечіль — Чечеля.

Однак не відбувається чергування у прізвищах: Кисіль — Кисіля, Куліш — Кулішеві, Лакіш — Лакішем, Свистіль — Свистіля, Чіп — Чіпом, що зумовлене бажанням відокремити прізвище від подібного слова, тобто традиційною практикою вживання або потребою збереження ідентичності основи.

Відмінюються обидві частини складних прізвищ, якщо перша частина може бути самостійним прізвищем: Квітка-, Гулак-, Карпенко-, Мамин-, Нечуй- та ін.

Не відмінюються: Бонч-, Дольд-, Кос-, Кара- і под.

Паралельні форми існують і відповідно відмінюються:

Тверда група	М'яка група
<i>Задорбжний — Задорбжного</i>	<i>Задорбжній — Задорбжного</i>
<i>Зарудний — Зарудного</i>	<i>Зарудній — Зарудного</i>
<i>Горбдний — Горбдного</i>	<i>Горбдній — Горбдного</i>

До невідмінюваних належать поодинокі чоловічі прізвища, наприклад: Зене, Леле, Півторадрні, Дожі та под.. Кл. відмінок прізвищ має два нормативні варіанти: Бей! Бею! Негода! Негодо! Коваленко! Коваленку! Сухомлнн! Сухомлине!

Правопис імен

Не подвоюються приголосні в іменах: Агрипина, Інеса, Інокентій, Іполіт, Кирило, Сава, Сара та ін.

Не пишеться знак м'якшення після м'яких приголосних перед **я, ю** в іменах: Омелян, Тетяна, Уляна але Люсьєна, Жульєн.

Не пишеться апостроф, коли я, ю означають а, у в сполученні з пом'якшеним приголосним, наприклад: Зорян, Катря — Катрю.

Іменникову систему закінчень мають імена та імена по батькові чоловічого й жіночого родів.

Відмінювання імен

I відміна						
Відмінки	Тверда група		М'яка група			
Н.	Олѣкса	Ївга	Іллѣ	Єремѣя	Надія	Оріся
Р.	Олѣкси	Ївги	Ілли	Єремѣї	Надії	Орісі
Д.	Олѣкси	Ївзі	Ілли	Єремѣї	Надії	Орісі
З.	Олѣксу	Ївгу	Ілло	Єремѣю	Надію	Орісю
О.	Олѣксою	Ївгою	Іллею	Єремѣю	Надією	Орією
М.	(на) Олѣкси	...Ївзі	...Ілли	...Єремѣї	...Надії	...Орісі
Кл.	Олѣксо	Ївго	Ілле	Єремѣе	Надіе	Орісе

II відміна			
Відмінки	Тверда група		
Н.	Дмитрѡ	Олѣг	Лев
Р.	Дмитрѡ	Олѣга	Лѣва, Льва
Д.	Дмитрѡві	Олѣгові	Лѣвові
	Дмитру	Олѣгу	Лѣвові
З.	Дмитрѡ	Олѣга	Лѣва, Льва
Ор.	Дмитрѡм	Олѣгом	Лѣвом, Львом
М.	(на) Дмитрѡві	...Олѣгові	...Лѣвові ...Лѣвові
Кл.	Дмитре	Олѣже, Олѣгу	Лѣве, Льве

II відміна			
Відмінки	М'яка група		Мішана група
Н.	Андрій	Їгор	Лукѡш
Р.	Андрія	Їгоря	Лукѡшѡ
Д.	Андрієві	Їгореві	Лукѡшѣві, Лукѡшу
	Андрію	Їгорю	
З.	Андрія	Їгоря	Лукѡшѡ
Ор.	Андрієм	Їгорем	Лукѡшѣм
М.	...Андрієві	...Їгореві	...Лукѡшѣві
Кл.	Андрію	Їгоре, Їгорю	Лукѡше, Лукѡшу

Примітки: 1. Імена, що в Н. відмінку закінчуються на **-р**, у Р. відмінку твердої групи мають закінчення **-а**: Віктора, Лавра, Макара, Світозара, імена м'якої групи мають **-я**: Ігоря, Кесаря, Лазаря, Цезаря. 2. В іменах типу Антін, Прокіп, Нестір, Ничипір, Сидір, Федір, Тиміш і пишеться в Н. відмінку, у непрямих відмінках — **о**: Антона, Прокопу, Нестора, Ничипором, Сидору, Федоре, Тимогше (але: Авенір — Авеніра, Лаврін — Лавріну, Олефір — Олефіром).

III відміна		
Н	Любѡв	Нінѣль
Р.	Любѡві	Нінѣлі
Д.	Любѡві	Нінѣлі
З.	Любѡв	Нінѣль
Ор.	Любѡв'ю	Нінѣллю
М.	(при) Любѡві	...Нінѣлі
Кл.	Любѡве	Нінѣле

Особливості творення та відмінювання форм по батькові

При творенні чоловічих імен по батькові вживається суфікс **-ович**, який додається до основи слова: *Васильович, Євгенович, Ігорович, Юрійович, Анатолійович, Гордійович, В'ячеславович*. Від імен Луки, Ілля, Лев — *Лукич, Ілляч, Львович*.

Деякі імена по батькові мають рівнозначні паралельні форми: *Савич і Савович, Хомич і Хомович, Кузьмич і Кузьмович, Лукич і Лукович*.

Увага! Імена по батькові від імен Микола та Григорій мають такі форми: *Миколайович, Миколаївна; Григорович, Григорівна*; іноді вживаються форми з розмовним відтінком: *Миколович, Миколівна; Григорійович, Григоріївна*.

При творенні жіночих імен по батькові вживається суфікс **-івн(а)**, який додається до основи слова, від імен на **-й** — **-івн(а)**: *Василівна, Савівна, Іллявна, Кузьмівна, Хомівна, Луківна, Юріївна, Сергіївна*.

Примітка. При творенні імен по батькові в основах імен відбувається чергування **і** з **о**: *Антін — Антонович, Антонівна; Нестір — Несторович, Несторівна; Ничипір — Ничипорович, Ничипорівна; Федір — Федорович, Федорівна; Яків — Якович, Яківна*.

Н.	Олég Якович (Ілляч, Гордійович)	Яріна Дмитрівна (Іллявна, Гордіївна)
Р.	Олéга Яковича (Іллячá, Гордійовича)	Яріни Дмитрівні (Іллявни, Гордіївни)
Д.	Олéгові Яковичу (Іллячú, Гордійовичу)	Яріні Дмитрівні (Іллявні, Гордіївні)
З.	Олéга Яковича (Іллячá, Гордійовича)	Яріну Дмитрівну (Іллявну, Гордіївну)
Ор.	Олéгом Яковичем (Іллячém, Гордійовичем)	Яріною Дмитрівною (Іллявною, Гордіївною)
М.	(на) Олéгові Яковичу (Іллячú, Гордійовичу)	(на) Яріні Дмитрівні (Іллявні, Гордіївні)
Кл.	Олéже Яковичу (Іллячú, Гордійовичу)	Яріно Дмитрівно (Іллявно, Гордіївно)

Примітка. Традиційно в Україні, як і в більшості країн світу, загальновідомих людей називають лише на прізвище: Гомер, Галілей, Робесп'єр, Альєнде, Мазепа, Сірко, Сковорода, Котляревський або на ім'я та прізвище: Александр Македонський, Джовінні Боккаччо, Віктор Гюґд, Іван Франко, Іван Пулюй. Іноді останній варіант застосовують для конкретизації особи: Дмитро (Ярема) Вишневецький, Богдан (Юрій) Хмельницький, Тарас (Андрій) Шевченко, Григорій (Григір) Тютюнник. **ОДС вимагає обов'язкового вживання тричлена:** прізвища, ім'я та ім'я по батькові.

5. Правопис складних іменників, прикметників та прислівників.

Написання прислівників разом, окремо і через дефіс.

Разом пишуться:

а) складні прислівники, утворені сполученням прийменника з прислівником: *віднині, відтепер, донині, дотепер, забагато, задовго, навічно, надалі, повсюди, подекуди, утрічі*;

Примітка. Від подібних прислівників слід відрізнити сполучення прийменників із незмінюваними словами, вживаними в значенні іменників. Такі сполучення пишуться окремо: *від сьогодні, до завтра, на завтра, на потім, на добраніч, на ура*.

б) складні прислівники, утворені сполученням прийменника з іменником: *безвісти, безперестанку, вбік, ввечері, ввч, вволю, наверх, зроду, зранку, насторожі, наяву, убрід, укупі*;

в) складні прислівники, утворені сполученням прийменника з коротким прикметником: *віддавна, востаннє, догола, нарівні, нашвидку, спроста, потихеньку*;

г) складні прислівники, утворені сполученням прийменника з числівником: *вдвоє, втроє, вчетверо, водно, заодно*;

д) складні прислівники, утворені сполученням прийменника з займенником: *внічию, втім, навіщо, чому, втім, але: до чого, за що, за віщо та ін. в ролі додатків*;

е) складні прислівники, утворені сполученням кількох прийменників із будь-якою частиною мови: *вдосвіта, вподовж, завчасу, позаторік, навздогін*;

є) складні прислівники, утворені з кількох основ (із прийменником чи без нього): *босоніж, водностраль, мимоїздом, тимчасово*;

ж) складні прислівники, утворені сполученням часток *аби-, ані-, де-, чи-, що-, як-* із будь-якою частиною мови: *абикуди, абияк, анітрохи, щодалі, щоденно, щонайдужче, щохвилини (але: дарма що, поки що, тільки що, хіба що, чи що); якомога, якомсь і якомсь (з різним значенням), якраз, якнайбільше, якнайужче, якнайдовше*.

Увага. Слід відрізняти прислівники, складені з прийменників або часток і різних частин мови, від прийменників або часток та іменників, прикметників тощо, коли останні зберігають у реченні свої функції як окремі частини мови, отже, і пишуться окремо. **Пор.:** *Він повернув убік і Ударив у бік; Спочатку це не було ясно й З початку розмови вони зрозуміли вашу думку; Прочитай вірш напам'ять і На пам'ять він подарував мені книжку.*

Окремо пишуться :

а) прислівникові сполуки, що складаються з прийменника та іменника, але в яких іменник звичайно зберігає своє конкретне лексичне значення й граматичну форму, особливо коли між прийменником і керованим ним іменником можливе означення до цього іменника (прикметник, займенник, числівник): *без відома, без жалю, без кінця, без кінця-краю, до сих пір, до снаги, через силу*;

б) словосполуки, що мають значення прислівників і складаються з двох іменників (зрідка - числівників) та одного або двох прийменників: *від ранку до вечора, день у день, з боку на бік, з дня на день, один в один, раз у раз, рік у рік, час від часу*;

в) словосполуки, які в реченні виконують функції прислівника та складаються з узгоджуваного прийменника (числівника, займенника) й дальшого іменника: *другого дня, таким чином, темної ночі, тим разом*;

г) прислівники, утворені сполученням прийменника з повним прикметником чоловічого (середнього роду): *в основному, в цілому*;

д) прислівники, утворені сполученням прийменника **по** зі збірним числівником: *по двоє, по троє*.

Через дефіс пишуться:

а) складні прислівники, утворені від прикметників і займенників за допомогою прийменника **по** та закінчення **-ому** або **(-к)и**: *по-батьківському, по-християнському, по-українськи; також по-латині*;

Примітка. У прислівниках цього типу, утворених від складних прикметників, що пишуться через дефіс, дефіс ставиться тільки після **по-**: *по-соціалдемократичному*.

б) складні прислівники, утворені за допомогою прийменника **по** від порядкових числівників: *по-перше, по-друге*;

в) неозначені складні прислівники з частками **будь-, -будь, небудь-, казна-, -то, -хтозна**: *аби-то, будь-де, куди-небудь*;

г) складні прислівники, утворені з двох прислівників: *вряди-годи, десь-інде, десь-інколи, сьак-так*;

д) складні прислівники, утворені повторенням слова або основи без службових слів або зі службовими словами: *будь-що-будь, віч-на-віч, всього-на-всього, ось-ось*.

	Правило	Приклад
Разом пишуться прислівники:		
.	Утворені за допомогою прийменників від короткої форми прикметника, іменника, займенника;	змолodu, сповна, звисока, допізна;

. . .	утворені від основ первинних прислівників; утворені сполученням прийменника з числівником; першою частиною яких є префікс що- (частка перейшла у префікс).	<i>назавжди, позавчора, повсюди;</i> <i>утрьох, спершу, заодно;</i> <i>щодня, щонайшвидше, але: у постпозиції частка що пишеться окремо: поки що, хіба що.</i>
Окремо пишуться прислівникові сполучення:		
. . .	Утворені від іменника з прийменником, компоненти яких зберігають відносну самостійність значення; у яких повторюються основи, розділені прийменниками; утворені поєднанням іменника у називному відмінку з іменником в орудному відмінку.	<i>на щастя, без пуття, під боком;</i> <i>з боку на бік, час від часу;</i> <i>честь честю, кінець кінцем.</i>
Через дефіс пишуться прислівники:		
. 	Утворені від прикметників та займенників на -ому(єму), -ськ(и), -цьк(и), -зьк(и) за допомогою префікса по-; утворені з прийменника-префікса по- і порядкового числівника на є; у яких повторюються основи (синонімічні та антонімічні); неозначеної форми, у яких повторювані в однаковій формі основи розділені прийменниками, що перейшли у префікси, та частками -то-, -не-, -де-, -казна-, -будь-, -небудь-, -хтозна-; такого типу	<i>по-українськи, по-козацьки, по-нашому;</i> <i>по-перше, по-друге;</i> <i>видимо-невидимо, з давніх-давен;</i> <i>хтозна-як, хоч-не-хоч, будь-що-будь, але: рік у рік, раз у раз, день у день;</i> <i>по-латині, на-гора, геть-чисто, десь-колись.</i>

Написання складних іменників та прикметників

	Правило	Приклад
	Разом пишуться	
.	Складні іменники, які утворені: • з двох основ за допомогою сполучних голосних о, е, є; • з двох, або більше основ без сполучних голосних; • від дієслова другої особи однини наказового способу та іменника (українські прізвища); • від числівника в родовому відмінку та іменника; • з пів- та іменника; • з напів- та іменника	<i>пішохід, лісостеп, працелюб, зорепад, життєпис; радіокомітет, амперметр, Новобіличі; Непійвода, Крутивус, перекотиполе;</i> <i>сімдесятиріччя, десятирічка;</i> <i>півдороги, півлітра, півострова;</i> <i>напівсон, напівфабрикат</i>
.	Складні прикметники, які утворені: • від складних іменників, що пишуться разом; • від прикметника з іменником; • від дієслова з іменником; • від сполучення прислівника з прикметником чи дієприкметником; • з кількох прикметників – неоднорідних означень, що вважаються термінами; • від числівника та прикметника	<i>самохідний, лісостеповий;</i> <i>кароокий, народнопоетичний; паровозобудівний; високоавторитетний, зовнішньоторговий;</i> <i>новогрецька мова, складнопідрядне речення;</i> <i>чотирьохелементний</i>
	Через дефіс пишуться	
.	Складні іменники, що означають: • політичні поняття; • близькі за змістом поняття; • протилежні за змістом поняття; • одиниці виміру та назви механізмів; • назви казкових персонажів; • назви вчених ступенів, державні посади, військові та інші звання; • іменники, які означають половину чогось, зі словом <i>пів</i>, коли за ним стоїть власна назва; • складні прізвища;	<i>соціал-демократ; батько-мати, щастя-доля; купівля-продаж, зустріч-прощання; тонно-кілометр, динамо-машина; Жар-Птиця, Лисичка-Сестричка; член-кореспондент, генерал-майор, екс-чемпіон;</i> <i>пів-Києва;</i> <i>Нечуй-Левицький; Корсунь-Шевченківський; 95-річчя, 100-ліття</i>

	• географічні назви; • складні слова, першою частиною яких є цифра	
.	Складні прикметники: • утворені від складних іменників, що пишуться через дефіс; • між частинами яких можна поставити сполучник <i>і, та</i>; • компоненти яких означають різні кольори, відтінок того самого кольору, якість з додатковим відтінком; • утворені з двох слів, що мають протилежне значення; • які повторюються; • географічні назви, у складі яких є слова західно-, східно-, північно-, південно; • перша основа яких має суфікси <i>-ико (-іко), -ово-</i>; • перша частина яких військово-, воєнно- • якщо першою частиною є іменник із сполучним голосним, то за традицією, слово пишеться через дефіс або разом	<i>віце-президентський, унтер-офіцерський;</i> <i>російсько-український, науково-технічний;</i> <i>жовто-блакитний, темно-синій, але: жовтогарячий (означає один колір);</i> <i>пласко-опуклий, опукло-ввігнутий;</i> <i>ясний-ясенький, синій-синій; Південно-Західна залізниця, але західноукраїнські землі, південноукраїнські степи;</i> <i>політико-економічний, хіміко-біологічний;</i> <i>воєнно-стратегічний, військово-спортивний, але: військовополонений, військовозобов'язаний;</i> <i>м'ясо-молочний, гірко-солоний, зерно-трав'яний, але: лісогірський, зернобобовий, м'ясопродукти</i>

4.2. Морфологічні норми сучасної української літературної мови

План

1. Відмінювання іменників II відміни.
2. Зв'язок числівника з іменником.
3. Безособові дієслівні форми на *-но, -то*.
4. Невідмінювані іменники.
5. Відмінювання прізвищ, імен і по батькові.
6. Відмінювання географічних назв.
7. Прийменник. Використання прийменників у ділових паперах.
8. Написання іменників на означення статусу, посади, звання.

1. Відмінювання іменників II відміни

У родовому відмінку однини іменники чоловічого роду II відміни мають закінчення *-а(-я), -у(-ю)*. Закінчення визначається за значенням іменника.

Закінчення -а(-я) мають іменники, які є назвами:

- істот, персоніфікованих предметів, явищ: *киянина, водія, українця, Петренка, Мороза, Вітра*;
- конкретних предметів: *стола, ножа, стільця*;
- одиниць виміру, довжини, часу, ваги: *грама, відсотка, кілометра, тижня, але: року*;

- термінів іншомовного походження, які означають конкретні предмети, геометричні фігури і їх частини, елементи будови чогось: *ромба, квадрата, радіуса, синуса*;

- українські суфіксальні терміни: *трикутника, іменника, чисельника*, але: *роду, виду*;

- населені пункти: *Борисполя, Тернополя, Обухова, Луганська, Києва*, але *Кривого Рогу, Зеленого Гаю*;

- інші географічні поняття з наголосом у родовому відмінку однини на закінченні: *Дніпра, Дінця, Остра*;

- місяці, дні тижня: *понеділка, вівторка, четверга, вересня, березня*.

Закінчення -у(-ю) мають іменники, які є назвами:

- збірних понять: *лому, хламу*;

- рослин: *барвінку, льону*;

- сукупності людей (іменники мають співвідносні форми однини — множини): *колективу, народу, гурту, ансамблю*;

- маси, речовини: *бензину, кисню, чаю*, але: *хліба, вівса*;

- установ, організацій: *інституту, театру, заводу, клубу, музею*;

- будівель та їх частин: *вокзалу, палацу, поверху, коридору* (з наголосом на закінченні та у назвах архітектурних деталей — **-а**: *гаража, млина, карнизА, портикА*);

- явищ природи: *граду, дощу, вітру, землетрусу*, але: *вітерця*;

- абстрактних понять: *бігу, спокою, руху, мітингу, іспиту*;

- відчуттів, психічних станів: *жalley, страху, болю*;

- термінів іншомовного походження, що означають фізичні та хімічні процеси, частину площі, літературознавчі терміни: *журналу, сюжету, імпульсу, синтезу, фрагменту*;

- ігор, танців: *вальсу, танцю, хокею, футболу*, але: *гопака, козачка*;

- географічних понять, крім населених пунктів та деяких рік: *Китаю, Свितязю, Криму, Байкалу, Кавказу*;

- складних безсуфіксних іменників: *газопроводу, пасажиропотоку, світогляду*;

- більшості префіксальних іменників: *прикладу, відгуку, вибою, опіку*.

Зверніть увагу! Окремі іменники чоловічого роду мають паралельні закінчення **-а(-я)** або **-у(-ю)**: (*двора* — з *двору*, *стола* — до *столу*).

Залежно від значення: *каменя, буряка* (назва окремого предмета) — *каменю* (назва матеріалу), *буряку* (назва збірного поняття).

У багатозначних словах і омонімах закінчення родового відмінка визначається значенням:

алмаза (коштовний камінь) — *алмазу* (мінерал)

акта (документ) — *акту* (дія)

апарата (прилад) — *апарату* (установа)

блока (частина машини) — *блоку* (об'єднання держав)

Алжира (місто) — *Алжиру* (країна).

У давальному відмінку однини іменники чоловічого роду мають паралельні закінчення **-ові, -еві, -єві, -у, -ю**: *директорові, братові* (тверда група), *лікареві, секретареві, краєві, гаєві* (м'яка група), *читачеві, сторожеві* (мішана група).

Іменники середнього роду мають закінчення **-у, -ю** (*вікну, рядну, серцю, знаряддю, обличчю*). Для іменників середнього роду з суфіксом **-к-**, які означають істот, властиві паралельні закінчення **-ові** і **-у**: *дядькові(-у), пташеняткові(-у), хлоп'яткові(-у), немовляткові(-у)*.

Зверніть увагу! Якщо в реченні поряд стоять кілька іменників чоловічого роду у формі давального відмінка однини, треба вживати варіативні форми: *Завтра начальникові головного управління Данилу Богдановичу Триндірівському виповнюється п'ятдесят. За таку помірковану ставку Марта мусила б подякувати сусідові своєму кооператору Іванчукові, що виговорив для неї цю ціну в орендаря.*

2. Зв'язок числівника з іменником

Після числівника один іменник ставиться завжди в однині: *51 кілометр, 21 день. Але: Серед цих 41 (сорока одного) учасників, які були зареєстровані...*

Після числівників два, три, чотири іменник завжди стоїть у формі Н.в. множини: *два тижні, чотири плани, сімдесят три хлопці, двадцять три стільці*. При числівниках п'ять і більше – у формі Р.в. множини: *п'ять рідних братів*.

Якщо іменник указує на приблизність і стоїть перед числівником, то перед два, три, чотири він ставиться в Р.в. множини: *років два, днів три, тижнів чотири*.

Прикметник після числівників два, три, чотири вживається у формі Н.в. (З.в.) або Р.в. множини: *два розбиті вікна, три зелені дуби*.

Дробові числівники означають кількість, що є частиною від цілого числа: *дві треті, сім цілих чотири десятих* і виражаються сполученням кількісних та порядкових числівників: *сорок шість сотих гектара, три цілих одинадцять сотих відсотка*.

Порядкові числівники поєднуються з іменниками, що позначають предмети, які не піддаються лічбі (збірними, речовинними): *одна друга потрібної рідини, три десятих міського населення*.

Запам'ятай: *двох десятих відсотка, але: чотири з половиною роки* (бо є слово половина).

Іменник раз у сполученні із числівником та іменником половина має форму рази: *три з половиною рази*, а якщо цей дробовий числівник виражений десятковим дробом (3,5), то має форму родового відмінка: *три й п'ять десятих рази*.

Збірні числівники поєднуються:

- з іменниками чоловічого роду на означення осіб, тварин та птахів: *двоє киян, троє школярів, четверо голубів*;
- з іменниками, що вживаються лише у множині: *двоє воріт, троє ножиць, четверо окулярів*.

У датах назви місяців уживаються в Р.в.: *перше лютого, першому лютому, з першим лютого*.

3. Безособові дієслівні форми на -но-, -то-

Невідмінювані дієслівні форми на **-но-, -то-** виступають присудками в безособових односкладних реченнях: *На вулиці вечоріло. Розгублено по кримських дорогах, скинуто в море грізну артилерію*. Біля цих безособових форм не буває підмета, але є прямий додаток, виражений З. чи Р. відмінком без прийменника: *рішення прийнято, звіт заслухано, усі роботи розглянуто*. Використовувати форму на -но-, -то- треба замість пасивних дієприкметників, коли є потреба наголосити на дії, а не на ознаці. Слід писати: *Резолюцію схвалено одностайно, а не: Резолюція схвалена одноголосно; але: Учасники змагання були виснажені після тривалих перегонів*. Дієслівні форми на -но-, -то- утворюються від пасивних дієприкметників на **-ний, -тий**: *сказаний — сказано, забитий - забито*. Безособова форма виражає дію, минулу недавно: *останній урок закінчено; книжки здано*. Для наголошення значення минулої дії безособові дієслівні форми на -но-, -то- вживають із допоміжним дієсловом було: *Багато нив було засипано й заглушено*.

!!! Безособову форму на **-но** можна використовувати лише в реченнях, де не зазначено виконавця дії: *Графік чергування змінено напередодні канікул* або

Графік чергування змінюють напередодні канікул або Графік чергування змінює класний керівник напередодні канікул, а не Графік чергувань змінено класним керівником напередодні канікул.

4. Невідмінювані іменники

Особливу групу становлять невідмінювані іменники з омонімічними відмінковими словоформами.

Не відмінюємо:

- деякі чужомовні слова з кінцевим голосним: *ампула, какао, фіаско, журі, фойє (але мадемуазель, -лі, -ллю)*. Іменники авто, пальто мають відмінкові форми: *авто – авта – автом – в авті, авт* (множина); *пальто – пальта – пальту – пальтом, пальт* (мн.);
- окремі чужомовні загальні назви з кінцевим приголосним: *мадам, міс, фрекен*;
- чужомовні прізвища з кінцевим голосним: *Бруно, Дідро, Готьє, Камю, Моретті (але: Акутогава – Акутогавою, Казанова – Казанові, Куросова - Куросови)*;
- чужомовні географічні власні назви з кінцевим голосним: *Колорадо, Поті, Баку, Цхакая*;
- чоловічі ймення чужомовного походження з кінцевим голосним: *Асабе, Барі, Даду*;
- жіночі йменні чужомовного походження з кінцевим голосним основи: *Аксилу, Гаяне, Шелеме, Янсуло* і з кінцевим приголосним: *Рузагуль, Джанет, Едіт, Дадар*;
- російські прізвища на –аго, -аго, -ово, -их: *Горових, Бураго, Дурново*;
- українські прізвища на зразок Півторадні, Помагайбо, Лейле; псевдо: *Ле, Трублаїні*;
- жіночі прізвища власне українського походження на о: *Кухаренко, Лідо, Тягнирядно* та на приголосний: *Косач, Кошман, Лівшиц*;
- слова числівникового різновиду: *півгодини, півкнижки, півозера*;
- складноскорочені назви ініціального й ініціально-звукового типу: *УІР, НАТО, ХТЗ (але: з ВАКу, від СНДу), райвно, завкафедри*;
- власні назви неживих предметів – зводів, установ, фірм, часописів і т. ін.: *об'єднанням «Світоч», від видавництва «Фактор», до часописів «Таймс»*;
- географічні назви на зразок островів і річок: *о. Святої Єлени, протока Святого Георгія*.

Рід невідмінюваних іншомовних іменників залежить, як правило, від їхнього значення.

Назви осіб чоловічої статі належать до чоловічого роду (*місьє, рефері, імпресаріо, тореро*), жіночої статі — до жіночого роду (*міс, леді, мадам, фрау*). Назви тварин відносимо до чоловічого роду: *жвавий поні, повільний гризлі, голосистий какаду*. Назви неістот належать до середнього роду: *шоше, кіно, таксі, меню, рагу*.

Але частина іменників має рід відповідно до роду узагальнювального слова. Сприймаються як іменники чоловічого роду назви *сулугуні* (сир), *шимі* (танець), *сироко, майстро, грего* (назви вітрів). До жіночого роду зараховують назви *цеце* (муха), *івасі* (риба), *салямі* (ковбаса), *кольрабі* (капуста), *авеню* (вулиця). За узагальнювальним (родовим) словом визначається й рід іншомовних незмінюваних власних назв: *екзотична Гаїті* (країна), *гористий Гаїті* (острів), *красиве Сочі* (місто), *каламутна Сочі* (річка), *знаменитий Прадо* (музей), *відома «Вашингтон пост»* (газета).

Рід невідмінюваних аббревіатур відповідає родові стрижневого слова: *Неподалік відкрито нову АЗС* (автозаправну станцію). *Ще одне ЗАТ збанкрутувало* (закрите акціонерне товариство).

Значення **числа** в невідмінюваних іменниках виражається синтаксично – у закінченнях сполучуваних з ними слів: *нове кашне – нові кашне; ввічливий рантьє – ввічливі рантьє*.

5. Відмінювання прізвищ, імен і по батькові.

Українські прізвища передаються на письмі відповідно до вимови за загальними нормами українського правопису: Березівський, Біловерхий, Ведмедів, Заєць, Кривоніс, Миколаєнко, Олексієнко, Олександрович, Швець.

Відмінювання прізвищ

1. Українські та інші слов'янські прізвища, що мають закінчення іменників І відміни, відмінюються як відповідні іменники І відміни, а прізвища з закінченнями іменників II відміни відмінюються за зразками відмінювання відповідних іменників II відміни:

Майборода — Майбороди, Майбороді, Майбороду й т. д.;

Гмиря — Гмирі, Гмирі, Гмирю, Гмирею й т. д.;

Гнатюк — Гнатюка, Гнатюкові (Гнатюку) й т. д.;

Заєць — Зайця, Зайцеві (Зайцю) й т. д.;

Іваньо — Іваня, Іваньові (Іваню) й т. д.;

Кривоніс — Кривоноса, Кривососіві (Кривоносу) й т. д.;

Лебідь — Лебеда, Лебедеві (Лебедю) й т. д.;

Панібудьласка — Панібудьласки, Панібудьласці й т. д.;

Симоненко — Симоненка, Симоненкові (Симоненку) й т. д.

Але: Швець — Швеця, Швецеві (Швецю) й т. д.

2. Прізвища прикметникового типу на -ий, -ій відмінюються як відповідні прикметники чол. та жің. роду (твердої чи м'якої групи):

Авдієвський — Авдієвського, Авдієвському й т. д.;

Кобилянська — Кобилянської, Кобилянській й т. д.

3. Чоловічі прізвища прикметникового типу на -ов, -ев (-єв), -ів (-їв), -ин, -ін (-ін) відмінюємо за такими зразками:

.	Павлов	Ковалів	Прокопів
.	Павлов-а	Ковалєв-а (-лів-а)	Прокопов-а (-пів-а)
.	Павлов-у	Ковалєв-у (-лів-у)	Прокопов-у (-пів-у)
н.	Павлов-а	Ковалєв-а (-лів-а)	Прокопов-а (-пів-а)
р.	Павлов-им	Ковалєв-им (-лів-им)	Прокопов-им (-пів-им)
.	Павлов-і, -у	Ковалєв-і, -у (-лів-і, -у)	Прокопов-і, -у (-пів-і, -у)
	Павлов-е й Павлов	Ковалєв-е (-лів-е) й Ковалів	Прокопов-е (-пів-е) й Прокопів

л.			
Однина			
.	Павлов-и	Ковалев-и (-лів-и)	Прокопов-и (-пів-и)
.	Павлов-их	Ковалев-их (-лів-их)	Прокопов-их (-пів-их)
.	Павлов-им	Ковалев-им (-лів-им)	Прокопов-им (-пів-им)
н.	Павлов-их	Ковалев-их (-лів-их)	Прокопов-их (-пів-их)
р.	Павлов-ими	Ковалев-ими (-лів-ими)	Прокопов-ими (-пів-ими)
.	... Павлов-их	... Ковалев-их (-лів-их)	... Прокопов-их (-пів-их)
л.	Павлов-и	Ковалев-и (-лів-и)	Прокопов-и (-пів-и)
Множина			
.	Гаршин	Романишин	
.	Гаршин-а	Романишин-а	
.	Гаршин -ові (-у)	Романишин -ові (-у)	
н.	Гаршин-а	Романишин-а	
р.	Гаршин-им	Романишин-им	
.	...Гаршин-і, -у	...Романишин-і, -у	
л.	Гаршин-е й Гаршин	Романишин-е й Романишин	
Однина			

.	Гаршин-и	Романишин-и
.	Гаршин-их	Романишин-их
.	Гаршин-им	Романишин-им
н.	Гаршин-их	Романишин-их
р.	Гаршин-ими	Романишин-ими
.	...Гаршин-их	...Романишин-их
л.	Гаршин-и	Романишин-и
Множина		

Примітка. При відмінюванні чеських і польських прізвищ суфіксальний е зберігається: Гашек — Гашека, Гашекові..., Локетек — Локетека, Локетекові...

4. Жіночі прізвища на приголосний та о не відмінюються: Марії Сеник, Надії Балій, з Ніною Байко. Аналогічні чоловічі прізвища відмінюються як відповідні іменники: Василя Сеника, Михайлові Балієві, з Андрієм Байком.

Відмінювання імен

1. Українські чоловічі та жіночі імена, що в називному відмінку однини закінчуються на -а, -я, відмінюються як відповідні іменники І відміни:

Однина

	чол. р.	жін. р.
.	Микол-а	Ганн-а
.	Микол-и	Ганн-и
.	Микол-і	Ганн-і
Н.	Микол-у	Ганн-у
Р.	Микол-ою	Ганн-ою

.	Микол-і	Ганн-і
л.	Микол- о	Ганн-о

Тверда група

жін. р.				чол. р.
Н.	Мотр-я	Соломі-я	Натал-я	Ілл-я
Р.	Мотр-і	Соломі-ї	Натал-і	Ілл-і
Д.	Мотр-і	Соломі-ї	Натал-і	Ілл-і
Зн.	Мотр-ю	Соломі-ю	Натал-ю	Ілл-ю
Ор.	Мотр-ею	Соломі-сю	Натал-ею	Ілл-ею
М.	Мотр-і	Соломі-ї	Натал-і	Ілл-і
Кл.	Мотр-е	Соломі-є	Натал-ю	Ілл-е

М'яка група

Множина

	чол. р.	жін. р.
Н.	Микол-и	Ганн-и
Р.	Микол	Ганн
Д.	Микол-ам	Ганн-ам
Зн.	Микол	Ганн
Ор.	Микол-ами	Ганн-ами

М.	Микол-ах	Ганн-ах		
Кл.	Микол-и	Ганн-и		
Тверда група				
жін. р.				чол. р.
Н.	Мотр-і	Соломі-ї	Натал-і	Ілл-і
Р.	Мотр	Соломій	Наталь	Ілл-ів
Д.	Мотр-ям	Соломі-ям	Натал-ям	Ілл-ям
Зн.	Мотр	Соломій	Наталь	Ілл-ів
Ор.	Мотр-ями	Соломі-ями	Натал-ями	Ілл-ями
М.	Мотр-ях	Соломі-ях	Натал-ях	Ілл-ях
Кл.	Мотр-і	Соломі-ї	Натал-і	Ілл-і
М'яка група				

Примітка 1. Кінцеві приголосні основи г, к, х у жіночих іменах у давальному та місцевому відмінках однини перед закінченням -і змінюються на з, ц, с: Ольга — Ользі, Палажка — Палажці, Солоха — Солосі.

Примітка 2. У жіночих іменах типу Одарка, Параска в родовому відмінку множини в кінці основи між приголосними з'являється звук о: Одарок, Парасок.

2. Українські чоловічі імена, що в називному відмінку однини закінчуються на приголосний та о, відмінюються як відповідні іменники II відміни:

Однина			
Н.	Олег	Антін	Дмитр-о
Р.	Олег-а	Антон-а	Дмитр-а
	Олег-ові (-у)	Антон-ові (-у)	Дмитр-ові (-у)

Д.			
Зн.	Оле <u>г</u> -а	Анто <u>н</u> -а	Дмитр- <u>а</u>
Ор.	Оле <u>г</u> -о <u>м</u>	Анто <u>н</u> -о <u>м</u>	Дмитр-о <u>м</u>
М.	Оле <u>г</u> -о <u>ві</u>	Анто <u>н</u> -о <u>ві</u>	Дмитр-о <u>ві</u>
Кл.	Оле <u>ж</u> е	Анто <u>н</u> -е	Дмитр- <u>е</u>

Тверда група

М'яка група				Мішана група
Н.	Сергі <u>й</u>	І <u>г</u> ор	Тер <u>е</u> нь	Тимі <u>ш</u>
Р.	Сергі- <u>я</u>	І <u>г</u> ор- <u>я</u>	Тер <u>е</u> н- <u>я</u>	Тимош- <u>а</u>
Д.	Сергі- <u>є</u> ві (-ю)	І <u>г</u> ор- <u>є</u> ві (-ю)	Тер <u>е</u> н- <u>є</u> ві (-ю)	Тимош- <u>є</u> ві (<u>у</u>)
Зн.	Сергі- <u>я</u>	І <u>г</u> ор- <u>я</u>	Тер <u>е</u> н- <u>я</u>	Тимош- <u>а</u>
Ор.	Сергі- <u>є</u> м	І <u>г</u> ор- <u>є</u> м	Тер <u>е</u> н- <u>є</u> м	Тимош- <u>є</u> м
М.	Сергі- <u>є</u> ві	І <u>г</u> ор- <u>є</u> ві	Тер <u>е</u> н- <u>є</u> ві	Тимош- <u>є</u> ві
Кл.	Сергі- <u>ю</u>	І <u>г</u> ор- <u>є</u>	Тер <u>е</u> н- <u>ю</u>	Тимош- <u>є</u>

Множина

Н.	Оле <u>г</u> -и	Анто <u>н</u> -и	Дмитр- <u>и</u>
Р.	Оле <u>г</u> -і <u>в</u>	Анто <u>н</u> -і <u>в</u>	Дмитр-і <u>в</u>
Д.	Оле <u>г</u> -а <u>м</u>	Анто <u>н</u> -а <u>м</u>	Дмитр-а <u>м</u>

Зн.	Оле <u>г</u> -і <u>в</u>	Анто <u>н</u> -і <u>в</u>	Дмитр-і <u>в</u>
Ор.	Оле <u>г</u> -а <u>ми</u>	Анто <u>н</u> -а <u>ми</u>	Дмитр-а <u>ми</u>
М.	Оле <u>г</u> -а <u>х</u>	Анто <u>н</u> -а <u>х</u>	Дмитр-а <u>х</u>
Кл.	Оле <u>г</u> -и	Анто <u>н</u> -и	Дмитр-и

Тверда група

М'яка група				Мішан а група
Н.	Сергі-ї	Ігор-і	Терен-і	Тимош-і
Р.	Сергі-їв	Ігор-ів	Терен-ів	Тимош-ів
Д.	Сергі-ям	Ігор-ям	Терен-ям	Тимош-ам
Зн.	Сергі-їв	Ігор-ів	Терен-ів	Тимош-ів
Ор.	Сергі-ями	Ігор-ями	Терен-ями	Тимош-ами
М.	Сергі-ях	Ігор-ях	Терен-ях	Тимош-ах
Кл.	Сергі-ї	Ігор-і	Терен-і	Тимош-і

Примітка 1. В іменах типу Антін, Нестір, Ничипір, Прокіп, Сидір, Тиміш, Федір і виступає тільки в називному відмінку, у непрямих — о: Антона, Антонові й т. д., але: Авенір — Авеніра, Лаврн — Лаврна, Олефір — Олефіра.

Примітка 2. Імена, що закінчуються в називному відмінку на -р, у родовому мають здебільшого закінчення -а: Віктор — Віктора, Макар — Макара, Світозар — Світозара, але: Ігор — Ігоря, Лазар — Лазаря.

Примітка 3. Ім'я Лев при відмінюванні має паралельні форми: Лева й Льва, Левові й Львові та ін.

3. Українські жіночі імена, що в називному відмінку однини закінчуються на приголосний, відмінюються як відповідні іменники III відміни:

Люб <u>о</u> в	Ніне <u>л</u> ь
----------------	-----------------

Н.		
Р.	Люб <u>о</u> в-і	Ні <u>н</u> ел-і
Д.	Люб <u>о</u> в-і	Ні <u>н</u> ел-і
Зн.	Люб <u>о</u> в	Ні <u>н</u> ель
Ор.	Люб <u>о</u> в'-ю	Ні <u>н</u> елл-ю
М.	Люб <u>о</u> в-і	Ні <u>н</u> ел-і
Кл.	Люб <u>о</u> в-е	Ні <u>н</u> ел-е
Однина		

Примітка. Форми множини від таких імен майже не вживаються.

Зразок відмінювання жіночого імені та по батькові

Н. Марі-я Василівн-а (Андріївн-а, Іллівн-а)

Р. Марі-ї Василівн-и (Андріївн-и, Іллівн-и)

Д. Марі-ї Василівн-і (Андріївн-і, Іллівн-і)

Зн. Марі-ю Василівн-у (Андріївн-у, Іллівн-у)

Ор. Марі-єю Василівн-ою (Андріївн-ою, Іллівн-ою)

М. Марі-ї Василівн-і (Андріївн-і, Іллівн-і)

Кл. Марі-є Василівн-о (Андріївн-о, Іллівн-о)

6. Відмінювання географічних назв

Географічні назви з іменниковими закінченнями — українські та інших союзних республік, а також іншомовні — відмінюються як звичайні іменники І, II та III відмін:

I відміна: Африка — Африки, в Африці; Волга — Волги, на Волзі; Лохвиця — Лохвиці, Лохвицею, у Лохвиці; Махачкала — Махачкали, у Махачкалі; Москва — Москви, Москвою, у Москві; Одеса — Одеси, в Одесі; Ольвія — Ольвії, Ольвією, в Ольвії; Полтава — Полтави, у Полтаві; Прага — Праги, у Празі; Речиця — Речиці, в Речиці; Шепетівка — Шепетівки, у Шепетівці.

II відміна: Буг — Бугу, на Бузі (й по Бугу); Владивосток — Владивостока, у Владивостоці (у Владивостоку); Гайсин — Гайсина, Гайсином, у Гайсині; Дубно — Дубна, Дубном, у Дубні; Единбург — Единбурга, в Единбурзі (в Единбургу); Київ — Києва, Києвом, у Києві; Лихославль — Лихославля, Лихославлем, у Лихославлі; Луганськ — Луганська, Луганськом, у Луганську; Львів — Львова, Львовом, у Львові; Орел — Орла, Орлом, в Орлі; Псков — Пскова, Псковом, у Пскові; Світязь — Світязю, Світязем, на Світязі; Тернопіль — Тернополя, Тернополем, у Тернополі; Теруель — Теруеля, Теруелем, у Теруелі; Токмак — Токмака, у Токмаці (у Токмаку); Ужгород — Ужгорода, Ужгородом, в Ужгороді.

III відміна: Бретань — Бретані, Бретанню, у Бретані; Керч — Керчі, Керчу, у Керчі; Об — Обі, Об'ю, на Обі; Свір — Свірі, Свір'ю, на Свірі; Сизрань — Сизрані, Сизранню, у Сизрані.

Географічні назви, що мають форму множини, відмінюються як відповідні загальні іменники: Березники — Березників, Березникам; Горки — Горок, Горкам; Єсентуки — Єсентуків, Єсентукам; Жигулі — Жигулів, Жигулям; Ков'яги — Ков'яг, Ков'ягам; Лубни — Лубен, Лубнам; Плиски — Плисок, Плискам; Прилуки — Прилук, Прилукам; Ромни — Ромен, Ромнам; Салоніки — Салонік, Салонікам; Філіппіни — Філіппін, Філіппінам; Чебоксари — Чебоксар, Чебоксарам, у Чебоксарах; Чернівці — Чернівців, Чернівцям, у Чернівцях.

Географічні назви з прикметниковими закінченнями відмінюються як звичайні прикметники: Борове — Борового, Боровому; Жуковський — Жуковського, Жуковському; Лозова — Лозової, Лозовій; Рівне — Рівного, Рівному; Чусова — Чусової, Чусовій.

Географічні назви, що складаються з прикметника та іменника чи навпаки, іменника та прикметника, відмінюються в обох частинах;

а) Великий Устюг — Великого Устюга; Гола Пристань — Голої Пристані, Голою Пристанню; Кривий Ріг — Кривого Рогу; Великі Луки — Великих Лук; Єлисейські Поля — Єлисейських Полів; Мінеральні Води — Мінеральних Вод.

б) Кам'янець-Подільський — Кам'янця-Подільського, Кам'янцеві-Подільському; Новгород-Сіверський — Новгорода-Сіверського, Новгороду-Сіверському; Новоград-Волинський — Новограда-Волинського, Новоградові-Волинському; Рава-Руська — Рави-Руської, Раві-Руській.

Географічні назви, що складаються з двох іменників або іменника та присвійного прикметника, відмінюються лише в другій частині: Баден-Баден — Баден-Бадена, у Баден-Бадені; Орехово-Зуєво — Орехово-Зуєва, в Орехово-Зуєві; Івано-Франківськ — Івано-Франківська, в Івано-Франківську. Але: Конча-Заспа — Кончі-Заспи, у Кончі-Заспі; Пуща-Водиця — Пущі-Водиці, у Пущі-Водиці.

Географічні назви, що складаються з короткої форми прикметника, прийменника на та іменника, що вказує на місце розташування населеного пункту, відмінюються в першій частині: Ростов-на-Дону — Ростова-на-Дону, у Ростові-на-Дону; Франкфурт-на-Майні — Франкфурта-на-Майні, у Франкфурті-на-Майні.

Не відмінюються географічні назви (переважно іншомовні), що закінчуються на е (є), і (ї), о, у (ю): Рамбуйє, Туапсе, Улан-Уде, Фіуме; Капрі, Порт-Луї, Поті, Тбілісі, Уссурі, Фукуї; Бордо, Глазго, Марокко, По, Сант-Яго; Баку, Бештау, Катманду, Кюсю. Так само не відмінюються й деякі назви на -а, як Нікарагуа.

7. Прийменник. Використання прийменників у ділових паперах

Прийменник — це службова частина мови, яка уточнює граматичне значення іменника і виражає зв'язки між словами в реченні.

Сфера вживання прийменників у діловій мові необмежена. Виражаючи смислові відношення між словами не самостійно, а спільно з відмінковими закінченнями іменника або займенника, прийменник утворює прийменниково-відмінкову конструкцію: *занепокоєні з приводу дій, у відповідності до, у залежності від*. Часто прийменниково-відмінкові форми синонімічні безприйменниково-відмінковим: *занепокоєні діями, відповідно до, залежно від*.

У діловому мовленні традиційно закріплені значення прийменників для передачі різних відношень:

1) просторових — *в(у), на, з, від, над, перед, вздовж, при, до, край, біля, поза, крізь, навпроти*: *на підприємстві, при фірмі, до керівництва*.

2) часових — *за, з, у, до, о, об, через, над, під час, після*: *за звітний період (за весь час), у звітний період (протягом часу, за який звітують), о восьмій годині, під час перевірки, через тиждень, у зазначений термін*;

3) причинових – *від, через, з, за, у зв'язку, в силу, з нагоди, завдяки, всупереч, внаслідок: у силу обставин, з нагоди ювілею, через хворобу, за умови, у зв'язку з відсутністю, всупереч розпорядженню.*

4) мети – *для, на, про, заради, щодо, задля: на випадок, заради успіху, щодо покращення, для місцевих потреб, на місцеві потреби.*

5) допустовості – *при, всупереч, окрім, незважаючи на, відповідно до: всупереч правил, окрім роботи, незважаючи на попередження, при нагоді.*

У більшості випадків вибір прийменника визначається традицією: *у вихідні, на цьому тижні, звертаємося з пропозицією, надсилаємо на адресу.*

Правила використання прийменників у діловому стилі

1. Правильно добирати прийменникові конструкції: *враження про виставку – враження від виставки; застерігати про небезпеку – застерігати від небезпеки; вітер п'ять метрів на секунду – вітер п'ять метрів за секунду.*

2. При виборі прийменникової чи безприйменникової конструкції, перевага надається безприйменниковій: *зрікатися від ідеалів – зрікатися ідеалів, повідомляти по телефону – телефонувати, оплатити за проїзд – оплатити проїзд.*

3. У прийменникових конструкціях іменник повинен ставитися в правильному відмінку: *всупереч проблем – всупереч проблемам, завдяки опитування – завдяки опитуванню, наперекір рішень – наперекір рішенням.*

4. Не слід нагромаджувати в одному контексті однакові прийменники: *На наступному тижні на честь свята на сценах театрів, на відкритих майданчиках, на Центральному стадіоні відбудуться найрізноманітніші концерти, на які ми запрошуємо всіх бажаних.*

5. Пропуск прийменника створює двозначність тексту: *лист організації – від організації, до організації.*

6. У діловому стилі української мови є ряд особливо часто повторюваних усталених словосполучень дієслівного типу, де заміна прийменників неможлива: *витрати на, відрахування на, винагорода за, покладається на, у відповідь на, у відповідності з, відповідно до, у зв'язку з, згідно з, залежно від, виходячи з.*

Побудова словосполучень із прийменниками при перекладі з російської мови

Прийменник по в українській мові поєднується лише:

1. У складних прислівниках з іншими частинами мови:

а) з іменниками: *по можливості, по суті, по батькові;*

б) з прикметниками: *по-господарськи, по-дружньому, по-українськи;*

в) із займенниками: *по-нашому, по-своєму;*

г) із числівниками : *по троє, один по одному, по-друге.*

2. З іменниками у місцевому відмінку і вживається:

а) зі значенням мети: *послали по інструктора, пішли по воду;*

б) зі значенням місця чи напрямку, де відбувається дія: *пляма розповзлася по стелі, трансляція по телебаченню;*

в) зі значенням певних стосунків, взаємин: *товариш по партії, дядько по батькові;*

г) зі значенням місця поширення дії: *розпорядження по фабриці, чеканник по міді;*

д) зі значенням розподільності: *усі делегати отримали по подарунку, жінкам подарували по букету квітів.*

3. З прикметниками: *по чайній ложці, по зеленій поверхності .*

4. Із займенниками: *по їхньому будинку, по цьому місцю.*

5. З числівниками: *отримати по десять балів, по дві пропозиції.*

В інших випадках слід використовувати прийменники:

-на: *по пропозиції делегата – на пропозицію делегата, по Вашему бажанню – на Ваше бажання, називає по імені – називати ні ім'я, по вимогам – на вимогу;*

-за: по собственному желанию – за власним бажанням, по нашим подсчетам – за нашими підрахунками, по семейным обстоятельствам – за сімейних обставин;
 -з(-із, -зі): по происхождению – із походження, по вине – з вини, по собственной воле – із власної волі, комиссия по спорту – комісія зі спорту, по злобе – зі злості;
 -до: пришлось по вкусу – припало до смаку, с 06.10.2003 по 01.01.2004 – з 06.10.2003 до 01.01.2004, получить по накладной – отримати відповідно до накладної;
 -для: комиссия по расследованию – комісія для розслідування, производство по изготовлению – підприємство для виготовлення, секция по изучению – секція для вивчення;
 -від: добрый по природе – добрий від природи, смотря по погоде – залежно від погоди, действовать по обстоятельствам – діяти залежно від обставин;
 -під: задание не по силам – завдання не під силу;
 -у (-в): по мере возможности – у міру можливості, ответчик по делу – відповідач у справі, инспектор по делам несовершеннолетних – інспектор у справах неповнолітніх;
 -як: по обыкновению – як звичайно (як завжди, як правило);
 -через: по ошибке – через помилку, по болезни (отпуск) – через хворобу (відпустку), по техническим причинам – через технічні причини;
 -щодо: расходи по – витрати щодо, предложения по улучшению – заходи щодо поліпшення, инструкция по использованию – інструкція щодо використання;
 -після: по завершению – після завершення;
 -безприйменникові конструкції: по душам – щиро, відверто; по безналичному расчету – безготівковим рахунком, по факсу – факсом, по достоинству – належно.

Російські словосполучення з прийменником -в українською мовою передаються:

-на: в адрес – на адресу, в виду (иметь) – на увазі (мати), в завершение – на завершення, в защиту – на захист, в нашу пользу – на нашу користь;
 -до: в известность (поставить) – довести до відома, в работу (вовлечь) – залучити до роботи, в соответствии с – відповідно до, в состав (вошли) – до складу увійшли, в карман – до кишені;
 -з: в следующих вопросах – з таких питань;
 -за: в пример (поставить) – поставити за приклад, в пяти шагах – за п'ять кроків, в те времена – за тих часів, в одни сутки (уложился) – впорався за одну добу;
 -про: в получении расписался – про одержання розписався;
 -при: в случае неклата – при несплаті;
 -під: в конце недели – під кінець тижня;
 -о (об): в семь часов – о сьомій годині, в одиннадцать часов – об одинадцятій годині;
 -як: в качестве – як, в порядке исключения – як виняток;
 -безприйменникові конструкції: в дальнейшем – надалі, в момент – миттєво, в покое оставить – дати спокій, в прошлом году – торік, минувшего року, в равной мере – однако, в полной мере – цілком, в юности – замолоду.

Порушення синтаксичної норми також виникає через невмотивоване вживання прийменника **-при**.

Цей прийменник уживається часто паралельно з іншими прийменниками **біля, коло, край, поруч**. Наприклад, для позначення близькості до конкретного місця: *при виході – коло виходу – біля виходу, край дороги, поруч мене*.

А на позначення епохи, періоду, часу, протягом якого відбувається дія, – прийменниками **за, під час**: *за царювання Романових – під час царювання Романових*.

Лише з прийменником **при** можливі конструкції:

а) на передавання значення приналежності, певних стосунків до кого-, чого-небудь: *При університеті працює дослідна станція; Служу при штабі дивізії;*

б) на зазначення чого-небудь у будь-кого, будь-чого або присутність когось будь-де: *Був при повній свідомості; Сьогодні я при зброї; Не можна лягати при дітях;*

в) на вказування певних обставин або супутніх умов, за яких щось відбувається: *Роздивився при світлі сірника; При нульовій температурі випав сніг; Проголосували при овному мовчанні; Зателефонує при першій нагоді; Зроблю при бажанні.*

Значно ширший обсяг значень прийменника **-при** в російській мові спричиняє автоматичне помилкове перенесення його до подібних українських конструкцій. Цього не слід робити, оскільки в українській мові є різноманітні можливості, не змінюючи значення, передати зміст за допомогою інших прийменників, сполучень дієприслівникового звороту чи шляхом розгорнутих конструкцій, наприклад: *при реке раскинулся город – коло річки розляглося місто; битва при Желтих Водах – битва біля Жовтих Вод; он бил все время при мне – він був увесь час поруч; при сем прилагается – до цього додається; при громких аплодисментах – під гучні оплески; при исполнении служебных обязанностей – під час виконання службових обов'язків; при первом появлении – як тільки з'явиться; при участии – за участі; при всех наших усилиях это сделать невозможно – попри всі наші зусилля це зробити неможливо; при анализе событий – аналізуючи події; при обработке данных – коли опрацьовуються дані; при опасности – у разі небезпеки; при наличии – за наявності; безопасность гарантирована при соблюдении этих правил – безпеку гарантовано за умов дотримання цих правил.*

Чергування прийменників з, із, зі(зо) та у-в

Прийменник з уживається:

на початку речення: *з наступного року...;*

після паузи (коми, тире, крапки з комою, двокрапки, дужки): *дилери можуть укласти угоди між собою, з брокером;*

між голосними: *згідно з інструкцією;*

після приголосного, перед голосним: *майнові права, що впливають з авторського права; фахівець з економіки;*

після голосного перед приголосним (крім с, ш): *знижка з ціни валюти, конференція з проблеми, згідно з наказом.*

Прийменник із уживається:

між свистячими й шиплячими звуками (з, с, ц, ч, ш, щ): *встав із сходом сонця;*

та між групами приголосних (після них або перед ними): *із двох примірників один був зіпсований; вийшов із темної кімнати.*

Прийменник зі вживається:

перед сполученням приголосних, коли початковими виступають з, с, ц, ч, ш, незалежно від закінчення попереднього слова: *розмова зі звичайної робилася політичною; пов'язаних зі сплатою податків, продаж товарів зі знижкою*

Прийменник зо вживається:

завжди при числівниках два, три: *Буду у відрадженому днів зо два;*

із займенником мною: *Вирішили зо мною укласти угоду.*

Чергування прийменників у – в

Прийменник у вживається:

1) між приголосними: *отримав у сумі, сплатив у розмірі;*

2) на початку речення: *У період...;*

3) після паузи (коми, крапки з комою, тире, двокрапки, дужки): *сплачуються внески на соціальне страхування, у державний бюджет;*

4) перед числовими показниками: *У 2004 році...;*

5) перед словами, які починаються на в, ф, ст, хв, зв: *у зв'язку, у відповідності, у статуті.*

Прийменник в пишеться:

1) між голосними: *записано в акті;*

2) після голосного перед більшістю приголосних: *зафіксовано в документі, зазначено в контракті, виготовлено в кількості;*

- 3) на початку речення перед голосним: *В оголошенні, в акті зазначено;*
 4) після приголосного перед голосним: *зустріч в аудиторії, участь в агітації, показник в опитуванні.*

1. Написання іменників на означення статусу, професії, посади, звання

Неправильно	Правильно
викладачка хімії	викладач хімії
касирка (касирша) заводу	касир заводу
лаборантка (лаборантша) відділу	лаборант відділу
бригадирка (бригадирша) цеху	бригадир цеху
працівниця фірми	працівник фірми
учителька школи	учитель школи

Слова (прикметник, дієслово), залежні від найменування посади чи звання, узгоджуються із цим найменуванням лише в чоловічому роді, наприклад: *бухгалтер фірми виявив, старший інспектор комісії записав, висококваліфікований кухар ресторану переміг.*

Форми жіночого роду набувають лише залежні займенники та дієслова, узгоджуючись із прізвищем, посадою, фахом тощо, наприклад: *завідувач кафедри української мови доцент Креч Тетяна Василівна зазначила, що...*

Слід звертати увагу на контекст уживання професії чи статусу, наприклад: *До кабінету було запрошено секретарку директора Полякову Л. О. і До кабінету було запрошено секретаря комісії Полякову Л. О. У конкурсі перемогла відмінниця 8-А класу Гур'єва Л. Г. й У конкурсі перемогла відмінник народної освіти викладач СШ № 8 Гур'єва Л. Г. Зарахувати на посаду друкаря офсетного друку Козоріну Р. Ю. й Зарахувати на посаду друкарки-референта Козоріну Р. Ю.*

Жіночий рід мають слова: **авторка, аспірантка, вихованка, дипломантка, дисертантка, кравчиха, поетеса, студентка, учениця та ін.**

Примітка

1. Лише жіночий рід мають такі слова: **друкарка, покоївка, праля, швачка** (на відміну від шевця, який шиє лише взуття).

2. Рахівниця — прилад для лічби (не фах).

4.3. Синтаксичні норми сучасної української літературної мови у професійному спрямуванні

План

1. Синтаксичні структури. Просте і складне речення.
2. Прямий порядок слів.
3. Складні випадки керування.
4. Вставні слова і словосполучення у діловому мовленні.
5. Особливості синтаксису ділових паперів
6. Складні випадки узгодження

7. Відокремлені члени речення у професійному мовленні
8. Однорідні члени речення у діловому мовленні

1. Синтаксичні структури. Просте і складне речення.

Синтаксичні норми – це правила побудови словосполучень і речень, тобто правильне поєднання слів за змістом у відповідних граматичних формах: *завідувач (чого?, а не чим?) кафедри вищої математики (а не кафедрою), медаль, яку він здобув (а не здобута ним медаль), робота за контрактом (а не по контракту)*;

Основний різновид канцелярського стилю має своїм завданням представити всі обставини справи в усіх її логічних взаємозв'язках разом з висловленням в одному цілому. Звідси виникає культура складних речень за способом підрядності в канцелярському стилі. (Л. Щерба)

У діловому мовленні складне речення, як і просте, обслуговує потреби мовного спілкування (як усного, так і письмового). Різні типи синтаксичних структур дають надзвичайно багаті можливості для якнайточнішого вираження змісту ділових паперів та передачі різноманітних логічних відношень.

Складні синтаксичні структури відрізняються від простих речень своєю будовою: членами простого речення є слова або словосполучення, а членами складних конструкцій є кілька моделей речень (прості речення поєднуються і стають частинами складних речень).

Одна з основних вимог до речень будь-якого типу у діловому мовленні є вимога чітко й містко виражати значний за обсягом і складний за змістом матеріал. Речення має бути цілісним і передавати інформацію в усій складності залежностей і зв'язків. Синтаксичні зв'язки у реченнях називають за функцією залежного члена речення: означальні (між означенням і підметом, додатком, обставиною), обставинні (між присудком і обставинами), додаткові (між присудком і додатком), присудкові (між підметом і присудком).

З метою пов'язання компонентів думки, у діловому мовленні найчастіше серед різних типів синтаксичних одиниць використовують займенникові зв'язки (це займенники *цей, такий, той*, а також займенникові слова типу *даний, відомий* та ін.). Для встановлення різних відношень між однорідними членами використовуються сполучники типу: *якщо не ... то, не тільки ... а й* та ін. Логічний зв'язок між компонентами думки, послідовність цих компонентів виражаються за допомогою вставних слів *по-перше, по-друге, отже, таким чином* та ін. З цією ж метою використовуються синтаксичні конструкції типу *незважаючи на..., завдяки...* та ін.

У діловій документації переважає розповідна форма викладу. Присудок ставиться здебільшого у формі теперішнього часу, перевага надається пасивним конструкціям (*прибуток — одержується, система освіти — перебудовується* та ін.). Синтаксис ділових паперів характерний вживанням інфінітивних конструкцій (*перебудувати, втілити, фінансувати* та ін.), дієприслівникових і дієприкметникових зворотів; використанням серед дієслівних форм першої особи множини теперішнього і майбутнього часу (*розглянемо, пропонуємо, звернемося* та ін.), розщепленого присудка (*виявити увагу, вести переговори* та ін.).

Серед синтаксичних структур складних речень у ділових паперах широко вживаються сполучники *але, а*, зв'язки між простими реченнями в межах складного синтаксичного цілого здійснюються за допомогою сполучників *через те що, перш ніж, після того як* та ін., а для позначення складних логічних зв'язків використовуються багатослівні сполучники типу *відповідно до того, у зв'язку з тим* та ін.

Досить рідко вживаються у діловому стилі модальні частки *ніби, начебто, неначе*, а також питальні конструкції.

Загалом, використовуючи різні синтаксичні структури у діловому мовленні, слід намагатися, аби виклад був простим і зрозумілим.

Речення, що складається з двох або кількох простих, об'єднаних змістом, інтонацією й граматичними засобами, називається складним.

Наприклад: *Пожовкло листя на березах, почервоніло на осиках; багрянцем спалахнули ягоди шипшини; з широкого галуззя клена звисало плетиво із срібних ниток бабиного літа.*

Складне речення, частини якого поєднуються за допомогою лише інтонації, називається **безсполучниковим**. Складне речення, частини якого поєднуються за допомогою сполучників та інтонації, називається **сполучниковим**.

Розділові знаки — один із засобів загальноприйнятої унормованої писемної мови, вони допомагають передавати на письмі речення, їх сполучення та різновиди структур. Наприклад: *Словесність — початок усіх наук. Вона — як джерело, звідки починається струмок, який ширшає, набирає сили і розливається могутньою рікою (І. Цюпа); Дбайливі господарі вже напоготові: полагоджено вози, чекають свого застосування плуги й борони, приготовлена посівна яровина (В. Скуратівський); З'явилися біля оселі півники — весна присіла на призьбі (нар. тв.); Коло корчми була прогалина: на тому місці неначе хто розкинув пишний фантастичний квітник: кружало густого терну було ніби виткане з павутиння та срібних ниток; розкидані куцики собачої бузини, папороті та бур'яну стали схожі на невидані квітки, виковані з срібла; висока одним одна береза спустила до самого долу розкішні тонкі гілки, неначе розчесані довгі коси, присипані срібним пилом (І. Нечуй-Левицький).*

Складні речення поділяються на складносурядні і складнопідрядні.

У діловому мовленні здебільшого використовуються **прості речення**. Однак у своєрідних текстах документів зустрічаються й складні, складносурядні та складнопідрядні речення. Тут важливо стилістично грамотно побудувати речення й правильно в них розставити розділові знаки.

2. Прямий порядок слів

Для синтаксису писемного ділового мовлення характерні такі особливості.

1. Використання словосполучень з віддієслівними іменниками (*справа здійснення, стан справ, вдосконалення прогресу, надходження суми, з урахуванням можливих змін, своєчасне обслуговування*);
2. Частотність поширених речень різних типів (*Контроль за виконанням цього наказу доручити заст. директора Онищенко П. І.; його посадовий оклад 150 (сто п'ятдесят) грн. на місяць*);
3. Використання порядку слів для вираження логіко-граматичного членування речень; підмет ставиться перед присудком, узгоджене означення — перед означуваним словом, вставні слова — на початку речення;
4. Активність речень з однорідними та відокремленими членами речення;
5. Висока продуктивність інфінітивних конструкцій (*пропоную відзначити; зловживати службовим обов'язком; треба враховувати; нести відповідальність, брати зобов'язання тощо*).

Розглянемо окремі специфічні для ділового стилю синтаксичні структури на рівні словосполучення, речення та цілого тексту.

Прямий порядок слів передає загальний зміст речення без спеціального наголошення окремих його елементів.

Невиправдана зміна, закріпленою традицією, порядку слів може інколи створити двозначність у реченні.

Школярі залюбки допомагали дорослим під час канікул на полях і фермах. Можна зрозуміти, що канікули настали в роботі на полях і фермах. (**Треба:** *Під час канікул школярі залюбки допомагали дорослим на полях і фермах*).

Непрямий порядок слів використовується в ділових паперах лише в тому випадку, коли логічний наголос падає на присудок (на процес, дію, а не на виконавця), тоді присудок ставиться перед підметом.

Речення може починатися з обставини (місця, часу): *У резолюції висловлені висновки та побажання.*

Присудок переважно ставиться у формі теперішнього часу зі значенням позачасовості, постійності. Наприклад: *Прошу розглянути клопотання про надання державної допомоги нашій родині... Довідки з місця роботи, розмір заробітної платні, про склад сім'ї, місце проживання та розмір пенсій додаються.*

Для документів властиве активне вживання пасивних зворотів (речень з пасивними дієприкметниками, безособовими формами на -но, -то, безособовими дієсловами).

Речення пасивної структури утворюються за певними моделями, доцільність яких перевірена тривалою практикою. Наприклад: *Графік додається до цього договору та є його невід'ємною частиною. Продукція постачається вчасно. Розрахунки за продукцію проведено шляхом акценту платіжних вимог (рахунків) постачальника.*

На рівні словосполучень для ділового мовлення характерне широке використання інфінітивних конструкцій. Наприклад: *Адміністрація зобов'язується:*

- ◆ *створювати працівникові умови, необхідні для нормальної роботи...;*
- ◆ *ознайомити працівника із чинним законодавством...;*
- ◆ *проводити в установленому порядку інвентаризацію матеріальних цінностей.*

У ділових паперах спостерігається «нанизування» відмінків, тобто розміщення кількох слів підряд в одному відмінку (родовому або орудному). Наприклад: *Працівник зобов'язується своєчасно повідомляти адміністрацію підприємства, установи, організації про всі обставини...; Проект Статуту банку повинен бути доведений до відома не пізніше ніж за два тижні...; Орендареві передаються запаси сировини, матеріалів, незавершене виробництво й готова продукція.*

3. Складні випадки керування

Укладаючи текст службового документа, потрібно стежити за правильним написанням відмінкових закінчень дієслів та віддієслівних іменників. Перехідні дієслова вживають з іменними формами знахідного відмінка (*визначати що, визнавати кого (що), відзначати що, підкреслювати що, проходити що, давати що*). Якщо при цих дієсловах є заперечна частка не, то іменні форми при них уживаються, як правило, в родовому відмінку, порівняйте: *не визначати чого, не визнавати кого (чого), не відзначати чого, не підкреслювати чого, не проходити чого, не давати чого* і под.

Синонімічні близькозвучні слова можуть керувати неоднаковими відмінковими формами (синонімічні: *властивий кому і характерний для кого, опанувати що й оволодіти чим, завідувач чого і завідуючий чим, сповнений чого і наповнений чим; вникати в що й уникати чого, враження від чого й ураження чого; доглядати кого (що), наглядати за ким (чим); рекламування чого і рекламація на що; дорівнювати чому і рівнятися на що* і т. д.).

Досить часто різняться керуванням міжмовні російсько-українські відповідники, порівняйте: *благодарить кого – дякувати кому, причинять что – завдавати чого, снабжать чем – постачати що, нуждаются в чем – потребувати чого, подражают кому – наслідувати кого, насмехаются над кем – сміятися (глузувати) з кого тощо.* Відповідно може не збігатися і прийоменникове керування, порівняйте: *подготовиться к чему – підготуватися до чого, стремиться к чему – прагнути до чого, предупреждает о чем (что), – попереджувати про що (запобігати чому), думать о чем – думати про що, заботиться о ком (чем) – піклуватися (турбуватися) про кого (що), случилось по вине кого – трапилося (сталось) через кого, работают по совместительству – працювати за сумісництвом, выполняют по распоряжению – виконувати за розпорядженням, обратиться по адресу – звернутися за адресою (на адресу).*

Ділова українська мова виробила стандартизовані дієслівно-прийоменникові сполучення на зразок *контроль за..., винагорода за..., витрати на..., відрахування на..., покладається на...*. Варто зазначити, що усталені прийоменникові конструкції потрібно розмежовувати з російськомовними відповідниками (порівняйте: *по приказу – за наказом, соответственно приказу – відповідно до наказу, по возвращении – після повернення,*

приводить в пример – наводити як взірець (зразок), ввести в состав – увести до складу, по указанию – за вказівкою, по всем правилам – за всіма правилами, по инициативе – з ініціативи, несмотря на обстоятельства – незважаючи на обставини), проте деякі україномовні прийменникові конструкції відповідають російськомовним, порівняйте: *по нашей инициативе* – з нашої ініціативи, *за нашей инициативой*; *мероприятия по* – заходи щодо (для, до); *по март включительно* – до березня (по березень) включно.

Оскільки офіційно-діловий функціональний різновид української літературної мови зорієнтований на стандартизовані засоби творення ділового тексту, то відповідно синтаксис ділових паперів характеризується численними мовними кліше – усталеними початковими і кінцевими фразами (*Звертаємося до Вас із проханням..., З повагою...*), традиційними звертаннями (*Вельмишановний пане Президенте!, Шановний добродію!*), усталеними словосполученнями і зворотами (з огляду на обставини, як зазначалося вище, *звертаємо вашу увагу на, у зв'язку з викладеним вище*), стандартизованими компліментарними та етикетними формами (*Вітаємо Вас з нагоди Нового року і бажаємо міцного здоров'я, щастя в особистому житті й успіхів у роботі; З нагоди обрання Вас народним депутатом дозвольте побажати...*).

Отже, йдеться про певну стандартизацію синтаксичних засобів ділової мови. Проте здоровий консерватизм синтаксису офіційного мовлення не є його вадою, а, навпаки, позитивним явищем, оскільки сприяє чіткому вираженню думки, не допускає двозначностей, не відволікає на другорядне, що, в свою чергу, підвищує культуру професійного спілкування.

4. Вставні слова і словосполучення у діловому мовленні

Слова і словосполучення, введені в речення з метою внесення в нього того чи іншого пояснення або надання йому різних модальних значень, називаються вставними. Вони не пов'язані з членами речення способами узгодження, керування чи прилягання, але за змістом поєднані з реченням. Тому виключення вставних слів і словосполучень із речення змінює його зміст, але не порушує синтаксичної будови.

Вставні слова і словосполучення часто використовуються у діловому мовленні, при складанні ділових паперів, ними розпочинаються речення, абзаци. Але рекомендується вживати їх обмежено.

В усному діловому мовленні вживання вставних слів і словосполучень не створює зайвої інформації. Використання цих конструкцій допомагає мовцеві зорієнтуватися, зосередитися, а слухачам – краще сприйняти сказане. В діалогічному мовленні надмірне вживання вставних слів створює враження некомпетентності, низької мовної культури.

За своїм визначенням вставні слова і словосполучення діляться на три групи:

Вставні слова і словосполучення, що вказують на ставлення мовця до висловленої ним думки. Вони можуть означати ступінь впевненості або невпевненості в повідомленні.

Наприклад: *звичайно, напевно, безумовно, на жаль, на щастя, як на зло, може, можливо, мабуть, безперечно, безсумнівно, власне кажучи, зрозуміло, без сумніву, видно, очевидно, припустимо, відома річ, немає сумніву, сказати правду, як-не-як, так би мовити, видимо, либонь* та ін.

Вставні слова і словосполучення, що вказують на те, кому належить висловлена думка (самому мовцеві чи комусь іншому).

Наприклад: *по-моєму, по-нашому, по-вашому, кажуть, мовляв, на мій погляд, на мою думку, на думку (такого чи таких), за словами (такого чи таких)* тощо.

Вставні слова і словосполучення, що вказують на зв'язок висловлюваного з контекстом. До них належать: *отже, наприклад, значить, виходить, до речі, нарешті, навпаки, проте, загалом, справді, між іншим, словом, по-перше, по-друге, кінець кінцем, мало цього* та ін.

Вставні слова і словосполучення в писемному мовленні виділяються комами, в усному паузами.

5. Особливості синтаксису ділових паперів

Ділові папери мають специфічний синтаксис. Здебільшого це прямий порядок слів з узгодженими й неузгодженими означеннями.

Вставні слова, що призначені для пояснення окремих слів чи систематизують виклад, в основному ставлять на початку речення. Щодо структури речень ділових документів, то майже всі присудки використовують у теперішньому часі. Наприклад: Завод "Арсенал" пропонує організацію виробництва у три зміни.

Поширеними є пасивні структури типу закони приймаються, наказ виконується, вимоги висуваються.

Синтаксис ділової документації визначається ще й уживанням інфінітивних конструкцій. Наприклад: створити комісію з національних питань; викликати працівників сільського господарства.

Важливою ознакою ділових паперів є часте використання дієприкметникових і дієприслівникових зворотів, що робить ділові документи стислішими.

Крім того, у діловому листуванні переважає непряма мова, а пряму мову вживають лише тоді, коли потрібно дослівно передати зміст законодавчих справ.

Стислість викладу інформації визначає і специфіку синтаксису.

Найчастіше віддають перевагу простим реченням. Якщо ж використовують складні речення, то переважно невеликі: одне-два підрядних або дієприкметниковий чи дієприслівниковий звороти.

Типовою ознакою ділового стилю є часте використання віддієслівних іменників, їхня роль — дати загальне уявлення про дію. Наприклад: Провести огляд машин до 15 вересня 1999 року. Подати звіт до 20 серпня 1999 року.

Віддієслівні іменники забезпечують однозначність, узагальненість змісту і надають документам певної офіційності.

У ділових документах допустимим є розщеплення присудків. Це мотивується тим, що вони конкретніші порівняно з дієслівними відповідниками. Наприклад: Пропонуємо проводити змагання після роботи. Рекомендуємо віддавати перевагу дітям-сиротам.

До складу розщепленого присудка може входити іменник-термін, одне або кілька означень.

У мові ділових документів є такі словосполучення дієслівного типу, які багато разів використовуються у конкретній виробничій чи адміністративно-виробничій ситуації. Це такі словосполучення: взяти за основу, взяти до уваги; взяти на себе обов'язок, зобов'язання тощо.

6. Складні випадки узгодження

Для правильного оформлення висловлювання важливо узгодити **присудок з підметом**.

Правила наведені в таблиці:

Чим виражений підмет	Яка форма присудка	Приклад
іменник + числівник: - якщо числівник закінчується на одиницю (31, 2001, 151) - якщо числівник закінчується на два, три, чотири - якщо є числівник 5, 115, 17 та ін.	в однині у множині (однина у безособовому реченні) в однині чи множині	Двадцять один комп'ютер придбав банк Чотири студенти було відзначено... Сто п'ятнадцять тонн буряка вивезено з поля...
слова більшість, меншість, ряд, частина, багато, кілька + іменник	в однині у множині, коли головні члени речення розділені підрядним реченням, коли головні члени речення є однорідними	Більшість абітурієнтів буде забезпечена гуртожитком. Ряд питань, які внесені до іспиту, будуть поставлені в письмовій формі.
займенник хто, дехто, ніхто, ніщо та ін.	в однині	Усі, хто пройшов реєстрацію, повинні з'явитися...
іменник + прикладка	присудок узгоджується із підметом, а не прикладкою	Виставка-продаж проводиться з ініціативи
родова + символічна назва	присудок узгоджується із родовою назвою	Об'єднання "Світанок" уклало угоду на постачання канцтоварів
однорідні підмети розділені протиставними сполучниками (не – а, не лише – а й)	в однині	Не лише економічного, а й юридичного обґрунтування потребує...
однорідні підмети із означенням (значна частина, цілий ряд, деяка сума)	в однині	Значна частина верстатів і механізмів відповідає вимогам...
аббревіатура	у роді, числі, що й головне слово в словосполученні, від якого утворено аббревіатуру	УАН (Українська академія наук) була заснована в 1918 році.

Узгодження підмета з присудком при виборі роду іменника.

З підметами – іменниками чоловічого роду на позначення професій, посад жінок – присудок узгоджується і в чоловічому, і в жіночому роді: прем'єр-міністр доповів і прем'єр міністр доповіла.

При підметах, виражених невідмінюваними іменниками або аббревіатурами, присудок має таку форму, якої вимагає рід та число іменника: УПА засвідчила приклад нескореності та свободи; Чилі – непізнана для нас країна.

Якщо при загальному іменникові є географічна чи інша назва, то присудок узгоджують з підметом – загальною назвою: Газета «Поступ» опублікувала виступ міністра.

Узгодження означень та прикладок – власних назв

Іменники особи – назви професій узгоджують за граматичним принципом: наш прем'єр-міністр прийшла.

При одному іменникові може бути декілька означень (на зразок обласна і міська рада): **однину** іменника вживають тоді, коли означення семантично близькі (виконавча і законодавча влада); коли поєднані протиставними або розділовими сполучниками (представницький або виконавчий орган); коли означення виражені займенниками або порядковими числівниками (той і цей комп'ютер); **множина** натомість підкреслює

наявність декількох предметів, істот і порядкових числівників: перший і другий призи; вона також обов'язкова при постпозитивних означеннях: проекти перший і другий; при числівниках два, три, чотири та іменниках жіночого роду прикметники зазвичай узгоджуємо у називному відмінку: чотири перспективні дослідниці; натомість іменники чоловічого та середнього роду в такій позиції мають паралельні форми узгодження – у називному та родовому відмінках: три місцеві (місцевих) депутати; у прикладах, на зразок довідка-рахунок, виставка-продаж, школа-інтернат рід визначає іменник ширшого, загальнішого значення: Виставка-продаж виправдала очікування загалу; прикладки – назви міст, сіл узгоджують в усіх відмінках із родовою назвою: місто Київ, до міста Києва: село Воля до села Волі; назви зарубіжних республік, країн узгоджують, якщо вони мають форму жіночого роду: до республіки Польщі.

Не узгоджують:

- складені назви населених пунктів: до міста Старий Самбір (але у Старому Самборі);
- уживані тільки у множині: у місті Чернівці (але у Чернівцях);
- маловідомі населені пункти: до міста Аахен;
- офіційні назви держав чоловічого роду: до Республіки Парагвай;
- назви гір, островів, мисів, озер та ін.: до гори Говерла, на острові Куба;
- астрономічні назви: на планеті Земля;
- назви газет, книг, підприємств, партій тощо: до газети «Свобода», до об'єднання «Просвіта».

7. Відокремлені члени речення у професійному мовленні

Відокремлення — це смислове та інтонаційне виділення членів речення для посилення їхнього значення. Наприклад: Швидко надходив вечір, морозний, зоряний (М. Стельмах).

Відокремленими можуть бути означення, додатки, обставини.

Спосіб відокремлення

В усному мовленні відокремлені члени речення виділяються інтонацією, а на письмі – комами (деколи – тире).

Відокремлені члени речення вимовляються повільніше від основного тексту, кінцеве слово відокремленого звороту є логічно наголошеним.

Розгойдане море, / вже брудне й темне, / насакувало на берег (М. Коцюбинський).

Стилістичні особливості

Відокремлені члени речення широко використовуються в усіх стилях. Для наукового та офіційно-ділового стилю відокремлення – це засіб виявлення основного і другорядного в реченні, оформлення довідкових повідомлень, встановлення логіки.

З-поміж відокремлених членів речення в мові офіційно-ділових документів уживаються відокремлені означення та обставини, виражені відповідно дієприкметниковими й дієприслівниковими зворотами, а також відокремлені прикладки, пов'язані з іменниками — власними назвами (прізвищами), що виділяються з обох боків комами. Прикладка, пов'язана з іменником — загальною назвою, відокремлюється тире. Наприклад. Шановні, **користуючись нагодою**, дозвольте нагадати Вам, що термін оплати рахунків за Ваше замовлення минув. Громадяни, обрані до Верховної Ради, мають скласти присягу народного депутата.

8. Однорідні члени речення у діловому мовленні

Основні вимоги до мови офіційно-ділових документів — зрозумілість, чіткість, точність формулювань — спричинили використання в них простих, але досить поширених

речень (простих ускладнених речень). Основним засобом їх поширення є однорідні члени речення. Напр.: На окремих громадян необхідні документи, матеріали та іншу інформацію.

Проте для легкості сприймання змісту в текстах офіційно-ділового стилю однорідні члени речення виділяють у пункти й підпункти, тобто використовують рубрикацію тексту. Кожен пункт подають з нового абзацу. В офіційно-діловому стилі однорідний ряд використовують передусім як засіб класифікації в статутах, положеннях, інструкціях, наказах, розпорядженнях, звітах, рідше в документах приватного характеру — розписках і дорученнях.

V. Складання професійних документів

5.1. Загальні вимоги до складання документів. Текст документа. Основні реквізити. Види документів.

План

1. Загальні вимоги до складання документів.
2. Текст документа.
3. Основні реквізити.
4. Види документів.

1. Загальні вимоги до складання документів.

Документ — основний вид ділового мовлення. Він фіксує та передає інформацію, підтверджує її достовірність, об'єктивність.

Документ — це матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку й має відповідно до чинного законодавства юридичну силу.

Документи виконують офіційну, ділову й оперативну функції, оскільки вони — писемний доказ, джерело відомостей довідкового характеру. Відтворюють документи на папері, фотоплівці, магнітній та перфострічці, дискеті, перфокарті.

У практичній діяльності установ організацій і підприємств найчастіше використовують текстові документи, інформація яких фіксується рукописним, машинописним чи друкарським способом.

Загальні функції документів:

1. інформаційна (документ як засіб збереження інформації);
2. соціальна (документ задовольняє певні потреби суспільства);
3. комунікативна (документ як засіб зв'язку між установами, підприємствами і т.д.);
4. культурна (документ як засіб закріплення певних культурних традицій).

Специфічні функції документів:

1. управлінська (документ як засіб управління);
2. правова (документ як засіб закріплення правових норм);
3. історична (документ як джерело історичних відомостей).

Класифікаційні ознаки документів:

1. **За найменуванням** розрізняють заяви, листи, довідки, службові записки, тощо.
2. **За походженням** документи поділяють на службові, або офіційні (вони створюються установами, підприємствами, службовими особами, які їх представляють), й особисті (їх створюють окремі особи і це не входить у коло їх службових обов'язків).
3. **За місцем створення** документи бувають внутрішні (чинні лише в межах установи, підприємства, у якому створені) і зовнішні (є результатом спілкування установи з іншими установами, організаціями тощо).
4. **За призначенням** виділяють такі основні комплекси документації: організаційно-правова; планова; інформаційно-довідкова й довідково-аналітична; звітна; щодо особового складу (кадрова); обліково-фінансова; з матеріально-технічного забезпечення; договірні; колегіальних органів.
5. **За напрямком** розрізняють вхідні і вихідні документи.
6. **За формою** — типові й індивідуальні.
7. **За ступенем гласності** — звичайні, таємні (секретні), для службового користування.
8. **За стадіями створення** розрізняють оригінали (створені документи), копії (повне відтворення оригіналу) і витяги (відтворення певної частини оригіналу).
9. **За термінами зберігання** документи поділяють на такі категорії:
 - документи тимчасового зберігання (до 10 років);
 - документи тривалого зберігання (понад 10 років);
 - документи постійного зберігання (без обмеження терміну).
10. **За технікою відтворення** — рукописні й відтворені механічним способом.
11. **За структурними ознаками** — стандартні (мають чітку структуру і форму викладу, свою стилістику. Тут переважно подаються конкретні цифрові дані чи назви предметів, прізвища); нестандартні (містять лише найзагальніші відомості,

добір мовних елементів залежить тут від конкретного змісту чи обставин ділових стосунків).

Кожний документ складається з окремих елементів, які називаються **реквізитами**.

2. Текст документа.

Текст — головний реквізит, завдяки якому складається та оформлюється весь документ. Приступаючи до складання документа, насамперед слід визначити його доцільність, впевнитись у відповідності змісту, що має у ньому бути, компетенції даного суб'єкта, правильно вибрати вид документа для фіксації управлінської дії.

Вид документа в багатьох випадках передбачає його стиль, характер викладу тексту. Однак у практиці документування існують загальні вимоги, які ставляться до всіх документів.

Головними з них є вимоги достовірності та об'єктивності, максимальної стислості при повноті інформації, точності, що виключає можливість двоякого розуміння тексту. Службовий документ повинен спрямовувати до певної дії, переконувати (що досягається аргументованістю та логічністю фактів та доказів). Його формулювання повинні бути бездоганними в юридичному відношенні.

Стислість та виразність викладу передбачають точність, правильність розуміння інформації, викладеної в документі, що досягається, перш за все, добором достатньої інформації, уникненням повторень та зайвих подробиць. Кожне слово в тексті документа повинне нести смислове навантаження. Досягти виразності у тексті допомагає смислова точність та прямий порядок слів у реченні, коли присудок іде за підметом, означення стоїть перед означуваним словом. Але в тих випадках, коли смислове навантаження припадає на дію, використовується зворотній порядок слів.

Для ділового стилю службових документів характерне використання стійких словосполучень.

Службові документи вирізняються нейтральним тоном. Листування ведеться від третьої особи, займенник замінюється на іменник (*інститут просить, керівництво не заперечує, підприємство направляє* тощо). У розпорядчих документах, що відображують принцип єдиначальності, текст викладається від першої особи однини. Так само складаються пояснювальні записки, заяви, більша частина доповідних записок.

Набуло поширення застосування скорочених слів та словосполучень у службових документах, що зменшує їх обсяги і прискорює сприйняття інформації. Їх написання ведеться відповідно до загальнодержавних класифікаторів техніко-економічної інформації, вимог державного стандарту і правил української орфографії. Рекомендується використовувати словник скорочень української мови.

У спеціальній літературі документи поділяються залежно від кількості розглянутих в них питань на прості та складні. Документи, що містять одне питання, вважаються **простими**. **Складні** документи стосуються декількох самостійних питань. Прості значно легші для опрацювання (реєстрації, постановки на контроль, формування у справі), направлення на виконання. Складні документи найчастіше стосуються декількох виконавців або навіть різних структурних підрозділів. Тому з них доводиться знімати копії або встановлювати черговість виконання. Їх опрацювання викликає ряд труднощів (при реєстрації вносяться декілька питань, при постановці на контроль виділяється кожне питання тощо). Складно вирішити питання щодо розміщення такого документа в справі. Тому при складанні найбільш використовуваних видів інформаційно-довідкових документів, таких, як листи, доповідні записки, довідки, рекомендується заносити до них по одному питанню.

Визначені види документів, такі як протоколи, накази, ухвали, звичайно бувають складними за змістом. Вони формуються в окремі справи, на обкладинках яких зміст не розкривається, а вказуються лише вид документа, автор і дата.

В тексті документа у загальному випадку виділяються **дві суттєві частини**: в одній викладаються причини, основи або мета складання документа, в другій – висновки, пропозиції, прохання, розпорядження, рекомендації. Наприклад:

У травні 2003 року інститут проводить конференцію: "Проблеми розвитку підприємницької діяльності в Україні". Будуть обговорені проблеми структурних змін в економіці і розвитку підприємства.

Просимо взяти участь і підготувати свої пропозиції.

Декан фінансово-економічного факультету (підпис).

В тексті документа можуть бути і **три частини**: вступ, що підготовлює до сприйняття тексту документа та визначає причину його складання; доказ, в якому описуються події, факти, причини, наслідки, висновки, де вміщені пропозиції, розпорядження, рекомендації, та заключна частина. Кількість виділених у тексті суттєвих компонентів, а також їх розташування залежать від конкретної управлінської ситуації, яка викликала складання документа.

Для полегшення сприйняття інформації, виділення суті документа рекомендується починати документ із заключної частини, тобто з викладення суті питання: прохання, пропозиції тощо, а потім підкріплювати їх обґрунтуванням.

Якщо приводом для складання якогось документа послужив інший документ або доказом є дані іншого документа, у тексті наводяться повні його дані, тобто вказуються вид, автор, заголовок, дата та номер.

Текст документа ділиться на абзаци. З них починається кожна нова думка. Абзаци допомагають вдумуватись в зміст документа, робити невеликі зупинки при читанні документа.

Тексти складних, великих за обсягом документів (огляди, звіти, довідки та ін.) розподіляються на **частини**: розділи, підрозділи, пункти, підпункти, які нумеруються арабськими цифрами. Порядок їх нумерації слід проводити відповідно до вимог державного стандарту. Номер кожної частини включає номери відповідних складових частин вищих ступенів розподілу. Наприклад, номер підпункту включає номер розділу, підрозділу, пункту та порядковий номер підпункту. Всі вони розділяються крапками, та в кінці номера ставиться крапка.

Процес управління складається з виконання ряду функцій, вирішення визначеного кола завдань, нерідко породжуваних однотипними ситуаціями, які викликають появу однотипних документів. Це стало підставою для уніфікації текстів документів. Уніфікований текст управлінського документа може бути представлений у вигляді трафарету, анкети, таблиці.

Під **трафаретом** розуміють раніше надрукований текст з уніфікованою постійною інформацією та пропусками для заповнення змінної інформації, що характеризує конкретну ситуацію, яку відображує даний документ. **Методика складання трафаретних текстів така**: вивчаються типові управлінські завдання, документи, що утворюються в процесі їх вирішення, складається проект уніфікованого документа, що відображає виявлену типову ситуацію. Після цього він редагується, затверджується спеціалістами, які складають ці документи або працюють з ними. Особливу увагу слід звертати на вживання професійних термінів. Для кожного трафарету визначається необхідна річна потреба, і тексти тиражуються. Трафаретні документи повинні бути як у виконавців, так і у машинописному бюро.

Трафаретні документи значно скорочують час на складання документа, оскільки виконавець зосереджує увагу лише на змінній частині конкретної інформації, місце якої раніше обумовлене.

Фактично він заповнює раніше складений документ. Тому виключається стадія чернетки, в документі немає зайвої інформації, виключається пропуск необхідних даних, а постійне, фіксоване розташування інформації значно полегшує та прискорює її сприйняття.

Із трафаретних бланків формується збірник, один примірник якого повинен знаходитися у кожного працівника апарату. Приступаючи до складання будь-якого документа, необхідно перевірити, чи немає для даної ситуації складеного типового тексту.

В останні роки набули поширення **анкети**. Під анкетой розуміють опитувальний листок для одержання певних даних. Найбільш відомі кадрові анкети для отримання даних про тих, хто їх заповнює. Шляхом анкетування зручно збирати будь-які дані за раніше розробленою визначеною програмою. В анкеті текст формалізований, інформація розміщена в зафіксованій суворій послідовності. Головна визначальна особливість викладу тексту в анкеті – відсутність граматичного зв'язку конструкцій. Постійна інформація в анкеті виражена в добре продуманих та сформульованих питаннях, що містять найменування ознак об'єкта. Найменування показника може бути виражене одним словом (іменником в називному відмінку) або синтаксичною конструкцією.

Змінна інформація в анкеті – конкретна характеристика ознак. Вона може бути виражена раніше підготовленою відповіддю типу "так – ні", розгорнутою відповіддю, числовими показниками.

Таблиця — перелік будь-яких систематизованих цифрових даних, які приведені у визначену систему і розміщені за графами. Таблиця дозволяє представити інформацію в найбільш компактному наочному вигляді. Всі таблиці в тексті, а також в додатках нумерують наскрізною нумерацією арабськими цифрами. Якщо таблиця одна, то слово "Таблиця" не пишеться і нумерація не проставляється.

Таблиця може мати заголовок, який стисло, але точно відображає її зміст. Він пишеться над таблицею посередині з великої літери. Назва заголовку таблиці відділяється жирною лінією від частини таблиці, що залишилась. Розташовується таблиця одразу ж під текстом, де вона вперше згадується, або на наступній сторінці. Можна подати таблицю і в додатках до основного документа.

В кінці заголовка та підзаголовка таблиці крапка не ставиться. Заголовки граф формуються в однині та завжди в називному відмінку.

Помилка, що часто зустрічається при оформленні таблиць, – це діагональний розподіл рядків. Спеціальний пункт державного стандарту вказує, що розділяти заголовки боковика та граф діагональними лініями недопустимо, не можна також включати в таблицю самостійну графу "Номер по порядку". Якщо є необхідність пронумерувати показники, то їх порядковий номер ставиться в боковику таблиці, безпосередньо перед їх назвами.

Слід при цьому зауважити, що при позначенні марок, типів продукції, а також перед числовими значеннями величин порядковий номер ніколи не проставляється.

Державний стандарт детально описує порядок позначення фізичних величин та їх числового значення, тому його слід мати під рукою кожному, хто оформлює ці таблиці.

Числові значення показника повинні проставлятися на рівні останнього рядка найменування показника. В тому випадку, коли значення показника розкривається у вигляді тексту, запис повинен починатися на рівні першого рядка найменування показника. При відсутності даних в таблиці ставиться прочерк (знак "тире")

Записується повна назва навчального закладу. Використання скорочених назв навчальних закладів не допускається. У випадку, коли в назві навчального закладу є слово "імені", слід писати скорочено "ім."

Якщо в межах однієї граfi текст, що складається з одного слова, повторюється, а в таблиці немає горизонтальних ліній, це слово замінюється лапками.

Цифри, які повторюються, математичні записи, позначення марок матеріалів замінювати лапками не дозволяється.

Якщо текст, який повторюється, складається із двох та більше слів, при першому повторенні пишуть слова "Те саме" і далі ставлять лапки. Аналогічно роблять і при повторенні частини фрази, доповнюючи додатковими індивідуальними

Заголовок розміщується в лівому верхньому куті документа під основними реквізитами бланка. Він значно полегшує опрацювання документа, оскільки за ним, не читаючи всього

тексту, можна отримати уявлення про зміст всього документа та направити його на виконання. Заголовок полегшує реєстрацію документа, його пошук, організацію контролю та ін. Без заголовка дозволяється складати тільки короткі документи на форматі А5 (148x210): повідомлення, телеграми, телефонограми тощо.

Відмітка про наявність додатків. Частина службових документів має додатки, які доповнюють, пояснюють або деталізують окремі питання, розглянуті в тексті.

Порядок оформлення додатків поданий в ДСТУ 4163-2003. Якщо додатки згадані в тексті, то відмітка про їх наявність оформляється за формою: *Додаток: на 9 арк. в 3 прим.*

Якщо додатки в тексті без назви, їх найменування вказується у відмітці про додатки.

3. Основні реквізити.

Кожний документ складається з окремих елементів, які називаються **реквізитами**.

Основні реквізити документа:

1. Державний герб;
2. емблема організації;
3. назва міністерства чи відомства;
4. назва підприємства (установи, фірми, організації);
5. поштова адреса, індекс, номер телефону, факсу, адреса електронної пошти;
6. номер рахунка в банку;
7. назва виду документа;
8. дата (стандартні способи запису дати: 01.02.04 або 01 лютого 2004 р.);
9. індекс (вихідний номер документа);
10. місце складання чи видання;
11. гриф обмеження доступу;
12. адресат;
13. гриф затвердження;
14. резолюція;
15. заголовок до тексту;
16. текст;
17. позначка про наявність додатка;
18. підпис;
19. візи;

20. відбиток печатки;
21. позначка про виконавця;
22. позначка про виконання й направлення документа до справи;
23. позначка про перенесення даних на машинний носій;
24. позначка про надходження.

Бланк — друкована стандартна форма з реквізитами, що містять постійну інформацію.

Штамп — це група реквізитів та їх постійних частин, відтворена на бланку документа як єдиний блок.

Гриф узгодження — це зовнішнє узгодження документа.

Віза — це внутрішнє узгодження документа.

Резолюція — змінний реквізит, який містить інформацію про подальшу роботу з документом. Розташовується у правому верхньому кутку.

Назва виду документа — обов'язковий для всіх документів, крім листів, реквізит, що розташовується зліва або посередині рядка і визначає формуляр документа, структуру його тексту та особливості викладу.

Заголовок до тексту — реквізит, який відображає головну ідею документа, друкується малими літерами під назвою виду документа і, як правило, починається з прийменника **про**.

Кожний документ має свій склад реквізитів, який залежить від виду документа, його змісту, призначення, способу оброблення. Усі реквізити мають постійне місце, що робить документи зручними для зорового сприймання і полегшує їх оброблення.

Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на папері стандартного формату (А4 або А5), називається **формуляром**. Формуляр — це модель, зразок побудови документів певного виду.

4. Види документів.

Проблема створення, уніфікації та систематизації документів в наш час набула особливої актуальності. Причиною є те, що, по-перше, сфера ділового спілкування поповнилася багатьма новими документами, по-друге, традиційно використовувані документи оновлюють свої характеристики. Ці зміни в свою чергу зумовлені об'єктивними факторами:

- активністю державотворчих процесів.
- розвитком ринкових відносин.
- наданням українській мові статусу державної мови, а тому необхідністю переходу ділового спілкування з російської мови на українську.

Види документів

- Документи щодо особового складу.
- Довідково-інформаційні документи.
- Обліково-фінансові документи.
- Господарсько-договірні документи.

Документи щодо особового складу

- Автобіографія
- Резюме
- Заява
- Пропозиція

Скарга
Характеристика
Трудова книжка
Особовий листок з обліку кадрів

Довідково-інформаційні документи

- Анотація
Відгук
Рецензія
Висновок
Довідка
Звіт
План
Службові листи
Оголошення
Протокол, витяг з протоколу, резолюція
Прес-реліз. Стаття
Наукова робота (курсова, дипломна)
Конспект
Адреса
Телефонограма, радіограма, факс
Доповідна записка
Пояснювальна записка
Резолюція
Повідомлення

Обліково-фінансові документи

- Акт
Доручення
Розписка
Список
Таблиця
Накладна

Господарсько-договірні документи

- Договір
Трудова угода
Контракт

5.2. Укладання документів щодо особового складу

План

1. Реквізити документів та вимоги до їх написання.
2. Автобіографія.
3. Заява.
4. Резюме.
5. Накази щодо особового складу.
6. Характеристика

1. Реквізити документів та вимоги до їх написання.

Діловий документ призначений для одноразового використання. Його мета – прийняття та виконання безпосередніх управлінських рішень.

До ділових документів відносяться:

- *інформаційні;*
- *документи колегіальних органів* (службові листи, телеграми, телефонограми, довідки, доповідні, пояснювальні й службові записки);

- *розпорядчі* (постанови, рішення, накази, розпорядження);
- *організаційні* (положення, статuti, інструкції);
- *документи щодо особового складу* (заяви про прийом на роботу, характеристики, накази щодо особового складу, щодо контрактної системи наймання працівників);
- *документи з господарсько-договірної діяльності* (договір постачання, договір підяду, про матеріальну відповідальність, господарські договори в посередницькій діяльності, комплект договорів щодо створення нових форм господарювання, щодо взаємин підприємства й банку);
- *документи з господарсько-претензійної діяльності* (протоколи розбіжностей до договорів, комерційні акти, претензійні листи, позовні заяви);
- *обліково-фінансові* (оформлення відкриття рахунка в банку, заява-зобов'язання, акти, трудові угоди, доручення);
- *документи з зовнішньоекономічних відносин* (з організації зовнішньоекономічних зв'язків і створення спільних підприємств).

Ділові документи часто називають **управлінськими**, а їхня сукупність – **управлінською документацією**.

- Діяльність щодо створення документів називається **документуванням**. Умови, що забезпечують рух, пошук і збереження документів, поєднуються під загальною назвою – **організація роботи з документами**. Діяльність, що охоплює документування й організацію роботи з документами в процесі управлінської діяльності, називається **діловодством**.

Документи по кадрах є однією з груп організаційно-розпорядчої документації. Значення їх визначається, зокрема, тим, що в них фіксують відомості, необхідні для реалізації громадянами права на працю, освіту, пенсійне забезпечення та ін.

Документація з особового складу — це сукупність документів з обліку персоналу підприємства.

До документів з **особового складу** відносяться заява, характеристика, автобіографія, наказ з особового складу, доручення, розписка тощо.

У невеликих підприємствах, що не мають кадрових служб і працівників, документацію по кадрах нерідко веде керівник.

Для всіх текстів рукописних чи друкованих документів характерні такі **ознаки**, як: ясність, точність, компактність, гранична стислість викладу з використанням термінології, часте вживання віддієслівних іменників, відіменних прийменників (на основі, за рахунок, згідно з, з метою та ін.), складних сполучників (внаслідок того що, у зв'язку з тим що, зважаючи на те що), оповідний характер викладу, перевага прямого порядку слів у реченнях, повна відсутність художньо-зображальних засобів.

Документи керівників і спеціалістів формують у особові справи. Для підприємств затверджено уніфіковану систему первинної облікової документації, до складу якої входять документи з обліку особового складу. До таких документів належать типові міжвідомчі форми: № Т-1 «Наказ (розпорядження) про прийняття на роботу»; форма № Т-4 «Облікова картка наукового працівника»; № Т-5 «Наказ (розпорядження) про переведення на іншу роботу»; № Т-6 «Наказ (розпорядження) про надання відпустки»; № Т-8 «Наказ (розпорядження) про припинення трудового договору» та деякі інші.

Кожен документ має свої реквізити.

2. Автобіографія.

Автобіографія — це опис свого життя.

Цей документ характеризується незначним рівнем стандартизації. **Головні вимоги** під час його написання — вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу.

Заголовок («Автобіографія») пишеться посередині рядка, трохи нижче за верхнє поле. Кожне нове повідомлення слід починати з абзацу. Дата написання ставиться ліворуч під текстом, підпис автора—праворуч.

Автобіографія має **дві форми**: автобіографія — розповідь з елементами опису й характеристикою згадуваних у ній людей і автобіографія — документ з точним поданням фактів.

Автобіографія — **обов'язковий** документ особової справи.

Реквізити:

1. Назва виду документу.
2. Прізвище, ім'я, по батькові.
3. Текст (дата народження, місце народження, відомості про навчання, про трудову діяльність, про громадську роботу, стислі відомості про склад сім'ї).
4. Дата.
5. Підпис.

3. Заява

Заява — це офіційне повідомлення в усній або письмовій формі, в якому викладається певне прохання.

За місцем виникнення розрізняють заяви **внутрішні** й **зовнішні**, які бувають від організацій, установ (**службові**) та **особисті**.

У **зовнішній особистій** заяві обов'язково зазначається повна домашня адреса, а в **службовій** — повна поштова та юридична адреса установи, підприємства.

У **внутрішній заяві** не є обов'язковими викладені вище вимоги.

У заяві **реквізити** рекомендується розташовувати в такій послідовності: праворуч вказується назва організації чи установи, куди подається заява; нижче у стовпчик — назва професії, місце роботи, прізвище, ім'я, по батькові, адреса того, хто подає заяву (якщо заява адресується до тієї організації, де працює автор, не треба зазначати домашню адресу, а достатньо назвати посаду й місце роботи чи структурний підрозділ); ще нижче посередині рядка пишеться слово «заява» з великої літери й не ставиться крапка. З великої літери й з абзацу починається текст заяви, де чітко викладається прохання з коротким його обґрунтуванням. Після тексту заяви ліворуч вміщується дата, а праворуч — підпис особи, яка писала заяву.

У складній заяві також подаються відомості про те, які саме документи додані до заяви на підтвердження правомірності виставленого в ній прохання (документи перелічуються після основного тексту перед підписом).

Заява пишеться від руки в одному примірнику.

Реквізити:

1. Адресат.
2. Дані заявника.
3. Назва виду документу.
4. Текст.
- 4а. Додатки.
5. Дата.
6. Підпис.

Резюме

4. Резюме — це документ, в якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність та професійні успіхи й досягнення особи, яка його складає.

Саме по собі резюме, навіть найгарніше, нікому роботи не дасть. Але воно дає вам шанс виділитися в потоці інформації, що попадає в компанію або в кадрове агентство. Добре складене резюме збільшує ваші шанси зацікавити роботодавця своєю кандидатурою й одержати запрошення на особисту співбесіду.

Єдиного стандарту для складання резюме у світовій і вітчизняній практиці не існує. Найбільш звичним для кадровиків є коротке (на 1-2 сторінки) резюме, складене за хронологічним принципом.

Гарні, конкретні резюме можуть відрізнятися одне від одного деталями своєї побудови. Але є кілька головних вимог, виконуючи які ви робите своє резюме більш ефективним.

Основні вимоги до резюме.

1. Цілеспрямованість. Добре, якщо з резюме легко зрозуміти, на яку роботу ви претендуєте і чому вас можуть розглядати як гідного кандидата для цієї роботи. Для цього рекомендовано вводити в резюме розділ “Мета”, а при описі досвіду роботи конкретно показувати ваші функції і досягнення.

2. Зручність сприйняття резюме. У людини, що переглядає пачку резюме, для первинного ознайомлення з кожним з них звичайно є 1-2 хвилини. Після цього резюме буде або відібрано для більш детального вивчення і можливої роботи з вами як з кандидатом, або відправлено в базу даних (у кращому випадку), або викинуто. Для зручності сприйняття резюме повинне бути добре структурованим, досить крупно і красиво віддрукованим, а також не містити другорядних даних і дрібниць (наприклад, про батьків, віросповідання і т.д.).

3. Культура складання й оформлення. Граматичні помилки, суржик, помилки, рукописне оформлення й інші подібні вади не роблять честі авторові резюме. За інших рівних умов у першу чергу зацікавляється тим кандидатом, чиє резюме культурно оформлено.

Невдалі резюме звичайно є результатом недотримання зазначених вище основних вимог. **Приведемо кілька типових помилок:**

Зайво об'ємне резюме. Якщо ви представляєте резюме не за попередньою домовленістю, а у відповідь на оголошення про вакансії, то ідеальним обсягом є одна сторінка. Для фахівця з великим досвідом і довгим послужним списком припустимі дві сторінки. Взагалі, резюме в три-чотири сторінок може бути правильним при відправленні по попередній конкретній домовленості, або при напрямку його в агентство, що займається підбором керівників вищої ланки.

Рукописне резюме. Якщо ви претендуєте на одержання престижної і високооплачуваної роботи, ви зобов'язані знайти можливість красиво віддрукувати ваше резюме. Не пройшовши цього тесту, ви навряд чи будете розглядатися як серйозний кандидат. Грубою помилкою варто вважати представлення в компанію або кадрове агентство заповненого від руки бланка анкети, отриманого зовсім в іншому місці (наприклад, вирізаного з газети).

Резюме з зайвою інформацією. Що тільки не вказують у резюме. Наприклад, дворянське походження, знак зодіаку, дати народження близьких родичів, численні захоплення. І навіть ріст, вага і достоїнства фігури, при цьому претендуючи не на посаду фотомоделі, а зовсім на іншу роботу.

Резюме, що є випискою з трудової книжки. Докладно перелічуються всі підприємства і посади, навіть зведення про занесені в трудову книжку подяках. І нічого про конкретну роботу і досягнення. А саме ці зведення з резюме характеризують кваліфікацію претендента і є дуже важливими для роботодавця.

Недбало і неграмотно складені резюме. Очевидна неохайність резюме мимоволі асоціюється з діловими якостями його автора.

Склавши варіант резюме, спробуйте ввійти в роль потенційного роботодавця і подивитися на ваше резюме його очима. І, можливо, вам стане ясным, як поліпшити резюме і зробити його більш ефективним.

Реквізити резюме:

1. Назва документа.
2. Ім'я, ім'я по батькові та прізвище.
3. Дата й місце народження (відповідно до записів у паспорті).
4. Домашня адреса та номер телефону.
5. Родинний стан.

6. Навчання (вищі, середні спеціальні, професійно-технічні заклади освіти, курсова підготовка, спеціалізована СЗШ чи ліцей, наприклад із поглибленим вивченням дисципліни тощо).
7. Науковий ступінь.
8. Досвід роботи (за спеціальність, на яку претендує кандидат, зазначається окремо)ю
9. Трудова діяльність (якщо немає досвіду роботи за спеціальністю, на яку претендує кандидат).
10. Додаткові відомості (дані, які не ввійшли до попередніх пунктів, але які доцільно висвітлити: індивідуальні позитивні якості, працездатність, знання, навички роботи, володіння суміжними спеціальностями тощо).
11. Дата.
12. Підпис.

5. Накази щодо особового складу.

Накази щодо особового складу – це група наказів стосовно кадрових аспектів роботи підприємства, установи, організації. Вони завжди оформляються окремо від наказів щодо основної діяльності та, як правило, не містять констатуючої частини.

Відмітна особливість цих наказів полягає в тому, що накази щодо особового складу є не лише розпорядчими документами, а і **документами первинного обліку**.

Накази щодо особового складу регламентують питання:

- про прийняття на роботу, переведення на іншу роботу, звільнення, заохочення, сумісництво працівників;
- про надання відпусток;
- про направлення у відрядження працівника;
- про надання матеріальної допомоги;
- про накладення дисциплінарного стягнення на працівника;
- про оголошення подяки.

У текстах наказів щодо **особового складу** (про зарахування, звільнення, переведення, надання відпустки тощо) слід указувати такі дані:

1. Прізвище, ім'я, по батькові (перший раз у тексті наказу вказується повністю) особи, яка зараховується (звільняється, переводиться) на посаду.

2. Назва посади (структурного підрозділу), на яку зараховується особа (з якої на яку переводиться, з якої звільняється).

3. Дата зарахування (звільнення, переведення). Якщо в тексті вона відсутня, приймається дата підписання наказу керівником установи.

4. На яких умовах (за контрактом, на постійну чи тимчасову роботу, на який термін, за сумісництвом тощо).

5. Особливі умови (скорочений робочий день, неповний робочий тиждень, матеріальна відповідальність тощо).

6. Форма оплати праці (відповідно до штатного розкладу, погодинна тощо).

У таких наказах після тексту обов'язково вказується підстава:

1. Для зарахування на посаду — заява особи, яка зараховується на посаду, згода керівника структурного підрозділу тощо.

2. Для звільнення з посади — заява особи, яку звільняють (за власним бажанням, у зв'язку з виходом на пенсію, ліквідація, реорганізація установи тощо з посиланням на відповідні статті КЗпП чи/та інші закони).

3. Для переведення з однієї посади на іншу — заява особи, яку переводять, або відповідні статті КЗпП тощо.

4. Особа, яка зараховується на посаду (звільняється, переводиться), має ознайомитися зі змістом наказу, розписатися в оригіналі й зазначити дату ознайомлення з документом.

6. Характеристика

Характеристика — це документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника за підписами представників адміністрації. Це офіційний документ, який видає адміністрація на прохання працівника.

Характеристику пишуть або друкують у двох примірниках, один з яких видають особі, а другий (копію) підшивають до особової справи. Текст викладають від третьої особи.

Основні реквізити характеристики:

1. Назва документа й прізвище, ім'я, по батькові того, кому видається характеристика.

2. Рік народження, освіта.

3. Текст, де зазначено, з якого часу працює чи вчиться особа, як ставиться до виконання своїх службових обов'язків, який має рівень професійної майстерності, авторитет у колективі.

4. Дата складання.

5. Підпис відповідальної службової особи й гербова печатка організації, яка видала характеристику.

5.3. Текстове оформлення довідково-інформаційних документів

План

1. Вступ
2. Телеграма
3. Доповідна і пояснювальна записки
4. Протокол. Витяг з протоколу
5. Службові листи
6. Оголошення.
7. Запрошення.
8. Звіт.
9. Факс.
10. Ділове листування.
11. Види службових листів.
12. Вимоги до офіційного листування.
13. Етикет ділового листування.

1. Вступ

До довідково-інформаційних документів належать анотація, відгук, рецензія, висновок, довідка, огляд, доповідна записка, пояснювальна записка, запрошення, звіт, лист, оголошення, план, протокол, витяг з протоколу, стаття, прес-реліз, наукова робота, реферат, тези, конспект, телеграма, адреса, телефонограма, радіограма, факс.

2. Телеграма

Телеграма — це вид кореспонденції з гранично стислим текстом, викликаний необхідністю негайного втручання в певну справу, термінового інформування когось про щось. Текст телеграми містить лише словесну інформацію.

Телеграма пишеться суцільним текстом, без абзаців і переносів. Для складання тексту телеграми слід вибирати короткі слова, а службові взагалі пропускати. Розділові знаки ставити лише тоді, коли їх відсутність змінює зміст; вони пишуться скорочено, малими літерами: «крп», «км», «лпк» (крапка, кома, лапки). Числа у тексті пишуться літерами. Заперечення не вилучають. Окрім цього, треба бути особливо уважними з добором слів не лише у зв'язку з потребами економії мовних засобів, а й з пошани до норм літературної мови.

Службові телеграми пишуться у двох примірниках. Перший примірник надсилають до відділення зв'язку, другий (копію) підшивають до справи.

Переважна більшість телеграм пишеться на спеціальних бланках і лише з лицьового боку.

Телеграми бувають звичайні, термінові, урядові.

Реквізити в телеграмі розмішуються відправником у такій послідовності:

- позначка про категорію телеграми (термінова, урядова тощо);
- позначка про вид телеграми («Вручити ...», «Повідомлення телеграфом» тощо);
- назва пункту призначення (із зазначенням номера відділення зв'язку, якщо телеграму адресовано у місто; із зазначенням району та області, якщо телеграму адресовано у сільську місцевість);

- повна адреса;
- прізвище, ім'я та по батькові адресата;
- текст телеграми;
- підпис відправника (за бажанням адресанта);
- внизу на бланку вказується повна адреса, номер відділення зв'язку та прізвище, ім'я та по батькові адресанта. У телеграмах підприємствам, установам, організаціям замість детальної адреси й повної назви адресата можна використовувати

Інформаційні документи їх умовні чи скорочені позначення, які реєструються відділенням зв'язку.

У цьому разі адреса зазначається у такій послідовності:

- пункт призначення, номер відділення зв'язку;
- умовна або скорочена адреса, присвоєна адресату та зареєстрована ним у відділенні зв'язку, з яким укладено договір доставки телеграм;
- посада або прізвище адресата.

Кількість слів у телеграмі не може перевищувати трьохсот.

Телеграми «До запитання» приймаються тільки на адреси приватних осіб із зазначенням їх прізвища, ім'я та по батькові.

У телеграмах, адресованих у міста, на номер абонентської скриньки, військової частини, «До запитання», обов'язково зазначається пункт призначення та номер міського відділення зв'язку.

Не дозволяється приймати телеграми «До запитання» на адреси військових частин та установ, на які покладено виконання покарань.

У телеграмі, адресованій на номер телефону або телефаксу, необхідно зазначити повну адресу абонента.

Телеграма повинна бути написана ручкою або надрукована на друкарській машинці, комп'ютері без виправлень та перекреслень.

Підприємство зв'язку може засвідчити будь-який факт, про який повідомляється в телеграмі, підпис адресанта або доручення, яке пересилається телеграмою. Адресант має пред'явити офіційну довідку чи посвідчення, де засвідчується факт, про який ідеться у телеграмі.

Прізвище і адреса відправника (не оплачується і каналами зв'язку не передається).

Міжнародна телеграма може бути написана відправником латинськими літерами будь-якою мовою.

Для міжнародних телеграм встановлено спеціальні бланки. У текстах цих телеграм застосовуються такі ж розділові знаки, як і для внутрішніх. Римські цифри у телеграмах не використовуються, а при потребі передаються арабськими цифрами.

Адреса в міжнародній телеграмі подається відправником у такій послідовності:

- позначка про категорію або вид телеграми;
- найменування адресата (у називному відмінку);
- місце проживання адресата (вулиця, бульвар тощо, номер будинку, номер квартири);
- найменування пункту й країни призначення. В одній міжнародній телеграмі не повинно бути більше чотирьохсот слів.

3. Доповідна і пояснювальна записка

Службові записки бувають двох видів: доповідні та пояснювальні.

Доповідна записка – це документ на ім'я керівника установи, у якому повідомляється про певний факт. Подію, подається звіт про виконання службового доручення чи взятих на себе зобов'язань. Зміст доповідної записки повинен бути точним і лаконічним; для зручності поділяється на частини. У кінці подаються висновки та пропозиції. Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Посада, прізвище та ініціали керівника, якому вона подається.
3. Посада, прізвище та ініціали особи, яка подає записку (найчастіше розташовується після адресата).
4. Текст.
5. Дата складання.
6. Підпис

Пояснювальна записка

Цей термін використовується для назви двох документів:

1) вступна частина іншого документа (плану, програми, проекту тощо), обґрунтовуються мета його створення, структура, зміст, термін дії, функціональне призначення, актуальність і новизна;

2) документ особистого характеру, в якому пояснюються певні дії особи (найчастіше – порушення дисципліни, невиконання роботи).

Пояснювальна записка пишеться працівником на вимогу адміністрації, в деяких випадках – з ініціативи підлеглого.

Пояснювальна записка, яка не виходить за межі установи, оформляється на бланку або стандартному аркуші із зазначенням таких реквізитів:

1. Адресата.
2. Назви виду документа.
3. Коду.
4. Прізвища (адреси) адресанта.
5. Заголовок.
6. Тексту.
7. Дати складання.
8. Підпису.

Якщо записка направляється за межі установи, її оформляють на бланку і реєструють.

4. Протокол. Витяг з протоколу

Протокол – це документ колегіальних органів, у якому фіксують місце, час, мету й результат проведення зборів, конференцій, засідань, нарад та ін. У протоколі занотовують склад присутніх і відсутніх, зміст доповідей, що заслухані, та винесені ухвали з обговорених питань. Зміст інших протоколів – об'єктивний опис певного факту чи події.

Протоколом також оформляється певна діяльність адміністративних, державних, міждержавних структур, слідчих, міліцейських та судових органів.

Відповідно до обсягу фіксованих даних усі протоколи поділяють на три групи.

Стислі (короткі), текст яких містить лише назви обговорених питань (під рубрикою “СЛУХАЛИ”) та ухвалу або поширену резолюцію щодо цих питань (під рубрикою “УХВАЛИЛИ”).

Повні, у тексті яких окрім ухвал стисло записують виступи доповідачів та інших учасників зібрання. До повного протоколу заносять також запитання доповідачам та конспективний запис виступів під час обговорення.

Стенографічні, у яких дослівно зафіксовано виступи, репліки, запитання, обговорення та весь хід засідання, зборів.

У протоколах зазначають такі відомості:

1. Назва документа (посередині) та порядковий номер (після слова “Протокол”).
2. Назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їх характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада).
3. Назва установи, підприємства чи організації, де відбулися збори, конференція.
4. Дата проведення зборів, наради, засідання.
5. Кількісний склад учасників.
6. Порядок денний, тобто питання, що їх розглядають на зборах, нараді, конференції.
7. Текст поділяють на розділи, що відповідають пунктам порядку денного. Кожний розділ містить пункти: “СЛУХАЛИ”, “ВИСТУПИЛИ”, “УХВАЛИЛИ”.
8. Перелік додатків до протоколу.
9. Підписи керівників зборів, засідання, конференції (голови зборів, секретаря).

Текст протоколу, записаний на підставі виступів учасників зібрання, повинен бути стислим і лаконічним (для стислих і повних), але має містити інформацію, яка всебічно та зрозуміло характеризує обговорення конкретних питань.

Витяг із протоколу – один із найпоширеніших видів документації. Він є короткою формою повного протоколу й відображає конкретне окреме питання.

Витяг надається окремим особам чи надсилається організаціям, установам на їх письмовий запит. У протоколі, із якого зроблено витяг, зазначають, на якій підставі, кому й коли подано чи надіслано документ.

Реквізити:

1. Назва документа.
2. Номер документа, із якого робиться витяг.
3. Назва організації, установи, яка проводила засідання, нараду.
4. Дата проведення зборів, засідання.
5. Номер питання, що розглядалося, і його суть (як його сформульовано у протоколі).
6. Текст (винесена ухвала щодо питання, яке розглядалося).
7. Посада, прізвище та ініціали того, хто підписав оригінал (без його підпису).

14. Службові листи (офіційна кореспонденція).

Є два види:

а) офіційне листування міждержавних установ чи іноземних представництв у дипломатичній практиці;

б) ділове (комерційне) листування, яке має напівофіційний характер, для ділових контактів між фірмами, установами, закладами тощо.

Службовий лист це один із різновидів інформаційних документів для писемного спілкування й оперативного управління процесами діяльності організацій, установ та їх структурних підрозділів. Загальноусталений принцип побудови змісту службового листа: вступ, докази, висновки й закінчення. Використання ж усіх цих компонентів зумовлюється характером листа й конкретними обставинами справи.

Вступ має містити виклад причин і безпосереднього приводу, що спонукав написати листа. Докази з наведенням фактів, цифрових даних і логічних висновків, у яких повинні переконати адресата в правомірності постановки питання й необхідності позитивного розв'язання його. Основним структурним елементом змісту є висновок (закінчення), де викладають суть питання, основну думку: згоду чи відмову, пропозицію чи прохання тощо.

За функціональними ознаками службові листи поділяються на два типи:

1. Листи, що потребують відповіді - запити, прохання, пропозиції, звернення, вимоги.

2. Не потребують відповіді - відповіді, попередження, розпорядження, відмови, подяки, підтвердження, запрошення, комерційні, супровідні, гарантійні, рекламні, рекомендаційні та інформаційні листи.

За кількістю адресатів розрізняють звичайні, циркулярні та колективні листи.

Звичайний і колективний листи надсилаються на одну адресу, тільки останній укладається від імені декількох організацій чи установ.

Циркулярний завжди надсилається керівною установою до своїх структурних підрозділів, філій тощо.

Текст службового листа повинен бути простим і розкривати бажано тільки одне питання. Це спрощує його реєстрацію та контроль за проходженням. Якщо ж лист містить кілька питань чи тем, що контролюються різними відділами, то доводиться робити копії.

Головна мета листа - поінформувати, пояснити, упевнити, довести і спонукати до потрібної дії адресата (одержувача). Службовий лист є документом, тому він повинен бути чітким, лаконічним, зрозумілим, не містити нічого зайвого, що б заважало сприйманню основної інформації. Але добирати потрібні слова і тон ви повинні самі залежно від мети листування, ступеня знайомства, віку, статі та необхідності дотримання субординації. Безперечна умова - дотримання міри, доречності й такту.

Проте лишається досить умовностей, додержувати яких конче потрібно. Це передусім стосується структури службового листа: логічних елементів змісту та правил його оформлення.

Реквізити:

1. Назва міністерства (для державних структур).
2. Назва й адреса адресанта (ліворуч або посередині).
3. Номер і дата листа.
4. Назва й адреса установи (закладу) адресата, його посада, прізвище та ініціали (праворуч).
5. Заголовок листа («про...»).
6. Текст (зміст).
7. Перелік додатків (якщо надсилаються) із зазначенням кількості сторінок.
8. Посада; звання; ранг; статус адресанта (ліворуч).
9. Підпис, ініціали та прізвище адресанта (праворуч).
10. Печатка (якщо необхідно).
11. Віза виконавця, підпис на копію (якщо необхідно).

Будьте лаконічні. Намагайтеся викладати інформацію чітко й по суті, не зловживаючи чужим часом і увагою.

Слідкуйте за логічністю та послідовністю викладу. Розбивши текст на смислові абзаци, ви полегшите його сприймання адресатом.

Уникайте багатозначності та не переобтяжуйте лист іншомовними словами. Суть справи слід викладати чітко, зрозуміло, без двозначностей, які можуть викликати сумніви чи запитання.

Будьте ввічливі. Стежте за стилем вашої кореспонденції. Уникайте категоричності. Не забувайте про вступний і завершальний компліменти.

Завершальні речення можуть виражати: повторну подяку, висловлення сподівання чи надії, запевнення у співробітництві чи надійності, прохання дати відповідь, зателефонувати тощо, вибачення за турботу чи затримку з відповіддю.

Прощальні фрази добираються залежно від рівня стосунків (партнерства) на зразок:

Завжди щиро Ваш ...

Із найліпшими побажаннями ...

Щиро відданий Вам ...

Бажаємо успіхів ...

Із повагою ...

Із вдячністю й повагою ... і т. ін.

Оскільки метою офіційного листування є засвідчення адресатові поваги з безумовним урахуванням рангів, воно повинно ґрунтуватися на принципах поваги та обопільної коректності.

Існують певні правила реагування на листи за термінами. Відповідь слід дати не пізніше, ніж через десять днів. Якщо запит, прохання тощо потребує ґрунтовнішого вивчення, то протягом трьох днів сповіщають адресатові, що інформацію отримано й над розв'язанням питання вже працюють. Остаточну відповідь слід дати не пізніше, ніж через місяць.

Як правило, службові листи укладаються на бланку, що містить віддруковані реквізити установи, закладу, організації. За характером інформації листи поділяються на різні групи.

Ініціативні листи містять прохання, пропозицію, звернення чи запит до адресата.

Лист-відповідь викладає характер проблеми чи вирішення питання, прийняття чи відмову пропозиції тощо, заявлених в ініціативному листі.

Супровідний лист документ, що інформує адресата про раніше надіслані документи,

Договірний лист - різновид супровідного листа, що вказує на факт відправлення (надсилання) попередньо укладеного договору, угоди між адресатом і адресантом.

Лист-запрошення містить інформацію про дату, характер, місце, час проведення заходу. Інформаційний лист та лист-повідомлення близькі до листа-запрошення.

Гарантійний лист - документ, що є юридичним гарантом виконання викладених у ньому зобов'язань. Укладається з метою підтвердження певних угод, умов або фінансово-розрахункових зобов'язань і має підвищену правову функцію.

Рекламний лист це різновид інформаційного листа, що містить докладний опис рекламованих послуг чи товарів, пропагує діяльність закладу чи установи.

Лист-нагадування - це документ, у якому нагадується про наближення чи закінчення визначеного терміну завчасно обумовлених зобов'язань або проведення заходів.

Лист-підтвердження містить повідомлення про отримання певного відправлення (листа, факсу, телеграми, товару тощо), прибуття особи чи групи, виконання певних дій.

Рекламаційний лист - це документ, який обґрунтовано доводить про виявлення певних недоліків або дефектів у виконаній роботі, продукції чи послугі, а саме: недотримання попередньо обумовлених термінів, технологічних нормативів тощо, обґрунтування недоброякісності може підтверджуватися доданими копіями актів, висновками фахівців-експертів.

Лист-претензія - документ, близький до рекламаційного листа, але менш категоричний за змістом. Цей лист скоріше тактовне нагадування чи коректне висловлення незадоволення, що повинно передувати категоричному.

Рекомендаційний лист - документ, близький до характеристики, але не обов'язковий. Незважаючи на довільний виклад, у ньому слід зазначити термін роботи працівника в даній організації, установі, просування по службі, його ділові та моральні якості, коло зацікавлень тощо. Інформація повинна бути об'єктивною та виваженою, оскільки це справа честі й імені вашої організації та подальша доля рекомендованого.

Комерційний лист - специфічний вид ділового спілкування, прийнятого як у внутрішньодержавній, так і в міжнародній практиці. Цей лист може містити комерційну інформацію про зміни цін, видів і способів платежів, умови купівлі-продажу тощо.

6. Оголошення

Оголошення – це офіційне сповіщення про щось. Залежно від змісту оголошення поділяють на **організаційні** та **рекламні**. Окремо вирізняють **приватні** (особисті оголошення).

За формою всі види оголошень можуть бути рукописними, мальованими, друкованими будь-яким способом, різноформатними – від невеликого аркуша до біг-борда. Крім того, рекламні (рідше – організаційні) оголошення можуть оформлюватися не лише на папері, а й на світних пристроях, стінах споруд, тротуарах тощо.

Спільними вимогами для всіх видів оголошень є оформлення текстів: зазначення головної інформації, місця і часу, адреси, номера телефону для довідок, а також інформатора (або організатора).

Реквізити.

1. Власне назва інформаційного документа – слово «Оголошення» (не обов'язково);
2. Інформація – головний зміст того, що повідомляється (наприклад, оголошення про певний масовий захід, на який запрошують певне коло людей; повідомлення про приїзд до міста видатної особи; оголошення про набір до навчання, про вакансії на нові посади; рекламування продукції тощо).
3. Дата, час і місце проведення (якщо це масовий захід; якщо реклама – години, в які слід звертатися, та адреса).
4. Телефон для довідок.
5. Адреса, на яку слід звертатися (за бажанням – спосіб проїзду).
6. Назва організатора, рекламодавця, підрозділу, рідше – прізвище та ініціали особи, яка дає оголошення.

Слід зазначити, що перелічені умови на сьогодні є необов'язковими, особливо якщо йдеться про рекламні оголошення, оскільки, бажаючи вирізнитися на тлі інших оголошень та строкатих афіш, рекламодавці частіше вдаються до засобів мінімалізму. Тому нерідко можна побачити велетенського розміру рекламу, де позначено одне або кілька слів та вказано номер телефону. Що ж до особистих оголошень, то інформація, яка міститься в них, стисла, лаконічна, реквізити найчастіше зводяться до власне тексту та номера телефону. Форма викладу стандартна, наприклад: *«Куплю квартиру...»*, *«Загублене посвідчення №343 на ім'я ... вважати недійсним»*.

7. Запрошення.

Запрошення – це документ, що містить коротку інформацію про подію або захід і адресується конкретній особі, особам чи організації. Запрошуючи взяти активну чи пасивну участь в анонсованому заході, цей документ завжди повинен бути за змістом увічливим та коректним і містити дані про дату, місце, час, характер зібрання й умови, що висуваються перед його учасниками.

Реквізити

1. Назва документа.
2. Звертання до адресата у кличному відмінку:
 - статус (посада);
 - прізвище;
 - ім'я;
 - ім'я по батькові.
3. Текст, що містить:
 - дату й час заходу;
 - місце проведення;
 - назва заходу;
 - порядок денний, тематику подій;
 - прізвища доповідачів у послідовності заявленого виступу;
 - маршрут проїзду (якщо треба);
 - контактний телефон для довідок.
4. Посада (статус), підпис, ініціали та прізвище адресанта або назва структури, яка запрошує.
5. Печатка (якщо треба).

Текст запрошення залежить від характеру заходу, статусу й місця, яке відводиться в ньому адресатові.

Документ може бути й без назви і починатися з шанобливого звертання у Кл. відмінку: *Шановний (-а, -і); Глибокошановний(-а, -і); Вельмишановний (-а, -і); Добродію (-йко, -ї)* тощо.

За формуляром і змістом цей документ подібний до службового листа-запрошення чи оголошення.

Увага! Звертаючись до декількох осіб, займенники *ви, вам, вас* слід писати з малої букви.

8. Звіт.

Звіт – інформаційний документ, який містить повідомлення, донесення про виконану роботу, діяльність. У документі надається інформація про роботу за певний період часу для подання керівництву організації чи установи. Звіти можуть оформлюватися на спеціальних бланках (переважно звіти з цифровими даними, статистика тощо) або на звичайному аркуші з дотриманням необхідних реквізитів.

Звіт **допомагає** вивчити, перевірити й узагальнити чийсь роботу, знайти в ній позитивне й негативне, зробити висновки, намітити перспективи.

Реквізити

1. Назва документа («Звіт про...»).
2. Найменування виконаної роботи, що є частиною назви.
3. Період, за який подається звіт.
4. Посада, статус прізвище та ініціали фізичної особи, яка подає звіт (для юридичних осіб – назва відділу, установи, організації тощо; для колегіальних органів – назва комісії, групи тощо, яка працювала і звітує).
5. Текст (проведена робота за пунктами).
6. Перелік додатків (якщо є): квитанції, проїзні документи для фінансового звітування, документальне підтвердження роботи у звітний період (укладені угоди, контракти тощо).
7. Підписи фізичної особи, для колегіальних – підписи голови комісії та секретаря, для організацій – підписи керівника та секретаря (унизу праворуч).
8. Дата укладання звіту (унизу ліворуч).
9. Гриф затвердження (угорі праворуч).

9. Факс.

Факс – це узагальнена назва різноманітних за змістом документів, що надходять до установ, організацій, фірм за допомогою спеціального апарата (телефаксу) телефонними каналами зв'язку.

Факс – це ксерокопія документа, що передається до організації. Наразі цей зв'язок використовують як засіб листування між агенціями, фірмами та установами.

Реквізити:

1. Назва документа.
2. Дата.
3. Назва адресанта, установи, яка передає факс.
4. Прізвище, посада особи, що підписала документ.
5. Назва адресата, організації та службової особи одержувача факсу.
6. Тема.
7. Текст.
8. Кількість сторінок.

Текст факсу складається без скорочень.

Після закінчення передавання факсу адресант має одержати підтвердження (CONFIRMATIONREPORT) про те, що адресат отримав інформацію.

Реквізити підтвердження:

1. Назва (код) фірми-одержувача.
2. Номер телефаксу.
3. Дата.
4. Кількість одержаних сторінок.
5. Результат – у разі одержання факсу повністю й без помилок проставляється «Ок»; якщо були помилки, то вказуються сторінки, на яких сталися перебої.

10. Ділове листування.

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.

Офіційне листування дозволяє оперативно розв'язати значну кількість питань, що виникають у процесі роботи організації, наприклад: нагадування про кінцевий термін перерахування коштів, запрошення на презентацію чи святкування, вітання зі святом, пропозиції тощо.

Останнім часом набуло поширення **електронне листування**, застосування якого значно економить час, який потрібен звичайній пошті для пересилання паперового листа. Особливо це стосується листування із зарубіжними адресатами, партнерами чи клієнтами. Проте, крім часової переваги, електронний лист має і значні недоліки: неможливість поставити підпис, печатку тощо. Отже, такий лист менш «Офіційний», оскільки не підтверджений найважливішими реквізитами: підписом та печаткою. Не рекомендується надсилати електронні листи-вимоги, запити, застереження, від яких фактично залежать певні процеси діяльності організації чи установи. Електронною поштою найчастіше надсилаються вітання, оголошення, рекламу, загальну інформацію щодо діяльності фірми, питання до іншої сторони загального характеру.

11. Види службових листів.

За функціональними ознаками службові листи поділяються на такі, що потребують відповіді, й такі, що їм **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;
- листи-розпорядження.

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 його пишуть від імені керівників кількох установ.

12. Вимоги до офіційного листування.

Інформація службового листа має бути стислою і лаконічною, проте водночас повною і вичерпною, з чітким визначенням причини чи мети написання, з логічно і послідовно

наведеними аргументами. У листі краще висвітлювати одне або декілька питань з тієї самої проблеми. Не рекомендується порушувати кілька різнопланових питань, оскільки службові листи нумеруються і потім давати відповідь на друге чи третє питання буде важко, тому що обидва матимуть той самий номер і дату. Зміст листа здебільшого складається з таких частин: вступ, аргументи і висновок.

Наприклад, у вступі листа-попередження зазначається мотив або причина написання листа (приміром, нагадування про несплату за надані послуги), далі наводяться переконливі аргументи, відповідні цифри (це може бути посилання на договір про термін оплати послуг та на чинний закон або постанову, якими регулюється питання оплати послуг), відтак підбивається підсумок вищесказаного (визначається кінцевий термін сплати заборгованості, нарахований штраф, пеня тощо). Під час складання листа необхідно **дотримуватися** логічної послідовності викладення інформації, слід уникати багатозначних слів, що може спричинити непорозуміння між сторонами; наприкінці листа зазвичай уживають увічливу прощальну фразу на кшталт: «З повагою...», «З найкращими побажаннями...», «Бажаємо успіхів...» тощо.

Службові листи **оформлюють** на фірмових бланках (із зазначенням реквізитів фірми, установи, організації). Якщо спеціального бланка немає, використовують чистий аркуш паперу, на якому ставлять кутовий штамп із зазначенням реквізитів. Лист слід друкувати на гарно виконаних бланках, які є «візитною картою» 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 скласти лист більш ніж двічі.

Лист до адресата іншої держави бажано писати (друкувати) на двомовних бланках або принаймні текст двома мовами – відправника й одержувача.

Для зручності 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 починають із другої сторінки. Нумери сторінок проставляють посередині верхнього берега арабськими цифрами на відстані не менше як 10 мм від верхнього краю. Біля цифр не ставлять ніяких позначень.

Текст листа друкується 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.

Правила ввічливості вимагають відповісти на одержаний лист протягом 7-10 днів.

Діловий лист не повинен бути надто довгим. Викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, за сутністю, тоді вся запропонована інформація буде доречною.

Реквізити:

1. Вихідні дані відправника: назва установи чи організації, адреса, телефон (угорі, ліворуч, посередині або на кутовому штампі).
2. Номер і дата листа.
3. Дані одержувача: назва,адреса установи чи організації, якщо потрібно – посада, ініціали та прізвище відповідальної особи (угорі праворуч).
4. Заголовок.
5. Номер і дата листа, на підставі якого складено відповідь.
6. Власне текст.
7. Якщо надсилають додатки – їх перелік.
8. Посада керівника установи, організації або відповідальної особи, ранг, звання тощо (ліворуч).
9. Підпис, ініціали та прізвище керівника або відповідальної особи.

13. Етикет ділового спілкування.

Фахівці з проблем культури ділового мовлення пропонують під час написання листа дотримуватися таких правил;

- I. Починати листа потрібно із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості. Найпоширеніші такі звертання: *Шановний (ім'я та по батькові); Шановний пане/пані (ім'я, ім'я і прізвище); Шановні панове!; Шановні колеги!; Вельмишановний добродію!; Глибокошановний (ім'я та по батькові); Високошановний пане!*

У листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати його професію: *Високоповажний міністре!; Вельмишановний професоре!; Шановний директоре!*

В українській мові звертання вживають у формі кличного відмінка. Зазвичай звертання до службової особи завершують знаком оклику і перше слово тексту листа пишуть з великої букви з абзацу.

Відсутність звертання може бути витлумачено як зневага до адресата і порушення етикету ділового листування.

- II. Дуже важливо ретельно обмірковувати першу фразу листа, від якої може багато залежати, адже саме вона має переконати адресата у правомірності написати листа. Якщо цей лист – відповідь на запрошення, запит, подяка, то вже у першому реченні буде доречним висловити вдячність.

Висловлюємо свою найщирішу вдячність за...

Щиро дякуємо Вам за лист з порадами та рекомендаціями щодо...

Насамперед дозвольте подякувати Вам за...

Цей лист – вияв нашої вдячності Вам...

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...

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, поді:

У відповідь на Ваш лист від (дата)...

Відповідно до контракту №., що був підписаний між нашими установами, ...

Відповідаючи на Ваш запит від (дата)...

Згідно з нашою домовленістю надсилаємо Вам...

На Ваш запит про... даємо письмову відповідь...

До інвесторів, керівників установ (організацій, підприємств), клієнтів, партнерів нерідко доводиться звертатися з проханням. Початковими фразами таких листів нерідко можуть бути такі:

Будь ласка, повідомте нам про...

Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у...

Просимо Вас терміново оплатити рахунок...

Просимо Вас уважно вивчити наші пропозиції й дати остаточну відповідь...

Просимо надіслати зауваження та доповнення до проекту 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 на зустріч тощо) іноді виникають ситуації, коли треба перепросити за неприємності, яких ви завдали адресату, вибачитись. У такому разі листа слід розпочинати так:

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося...

Щиро просимо вибачення за затримку з відповіддю...

Просимо вибачити нам за неможливість вчасно виконати Ваше замовлення...

Перепрошуємо за зайві хвилювання з приводу...

Хочемо щиро перепросити Вас за прикру помилку, що сталася...

У листах-нагадуваннях потрібно ввічливо, тактовно і ненав'язливо вказати на те, що, наприклад, термін оплати рахунка чи виконання замовлення минув. Такі листи варто розпочинати 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)...

Дозвольте нагадати Вам, що...

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 необхідне нагадати Вам...

До категорії складних належать листи-відмови. Якщо ви не маєте можливості відповісти позитивно, то сказати «ні» слід аргументовано, коректно, доброзичливо.

Ми, докладно вивчивши запропонований Вами проект, з прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги...

На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції...

Дуже шкода, але ми не маємо змоги задовольнити Ваше прохання з ряду причин...

Шкода, але з огляду на ускладнення ситуації ми не можемо підтримати Вашого проекту.

У листах повідомленнях доречною буде одна з таких фраз:

Повідомляємо Вам...

Хочемо повідомити про те, що...

З приємністю повідомляємо Вам...

На жаль, змушені повідомити Вам, що...

III. Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа. Так, можна повторити подяку, висловлену на початку, чи просто подякувати за допомогу, приділену увагу, оскільки слово «дякую» – найуживаніше слово кожного вихованого і порядного комерсанта, підприємця, кожної ділової людини.

Дозвольте ще раз подякувати Вам...

Висловлюємо ще раз вдячність...

Ще раз дякуємо і висловлюємо надію...

Доречним і корисним наприкінці листа є запевнення адресата в тому, про що йшлося в тексті.

Запевняємо, що Ви цілковито можете розраховувати на нашу підтримку.

Будемо раді співпрацювати з Вами.

*Запевняємо, що наша співпраця буде плідною.
Запевняємо, що ми робимо все можливе для завершення...*

*Наприкінці листа можна висловлювати 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 вигідно співпрацювати.
Маємо надію, що це піде на користь справі.
Сподіваємося, що це непорозуміння не вплине на наші подальші стосунки.*

*Наприкінці листа можна також вибачитися за турботи чи ще раз повторити вибачення за затримку з відповіддю або запізнення.
Ще раз просимо вибачення за завдані турботи.
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 уживають такі форми:
*З повагою...
З повагою і найкращими побажаннями...
З удячністю і повагою...
З належною до Вас пошаною...
З щирою повагою...
Бажаємо успіхів*

Після прощальної формули ввічливості розділові знаки не ставляться.

Постскрипtum 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.

Дотримання правил етикету листування є свідченням вашої поваги до адресата, ввічливості, вихованості і сприяє налагодженню добрих стосунків між колегами, партнерами.

5.5. Укладання фахових документів відповідно до напрямку підготовки

План

1. Види професійних документів
2. Документи щодо особового складу
3. Довідково-інформаційні документи
4. Розпорядчі та організаційні документи
5. Обліково-фінансові документи

1. Види професійних документів

Класифікаційні ознаки документів:

1. **За найменуванням** розрізняють заяви, листи, довідки, службові записки, тощо.
2. **За походженням** документи поділяють на службові, або офіційні (вони створюються установами, підприємствами, службовими особами, які їх представляють), й особисті (їх створюють окремі особи і це не входить у коло їх службових обов'язків).
3. **За місцем створення** документи бувають внутрішні (чинні лише в межах установи, підприємства, у якому створені) і зовнішні (є результатом спілкування установи з іншими установами, організаціями тощо).
4. **За призначенням** виділяють такі основні комплекси документації: організаційно-правова; планова; інформаційно-довідкова й довідково-аналітична; звітна; щодо особового складу (кадрова); обліково-фінансова; з матеріально-технічного забезпечення; договірні; колегіальних органів.
5. **За напрямком** розрізняють вхідні і вихідні документи.
6. **За формою** — типові й індивідуальні.
7. **За ступенем гласності** — звичайні, таємні (секретні), для службового користування.
8. **За стадіями створення** розрізняють оригінали (створені документи), копії (повне відтворення оригіналу) і витяги (відтворення певної частини оригіналу).
9. **За термінами зберігання** документи поділяють на такі категорії:
 - документи тимчасового зберігання (до 10 років);
 - документи тривалого зберігання (понад 10 років);

- документи постійного зберігання (без обмеження терміну).

10. **За технікою відтворення** — рукописні й відтворені механічним способом.

11. **За структурними ознаками** — стандартні (мають чітку структуру і форму викладу, свою стилістику. Тут переважно подаються конкретні цифрові дані чи назви предметів, прізвища); нестандартні (містять лише найзагальніші відомості, добір мовних елементів залежить тут від конкретного змісту чи обставин ділових стосунків).

Кожний документ складається з окремих елементів, які називаються **реквізитами**.

Види документів:

- Документи щодо особового складу.
- Довідково-інформаційні документи.
- Обліково-фінансові документи.
- Господарсько-договірні документи.

Документи щодо особового складу:

1. Автобіографія
2. Резюме
3. Заява
4. Пропозиція
5. Скарга
6. Характеристика
7. Трудова книжка
8. Особовий листок з обліку кадрів

Довідково-інформаційні документи:

1. Анотація
2. Відгук
3. Рецензія
4. Висновок
5. Довідка
6. Звіт
7. План
8. Службові листи
9. Оголошення
10. Протокол, витяг з протоколу, резолюція
11. Прес-реліз. Стаття
12. Наукова робота (курсова, дипломна)
13. Конспект
14. Адреса
15. Телефонограма, радіограма, факс
16. Доповідна записка
17. Пояснювальна записка
18. Резолюція
19. Повідомлення

Обліково-фінансові документи:

1. Акт
2. Доручення
3. Розписка
4. Список
5. Таблиця
6. Накладна

Господарсько-договірні документи:

1. Договір
2. Трудова угода

3. Контракт

2. Документи щодо особового складу

До документів з **особового складу** відносяться заява, характеристика, автобіографія, наказ з особового складу, доручення, розписка тощо.

Автобіографія — це опис свого життя.

Цей документ характеризується незначним рівнем стандартизації. **Головні вимоги** під час його написання — вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу.

Заголовок («Автобіографія») пишеться посередині рядка, трохи нижче за верхнє поле. Кожне нове повідомлення слід починати з абзацу. Дата

написання ставиться ліворуч під текстом, підпис автора—праворуч.

Автобіографія — **обов'язковий** документ особової справи.

Реквізити:

1. Назва виду документу.

2. Прізвище, ім'я, по батькові.

3. Текст (дата народження, місце народження, відомості про навчання, про трудову діяльність, про громадську роботу, стислі відомості про склад сім'ї).

4. Дата.

5. Підпис.

Заява — це офіційне повідомлення в усній або письмовій формі, в якому викладається певне прохання.

За місцем виникнення розрізняють заяви **внутрішні** й **зовнішні**, які бувають від організацій, установ (**службові**) та **особисті**.

У **зовнішній особистій** заяві обов'язково зазначається повна домашня адреса, а в **службовій** — повна поштова та юридична адреса установи, підприємства.

У **внутрішній заяві** не є обов'язковими викладені вище вимоги.

У заяві **реквізити** рекомендується розташовувати в такій послідовності: праворуч вказується назва організації чи установи, куди подається заява; нижче у стовпчик — назва професії, місце роботи, прізвище, ім'я, по батькові, адреса того, хто подає заяву (якщо заява адресується до тієї організації, де працює автор, не треба зазначати домашню адресу, а достатньо назвати посаду й місце роботи чи структурний підрозділ); ще нижче посередині рядка пишеться слово «заява» з великої літери й не ставиться крапка. З великої літери й з абзацу починається текст заяви, де чітко викладається прохання з коротким його обґрунтуванням. Після тексту заяви ліворуч вміщується дата, а праворуч — підпис особи, яка писала заяву.

Реквізити:

1. Адресат.

2. Дані заявника.

3. Назва виду документу.

4. Текст.

5. Дата.

6. Підпис.

Резюме — це документ, в якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність та професійні успіхи й досягнення особи, яка його складає.

Єдиного стандарту для складання резюме у світовій і вітчизняній практиці не існує. Найбільш звичним для кадровиків є коротке (на 1-2 сторінки) резюме, складене за хронологічним принципом.

Основні вимоги до резюме.

1. Цілеспрямованість.

2. Зручність сприйняття резюме.

3. Культура складання й оформлення.

Реквізити резюме:

13. Назва документа.

14. Ім'я, ім'я по батькові та прізвище.

15. Дата й місце народження (відповідно до записів у паспорті).

16. Домашня адреса та номер телефону.

17. Родинний стан.

18. Навчання (вищі, середні спеціальні, професійно-технічні заклади освіти, курсова підготовка, спеціалізована СЗШ чи ліцей, наприклад із поглибленим вивченням дисципліни тощо).

19. Науковий ступінь.

20. Досвід роботи (за спеціальністю, на яку претендує кандидат, зазначається окремо)ю

21. Трудова діяльність (якщо немає досвіду роботи за спеціальністю, на яку претендує кандидат).

22. Додаткові відомості (дані, які не ввійшли до попередніх пунктів, але які доцільно висвітлити: індивідуальні позитивні якості, працездатність, знання, навички роботи, володіння суміжними спеціальностями тощо).

23. Дата.

24. Підпис.

Накази щодо особового складу.

Накази щодо особового складу – це група наказів стосовно кадрових аспектів роботи підприємства, установи, організації. Вони завжди оформляються окремо від наказів щодо основної діяльності та, як правило, не містять констатуючої частини.

У текстах наказів щодо **особового складу** (про зарахування, звільнення, переведення, надання відпустки тощо) слід указувати такі дані:

1. Прізвище, ім'я, по батькові (перший раз у тексті наказу вказується повністю) особи, яка зараховується (звільняється, переводиться) на посаду.

2. Назва посади (структурного підрозділу), на яку зараховується особа (з якої на яку переводиться, з якої звільняється).

3. Дата зарахування (звільнення, переведення). Якщо в тексті вона відсутня, приймається дата підписання наказу керівником установи.

4. На яких умовах (за контрактом, на постійну чи тимчасову роботу, на який термін, за сумісництвом тощо).

5. Особливі умови (скорочений робочий день, неповний робочий тиждень, матеріальна відповідальність тощо).

6. Форма оплати праці (відповідно до штатного розкладу, погодинна тощо).

Характеристика — це документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника за підписами представників адміністрації. Це офіційний документ, який видає адміністрація на прохання працівника.

Характеристику пишуть або друкують у двох примірниках, один з яких видають особі, а другий (копію) підшивають до особової справи. Текст викладають від третьої особи.

Основні реквізити характеристики:

1. Назва документа й прізвище, ім'я, по батькові того, кому видається характеристика.

2. Рік народження, освіта.

3. Текст, де зазначено, з якого часу працює чи вчиться особа, як ставиться до виконання своїх службових обов'язків, який має рівень професійної майстерності, авторитет у колективі.

4. Дата складання.

5. Підпис відповідальної службової особи й гербова печатка організації, яка видала характеристику.

3. Довідково-інформаційні документи

Телеграма — це вид кореспонденції з гранично стислим текстом, викликаний необхідністю негайного втручання в певну справу, термінового інформування когось про щось. Текст телеграми містить лише словесну інформацію.

Телеграма пишеться суцільним текстом, без абзаців і переносів. Для складання тексту телеграми слід вибирати короткі слова, а службові взагалі пропускати. Розділові знаки ставити лише тоді, коли їх відсутність змінює зміст; вони пишуться скорочено, малими літерами: «крп», «км», «лпк» (крапка, кома, лапки). Числа у тексті пишуться літерами. Заперечення не вилучають.

Телеграми бувають звичайні, термінові, урядові.

Реквізити в телеграмі розміщуються відправником у такій послідовності:

- позначка про категорію телеграми (термінова, урядова тощо);
- позначка про вид телеграми («Вручити ...», «Повідомлення телеграфом» тощо);
- назва пункту призначення (із зазначенням номера відділення зв'язку, якщо телеграму адресовано у місто; із зазначенням району та області, якщо телеграму адресовано у сільську місцевість);

- повна адреса;
- прізвище, ім'я та по батькові адресата;
- текст телеграми;
- підпис відправника (за бажанням адресанта);
- внизу на бланку вказується повна адреса, номер відділення зв'язку та прізвище, ім'я та по батькові адресанта. У телеграмах підприємствам, установам, організаціям замість детальної адреси й повної назви адресата можна використовувати

Телеграма повинна бути написана ручкою або надрукована на друкарській машинці, комп'ютері без виправлень та перекреслень.

Доповідна записка – це документ на ім'я керівника установи, у якому повідомляється про певний факт. Подію, подається звіт про виконання службового доручення чи взятих на себе зобов'язань. Зміст доповідної записки повинен бути точним і лаконічним; для зручності поділяється на частини. У кінці подаються висновки та пропозиції. Реквізити:

1. Назва виду документа.

2. Посада, прізвище та ініціали керівника, якому вона подається.

3. Посада, прізвище та ініціали особи, яка подає записку (найчастіше розташовується після адресата).

4. Текст.

5. Дата складання.

6. Підпис

Пояснювальна записка

Цей термін використовується для назви двох документів:

1) вступна частина іншого документа (плану, програми, проекту тощо), обґрунтовуються мета його створення, структура, зміст, термін дії, функціональне призначення, актуальність і новизна;

2) документ особистого характеру, в якому пояснюються певні дії особи (найчастіше – порушення дисципліни, невиконання роботи).

Пояснювальна записка пишеться працівником на вимогу адміністрації, в деяких випадках – з ініціативи підлеглого.

Пояснювальна записка, яка не виходить за межі установи, оформляється на бланку або стандартному аркуші із зазначенням таких реквізитів:

1. Адресата.
2. Назви виду документа.
3. Коду.
4. Прізвища (адреси) адресанта.
5. Заголовок.

6. Тексту.
7. Дати складання.
8. Підпису.

Протокол –це документ колегіальних органів, у якому фіксують місце, час, мету й результат проведення зборів, конференцій, засідань, нарад та ін. У протоколі занотовують склад присутніх і відсутніх, зміст доповідей, що заслухані, та винесені ухвали з обговорених питань. Зміст інших протоколів – об’єктивний опис певного факту чи події.

Протоколом також оформляється певна діяльність адміністративних, державних, міждержавних структур, слідчих, міліцейських та судових органів.

У протоколах зазначають такі відомості:

10. Назва документа (посередині) та порядковий номер (після слова “Протокол”).
11. Назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їх характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада).
12. Назва установи, підприємства чи організації, де відбулися збори, конференція.
13. Дата проведення зборів, наради, засідання.
14. Кількісний склад учасників.
15. Порядок денний, тобто питання, що їх розглядають на зборах, нараді, конференції.
16. Текст поділяють на розділи, що відповідають пунктам порядку денного. Кожний розділ містить пункти: “СЛУХАЛИ”, “ВИСТУПИЛИ”, “УХВАЛИЛИ”.
17. Перелік додатків до протоколу.
18. Підписи керівників зборів, засідання, конференції (голови зборів, секретаря).

Витяг із протоколу – один із найпоширеніших видів документації. Він є короткою формою повного протоколу й відображає конкретне окреме питання.

Витяг надається окремим особам чи надсилається організаціям, установам на їх письмовий запит. У протоколі, із якого зроблено витяг, зазначають, на якій підставі, кому й коли подано чи надіслано документ.

Реквізити:

8. Назва документа.
9. Номер документа, із якого робиться витяг.
10. Назва організації, установи, яка проводила засідання, нараду.
11. Дата проведення зборів, засідання.
12. Номер питання, що розглядалося, і його суть (як його сформульовано у протоколі).
13. Текст (винесена ухвала щодо питання, яке розглядалося).
14. Посада, прізвище та ініціали того, хто підписав оригінал (без його підпису).

4. Розпорядчі та організаційні документи

Посадова інструкція — правовий акт, що видається установою, закладом з метою регламентації організаційно-правового стану працівника, його обов'язків, прав, відповідальності та забезпечення оптимальних умов для його ефективної праці.

Текст посадової інструкції містить такі розділи:

1. Загальне положення.
2. Посадові обов'язки.
3. Права.
4. Відповідальність.
5. Взаємини.

Обов'язковими реквізитами посадової інструкції є:

1. Підпорядкування міністерству (для державних).
2. Повна назва організації.
3. Найменування структурного підрозділу.
4. Назва документа, число, дата та місце укладання.
5. Заголовок до тексту.

6. Підпис керівника структурного підрозділу, розшифрування підпису.

7. Затвердження (підписується керівником або його замісником — куратором даного підрозділу, якщо йому надано це право).

8. Віза (накладається керівниками залежних підрозділів та юридичною службою, а також іншими посадовими особами, від дій яких може залежати її виконання).

9. Дата затвердження.

Інструкція — правовий акт, що містить правила, які регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони структурних підрозділів, служб, філій, посадових осіб.

Наказ — розпорядчий документ, що видається керівником установи, організації, підприємства на правах єдиноначальності та в межах його компетенції і стосується організаційних або кадрових питань.

Наказ видається на підставі й для виконання чинних законів, постанов і розпоряджень уряду, Президента, Верховної Ради, наказів і директивних вказівок вищих органів. Отже, він має як розпорядче, так і виконавче значення.

Серед організаційних наказів розрізняють:

— ініціативні, які видаються для оперативного впливу на процеси, що виникають усередині організації (підприємства);

— на виконання розпоряджень керівних (вищих) органів; такі накази видаються при створенні, реорганізації або ліквідації структурних підрозділів, при затвердженні положень про структурні підрозділи, при підсумовуванні результатів діяльності установ (організацій), затвердженні планів тощо.

Реквізити:

1. Назва міністерства, якому підпорядковується організація, підприємство, установа (для державних).

2. Повна назва організації, установи.

3. Назва документа.

4. Індекс (до номера через дефіс додають літери ВК (відділ кадрів), номер наказу (посередині)).

5. Дата укладання (ліворуч).

6. Назва населеного пункту, де розташоване підприємство, установа (праворуч).

7. Заголовок «про...»

8. Текст.

9. Наприкінці кожного пункту зазначається підстава для його укладання (службова записка, рапорт, заява тощо).

10. Посада першого керівника установи (ліворуч), його підпис, ініціали та прізвище (праворуч).

11. Візи (якщо є) «Проект наказу внесено...», «Проект наказу погоджено...».

Витяг із наказу — це документальна копія будь-якої частини оригіналу наказу (без зазначення слова «Копія»). Це документ, який крім бланка може укладатися й на чистих аркушах паперу формату А4 або А5 залежно від обсягу тексту із зазначенням таких відомостей:

1. Назва міністерства, відомства, якому підпорядкована організація, установа (для державних).

2. Повна назва організації, установи.

3. Назва документа.

4. Дата укладання оригіналу.

5. Номер наказу.

6. Місце укладання наказу.

7. Заголовок до тексту оригіналу або номер пункту розпорядчої чи постановчої частини та її назва («про...»; НАКАЗУЮ.; ЗАРАХУВАТИ:).

8. Текст констатуючої чи розпорядчої частини.

9. Посада керівника, його прізвище та ініціали (без підпису).
10. Позначка про завірення копії.
11. Посада особи, яка уклала й завірила витяг, її підпис, ініціали та прізвище.
12. Дата укладання витягу.

Розпорядження — правовий акт управління державного колегіального органу, що видається в межах компетенції, наданої посадовій особі. Видається одноособово керівником або колегіальним органом для вирішення оперативних поточних питань і є обов'язковим для всіх кому він адресований. Як правило, цей документ має обмежений термін дії і стосується вузького кола осіб.

Розпорядження та наказ за правовим статусом рівнозначні документи й можуть видаватися нарівні одне з одним.

Реквізити:

1. Герб України (для державних організацій).
2. Назва міністерства, якому підпорядкована організація (для державних).
3. Повна назва органу управління, що видає розпорядження.
4. Назва документа та його номер.
5. Дата видання.
6. Місце видання (назва міста, села, селища тощо).
7. Заголовок (про...).
8. Текст, що складається з двох частин:
 - а) констатуючої — де сформульовано мету чи причину видання;
 - б) розпорядчої — де сформульовано порядок дій, які потрібно виконати, та зазначено особи, відповідальні за виконання.
9. Додатки (якщо потрібно).
10. Посада відповідальної особи, її підпис та розшифрування підпису.

5. Обліково-фінансові документи

Акт — це офіційний документ правової чинності, що констатує (підтверджує) певні факти, події, пов'язані з учинками конкретних приватних або службових осіб, діяльністю підприємств, установ чи їх структурних підрозділів.

Для об'єктивного відображення (фіксування) певних фактів акт укладається колегіально кількома службовими особами, спеціально уповноваженими для цього керівництвом або перевіряючим органом. Як правило, це документація постійно діючих експертних комісій, діяльність яких затверджується відповідним наказом.

Характерна особливість тексту акта полягає в тому, що він містить висновки з фіксованих фактів і пропозиції.

Акти поділяються на законодавчі та адміністративні.

Законодавчі містять рішення щодо чинних законів, указів, постанов чи їх розділів або пунктів.

Адміністративні укладають після попередніх ухвал, коли відбувається:

1. Приймання-передавання матеріальних цінностей, засобів виробництва тощо.
2. Приймання до експлуатації після побудови чи ремонту об'єктів будівель, споруд, машин, механізмів і т. ін.
3. Проведення випробувань нової техніки чи обладнання.
4. Розукомплектування, ліквідація, знищення застарілих, непридатних чи зіпсованих матеріальних цінностей.
5. Планове або позапланове обстеження, перевірка, інвентаризація та експертна оцінка матеріальних цінностей — ревізія.
6. Нещасний випадок (травма, аварія, стихійне лихо, ДТП).
7. Зміна керівництва.

Текст акта поділяється на вступну та констатуючу частини й містить такі відомості:
Вступна частина

1. Автор документа — підпорядкування міністерству (якщо є), повна назва установи, закладу, відомства (ліворуч, якщо є п. 2, в іншому разі — посередині).

2. Затвердження — посада, підпис, розшифрування підпису, дата(праворуч).

3. Дата заактування факту чи події (якщо комісія працювала кілька днів, то вказують останній день роботи).

4. Місце укладання (праворуч).

5. Назва документа (посередині з великої літери) та номер.

6. Заголовок («про...»).

Констатуюча частина

7. Текст:

— підстава (наказ, розпорядження, його номер, посада керівника, назва установи, відомства, дата);

— якщо акт укладено комісією, то замість слова «Присутні» пишуть: «Голова комісії», потім — «Члени комісії» з обов'язковим зазначенням їхніх посад, прізвищ та ініціалів, починаючи з голови, а далі за абеткою, нумерують арабськими цифрами (якщо були присутні свідки, то перелічують і їх);

— виклад мети й завдання акта, характер проведеної роботи, перелік установлених фактів та висновків.

8. Кількість примірників акта й місце їх зберігання.

9. Додатки до акта (кількість примірників і сторінок).

10. Підписи голови, членів комісії, присутніх (у разі потреби) та розшифрування підписів.

Доручення — це документ, яким організація чи окрема особа надає іншій особі право на певну діяльність або отримання матеріальних цінностей від її імені.

Накладна — це обліковий документ, який дає право на отримання, відправлення вантажів чи матеріальних цінностей.

Реквізити:

1. Назва — угорі посередині великими літерами:

НАКЛАДНА № _____ від _____ (дата);

2. Підстава, на основі якої видано накладну;

3. Кому видано (назва установи або прізвище, ім'я, по батькові приватної особи);

4. Від кого (назва установи або штамп установи, її адреса, телефон, поточний рахунок);

5. Позначення кожної графи:

- назва предметів;

- сорт;

- розмір;

- одиниця виміру;

- номенклатурний номер;

- кількість (за вимогою, видано);

- вартість;

- сума вартості.

6. Підпис керівника установи й бухгалтера;

7. Дата;

8. Хто видав;

9. Хто одержав;

10. Печатка або штамп установи.

