

Міністерство освіти і науки України
Чернігівський промислово-економічний коледж
Київського національного університету технологій та дизайну

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора з НР
_____ С.В.Бондаренко
_____ 2016р.

**Методичне забезпечення самостійної роботи студентів
з дисципліни
«Українська мова (за професійним спрямуванням)»**

Уклав

Рославець Л.М.

Розглянуто на засіданні
циклової комісії гуманітарних
та соціально-економічних дисциплін
Протокол № 2 від 12.10.2016 року

Голова циклової комісії

Л.М.Чубич

Чернігів - 2016

Методичне забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)». Методичний посібник / Уклад: Рославець Л.М., викладач ЦК гуманітарних та соціально – економічних дисциплін. – Чернігів, Чернігівський промислово-економічний коледж КНУТД, 2016– 88с.

Рецензенти: Сеніна В.К., кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри мов і методики їх викладання в початковій школі Чернігівського державного педагогічного університету ім.Т.Г.Шевченка.

Баран Г.В., старший викладач кафедри української мови й літератури Чернігівського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти.

Розглянуто і затверджено на засіданні циклової комісії гуманітарних та соціально-економічних дисциплін від 12.10.2016. (Протокол № 2).

Рекомендації щодо роботи з літературою

Опрацювання матеріалу потрібно починати з прочитання всього тексту.

Після прочитання тексту необхідно:

- 1 Виділити основне;
- 2 Усвідомити зв'язок між теоретичними положеннями і практикою;
- 3 Закріпити прочитане у свідомості;
- 4 Пов'язати нові знання з попередніми у даній галузі;
- 5 Перейти до заключного етапу засвоєння і опрацювання - записам.

У процесі роботи над темою тлумачення спеціальних термінів та понять знаходити в словнику іншомовних слів, словниках технічних термінів та у додатку до самостійної роботи.

Незрозумілі місця, фрази, вирази перечитувати декілька раз, щоб зрозуміти їхній смисл.

У тексті зустрічаються окремі слова, фрази, або цілі речення, що виділені курсивом, жирним шрифтом, це свідчить про акцент автора на основному. Записи необхідно вести розбірливо і чітко. Вони можуть бути короткі або розгорнуті, повинні носити тезисний характер і бути логічно послідовними.

Для зручності користування записами необхідно залишати поля для заміток і вільні рядки для доповнень. Записи не повинні бути одноманітними. В них необхідно виділяти важливі місця, головні слова, які акцентуються різним шрифтом або різним кольором шрифтів, підкреслюванням, замітками на полях, рамками, стовпчиками тощо.

Записи можуть бути у вигляді конспекту, простих або розгорнутих тез, цитат, виписок.

Конспект (лат. огляд) - це коротка, стисла, послідовно викладена за текстом універсальна форма запису основного змісту прочитаного, яка може супроводжуватись різними вищезгаданими записами.

Складання конспекту зводиться до коротких записів змісту кожного заголовку плану. Виділяючи основні думки, положення, підтвердження прикладами. Всі питання плану повинні бути пов'язані між собою.

Виписки використовуються за необхідності викладання найбільш важливих місць, фактів, цифрових даних, точного формулювання правил та законів.

Цитата (лат. визнавати) - це послідовний вислів, яким підкреслюється положення тексту. Вона зберігає гостроту висловлювання автора, виписується послідовно, грамотно і вказується джерело цитати.

Навички конспектування виробляють уміння студента до написання рефератів.

Реферат (лат. повідомляти) - це короткий виклад суттєвості змісту якої-небудь книги, теми, чи окремого питання прочитаного джерела.

Реферат викладають у вигляді вільного запису своїми словами, дотримуючись послідовності фактів згідно з джерелами і супроводжуючі текст виписками, цитатами, ілюстративними матеріалами. Необхідно привчити студентів користуватись великою кількістю джерел для написання реферату. Це дає

можливість повноцінно висвітлювати тему і навчитись зіставляти вислови, думки, що є рушійним фактором до навичок елементів дослідницького мислення.

Ключові поняття

Літературна мова - вироблена форма загальнонародної мови, яка має певні норми в граматиці, лексиці, вимові тощо.

Норма літературної мови - це сукупність мовних засобів, у що відповідають системі мови й сприймаються її носіями як її зразок суспільного спілкування в певний період розвитку мови й суспільства.

Мовна норма - звичайний, узаконений, загальноприйнятий і обов'язковий порядок, правил.

Культура мовлення - це система вимог, регламентацій стосовно вживання мови в мовленнєвій (усній чи писемній) діяльності; загальноприйнятий мовний і мовленнєвий етикет.

Мовний етикет - сукупність словесних формул ввічливості, прийнятих у певному колі людей, у певному суспільстві, у певній країні. Це функціональна підсистема мови із своїм набором слів, стереотипних фраз, правилами поєднання їх.

Мовленнєвий етикет - застосування мовного етикету в конкретних актах спілкування; вибір засобів вираження.

Культура мови - наука, що вивчає функціонування мови в суспільстві з погляду нормативності її і передбачає правила користування літературною мовою: правила вимови, наголошення, слововживання, формотворення, побудова словосполучень речень.

Культура мовлення - дотримання літературних норм вимови, наголошення, слововживання; побудови словосполучень, речень, текстів; нормативність усної й писемної мови, що виражається в правильності, точності, ясності, чистоті, логічності, доречності, виразності, а також у різноманітності граматичних конструкцій, багатстві словника, дотриманні в писемному мовленні орфографічних і пунктуаційних норм.

Спілкування (комунікація) - своєрідна форма зв'язку людей у процесі їхньої пізнавально-трудова діяльності; обмін інформацією, що здійснюється за допомогою різних засобів, насамперед, мови. Засоби передачі інформації поділяються на вербальні (словесні) та невербальні (несловесні) - жести, міміка, рухи, погляд, поза тощо.

Мистецтво спілкування - органічне поєднання добра й краси в комунікативній взаємодії.

Мовний стиль - це сукупність засобів, вибір яких зумовлений змістом, метою та характером висловлювання.

Інформація - відомості про які-небудь події, чинсь діяльність; повідомлення про щось.

Професійне мовлення - спілкування людей, носіїв будь-якої професії за допомогою мови; мовна діяльність.

Професійна інформація - відомості про професію, особливості її; напрямки професійної діяльності.

Функціональний стиль – це різновид мови, який обслуговує ту чи іншу сферу суспільно-мовленнєвої практики людей і характеризується сукупністю засобів.

Спеціальність - окрема галузь науки, техніки, мистецтва, в якій людина працює; основна кваліфікація; улюблена справа, заняття, в якому хто-небудь проявляє уміння, хист.

Професія - рід занять, певна форма трудової діяльності, що вимагає належного рівня знань і навичок і є для кого-небудь джерелом існування. Це слово виступає як родове поняття до слова спеціальність, а тому вживати одне замість іншого не рекомендується.

Фах - уживається з обома значеннями: вид заняття, трудової діяльності, що потребує певної підготовки і є основним засобом існування; професія, спеціальність, кваліфікація; справа, заняття, в яких хтось проявляє велике вміння, майстерність, хист.

Спеціаліст - той, хто досконало володіє певною спеціальністю, має глибокі знання в якій-небудь галузі науки, техніки, мистецтва.

Професіонал - той, хто зробить яке-небудь заняття предметом своєї постійної діяльності, своєю професією; добрий фахівець; знавець своєї справи; спеціаліст; професіоналіст.

Фахівець - той, хто досяг високої майстерності в чому-небудь; знавець чогось.

Норма поведінки - загальні, обов'язкові правила поведінки; сукупність дій, вчинків; спосіб життя тощо.

Лексичне значення слова - це співвіднесеність слова з певним поняттям.

Суржик - це мішанина двох мов.

Пароніми – це близькі за звучанням слова, але різні за значенням.

Синоніми – це група слів, у яких значення повністю або частково збігаються.

Омоніми – це слова, що звучать однаково (чи схоже), але мають різні значення.

Власне українська лексика – це слова, що народжені самою мовою на будь-якому етапі її розвитку.

Іншомовна лексика – це слова, що ввійшли до української мови з інших мов.

Термін:

1) слово або словосполучення, що означає чітко окреслене спеціальне поняття якої-небудь галузі науки, техніки, мистецтва, суспільного життя тощо;

2) слово або вислів, що вживається в тому чи іншому середовищі, на певній території, людьми певного фаху.

Професіоналізм - слово або зворот, властиві мовленню, людей певної професії.

Професійний жаргон - слово якоїсь соціальної чи професійної групи, що відрізняється від загальнонародної наявністю специфічних слів і виразів, властивих цій групі; сленг.

Складноскорочені слова - це слова, що утворені з початкових букв або звуків (абрєвіатури - ПДВ); є частковими складноскороченнями всіх складових компонентів (мінфін); поєднанням скорочень та повних слів (держзамовлення); сполученням ініціальної абрєвіатури з усіченою частиною слова (райвно).

Фразеологізм - усталений зворот, стійке поєднання слів, і що виступає в мові як

єдиний, неподільний і цілісний за значенням вислів.

Ділові папери - письмові документи офіційного характеру; грамота, мандат. Особисті документи; посвідчення про місце служби, народження і т. ін.

Документ – основна одиниця офіційно-ділового стилю, який характеризується суворою послідовністю викладу інформації.

Документ - це засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності і розумову діяльність людини.

Реквізит – це сукупність окремих елементів, що входять до складу документа.

Формуляр – це сукупність реквізитів, розміщених у встановленій послідовності.

Бланк – друкована стандартна форма з реквізитами, що містять постійну інформацію.

Іменник - самостійна змінна частина мови, що називає предмет і відповідає на питання хто? що?

Збірні іменники - іменники, що позначають сукупність однакових чи подібних предметів, які сприймаються як одне ціле.

Віддієслівні іменники - іменники, утворені від дієслів за допомогою суфіксів.

Число - граматична категорія іменників на позначення одного предмета (однина) і позначення сукупності предметів (множина).

Рід - граматична категорія на позначення чоловічого, жіночого, середнього, подвійного роду.

Відмінок - граматична категорія, що служить для вираження зв'язку позначуваних іменниками понять з іншими поняттями (предметів, ознак, процесів).

Дієслово - це повнозначна частина мови, яка означає дію або стан.

Неозначена форма дієслова (інфінітив) - це форма дієслова, яка означає дію, але не виражає способу, часу, особи, числа і роду.

Неозначена форма дієслова вживається тоді, коли треба назвати дію взагалі, безвідносно до того, хто її виконує і коли.

Дієслова бувають недоконаного і доконаного виду.

Дієслова недоконаного виду означають незавершену дію (що робити? що робив? що роблю? що буду робити?).

Дієслова доконаного виду означають дію завершену і відповідають на питання що зробити? що зробив? що зроблю?

Дієслова мають три часи:

- теперішній, який означає дію, що відбувається постійно або в момент мовлення;

- минулий час означає дію, яка відбувалася або відбулася до моменту мовлення про неї;

- майбутній, який означає дію, що відбудеться після мовлення про неї.

Розрізняють три способи дієслів:

- дійсний спосіб означає реальну дію, яка відбувається чи буде відбуватися;

- умовний спосіб означає дію бажану або можливу за певних умов;

- наказовий спосіб виражає спонукання до дії через наказ, прохання, побажання, заклик тощо.

Прикметники - це слова, що вказують на ознаку предмета і відповідають на

питання який? яка? яке? чий? чия? чиє?

Якісні прикметники називають ознаки, властиві предметів більшою або меншою мірою: широкий - ширший - найширший.

Відносні прикметники називають ознаки предмета за його відношенням до інших предметів, дій, обставин: телефонна розмова, договірне зобов'язання.

Присвійні прикметники вказують на приналежність предмета людині (рідше - тварині) і відповідають на питання чий? чия? чиє?: батькова ферма, материне прохання.

Ступінь порівняння - порівняльна величина, що характеризує розмір, інтенсивність чого-небудь.

Вищий ступінь порівняння якісних прикметників означає, що в одному предметі є більше певної ознаки, ніж в іншому: воля дорожча за життя.

Найвищий ступінь порівняння вказує на найвищу міру вияву ознаки предмета:

- найбільший, найвищий;

Займенник – частина мови, що вказує лише на предмети, ознаки та кількість, але не називає їх.

Числівник - частина мови, яка називає кількість предметів або порядок їх під час лічби, і відповідає на питання скільки? котрий?

Кількісні числівники - числівники, що називають кількість предметів і відповідають на питання скільки?

Власне кількісні - це числівники, які називають кількість окремих предметів (три, п'ять, сто сорок, мільйон).

Дробові - це числівники, які називають кількість частин предмета (півтора, дві треті, одна шоста).

Збірні - числівники, що називають кількість сукупних предметів (двоє, четверо, десятеро).

Порядкові - числівники, які вказують на порядок предметів під час лічби, і відповідають на питання котрий (перший, двадцять сьомий).

Прийменник - службова частина мови, яка разом з відмінковими закінченнями іменників (або займенників) служить для вираження підрядних зв'язків між словами в реченні.

Відіменникові прийменники - прийменники, що утворені від іменників (край, коло, шляхом, у результаті, внаслідок тощо).

Віддієслівні прийменники - це прийменники, що утворені від дієслів (виключаючи, завдяки, незважаючи на).

Відприслівникові прийменники - це прийменники, що утворені від прислівників (близько, вслід, після, упродовж тощо).

Синтаксис - це набір правил творення словосполучень та речень для передачі засобами мови різноманітних зв'язків, з одного боку, між самими явищами і, з другого, між цими явищами та дійсністю.

Пунктуація - це система правил членування написаного тексту за допомогою розділових знаків згідно з його синтаксичними, смисловими та інтонаційними особливостями.

Речення - найменша одиниця спілкування; осмислене словосполучення або окреме слово, граматично та інтонаційно оформлене як відносно закінчена цілість,

що несе певну інформацію.

Словосполучення - смислове і граматичне поєднання двох або більше повнозначних слів.

Самостійна робота №1

Тема : Літературна мова. Мовна норма. Культура мови. Культура мовлення під час дискусії.

Мета: орієнтуватися в основних процесах розвитку сучасної літературної мови.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Літературна мова.
- 2 Мовна норма.
- 3 Культура мови та мовлення.
- 4 Культура мовлення під час дискусії.

Література:

- 1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.
- 2 Михайлюк В.О. Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.
- 3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.
- 4 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.
- 5 Коваль А. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1974.

Літературна мова

Мова - це єдина, цілісна, складна система знаків: фонем (звуків), морфем (значущих частин слова), слів і речень, що служить для називання предметів, явищ об'єктивної діяльності та понять, є засобом спілкування, обміну думками і їх формування.

Мова - суспільне явище, що виникає, розвивається, живе й функціонує в суспільстві, оскільки є засобом спілкування людей. Мова - це витвір історії суспільства, найважливіше знаряддя соціалізації людини. Суспільна сутність людини виявляється в її щоденному спілкуванні, пристосуванні до свого оточення, зміцненні суспільних зв'язків та взаємодії із суспільними групами.

Мова - засіб спілкування, мислетворення, інтелектуального та естетичного освоєння світу, нагромадження і збереження людського досвіду, а також умова подальшого поступу всього людства.

Мова лежить в основі духовного єднання людей у певну спільноту, вона є «найголовнішим і найміцнішим цементом, що об'єднує етнографічний народ і перетворює його в свідому націю» (І. Огієнко). У ній виявляється генотип нації, досвід її буття, закладено код нації та її ментальність. Мова - найважливіша ознака нації і засіб репрезентації її у світі.

Форма існування мови - це мовлення, тобто різне використання мови людьми в усіх сферах громадського та особистого життя. Ставлення до рідної мови - показник рівня національної свідомості. Культурно-мовні питання мали велике значення в усі

періоди історії України; мова - це політична проблема, що завжди перебуває в полі зору кожної держави (наприклад, сучасні служби мови у Франції, Англії, Естонії, Латвії і т.д.). Державною (або офіційною) є мова більшості корінного населення країни, тобто мова корінної національності. Державною в Україні може бути тільки літературна українська мова як мова корінного народу. Державною мовою в Україні є українська мова.

Держава забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя на всій території України.

В Україні гарантується вільний розвиток, використання і захист російської, інших мов національних меншин України.

Держава сприяє вивченню мов міжнародного спілкування.

Застосування мов в Україні гарантується Конституцією України та визначається законом.

Людина створила культуру, а культура - людину. Людина реалізується в культурі думки, культурі праці й культурі мови. Культура - це не тільки все те, що створене руками й розумом людини, а й вироблений століттями спосіб суспільної поведінки, що виражається в народних звичаях, віруваннях, у ставленні один до одного, до праці, до мови.

Мова - не тільки засіб спілкування, а й природний резервуар інформації про світ, насамперед про свій народ. Нині культура та мова виявилися об'єднаними в царині духовних вартостей кожної людини і всього суспільства.

Поняття «*національна мова*» охоплює загальнонародну українську мову, тобто як літературну, так і діалекти, професійні і соціальні жаргони, а також суто розмовну лексику. Вищою формою національної мови є літературна мова. Під загальнонародною мовою розуміється сукупність усіх граматичних форм, усіх слів, усіх особливостей вимови та наголошення людей, що користуються українською мовою як рідною. Загальнонародна мова охоплює діалекти, професійні та фольклорні елементи, жаргонізми тощо. Літературна мова виникає на базі писемної, художньо закріпленої форми загальнонародної мови; і в своєму усному й писемному різновидах обслуговує культурне життя нації. Отже, літературна мова є основою духовної та матеріальної культури людського суспільства, без неї неможливий розвиток літератури, мистецтва, науки, техніки тощо.

Літературна мова - це унормована, загальноприйнята форма національної мови. Вона не протиставляється національній мові, бо, узагальнюючи засоби виразності загальнонародної мови і будучи найвищим досягненням культури мовлення народу, відіграє в її складі провідну роль, виступає важливим чинником консолідації нації. Поділ мови на літературну та народну означає тільки те, що ми маємо, так би мовити, мову «сиру» та оброблену майстрами.

Першою пам'яткою, яка відбивала всі фонетичні та морфологічні особливості української літературної мови, вважають Пересопницьке Євангеліє (1556 - 1561 рр.). Щоправда, окремі фонетичні риси української мови виявляються у писемних пам'ятках ранішого часу, зокрема в Галицько-Волинському літописі (XIII ст.).

Українська літературна мова сформувалася на основі південно-східних (середньонаддніпрянських) говорів, які раніше й глибше за інші закріпилися в художніх творах і науковій літературі.

Початком нової української літературної мови умовно вважається 1798 рік, коли вийшли друком три перші частини «Енеїди» І.П. Котляревського.

Іван Котляревський - зачинатель нової української літературної мови. Письменник увів до літератури багату, колоритну, мелодійну, співучу українську народну мову.

Основоположником сучасної української літературної мови вважається Тарас Шевченко, який відібрав з народної мовної скарбниці багаті лексико-фразеологічні шари, відшліфував орфоепічні та граматичні норми, поєднав її різнотипні стильові засоби (книжні, фольклорні, іншомовні елементи) в єдину чітку мовностилістичну систему. Українська мова стала придатною для вираження найскладніших думок і найтонших почуттів: Шевченко вивів українську мову на рівень високорозвинених європейських мов, відкрив перед нею безмежні перспективи подальшого розвитку.

Кращі письменники ХІХ і ХХ ст. творчо розвивали і збагачували українську літературну мову, боролися за надання українському народові права вільно користуватися рідною мовою.

Одним зі складників загальнонародної мови є літературна мова - відшліфована форма національної мови, що має певні норми в граматиці, лексиці, вимові, наголошуванні. Українська літературна національна мова сформувалася на основі найбільш уніфікованого й поширеного діалекту, в основі якого лежать середньо наддніпрянські говірки, а також увібрала в себе і найважливіші елементи інших діалектів України.

Літературна мова - це вища форма вияву національної мови; відшліфована форма загальнонародної мови, якій властиві багатофункціональність, унормованість, стандартність, уніфікованість і розвинена система стилів. Літературна мова - це унормована з погляду орфографії, орфоепії, лексики та граматики, мова (тобто це певні критерії вживання слів і речень).

Літературна норма виконує важливі суспільні функції - забезпечення взаєморозуміння членів суспільства та полегшення процесу спілкування. Норми літературної мови створює народ в особі найвидатніших майстрів слова, і вони турботливо охороняються суспільством як його велика культурна скарбниця.

Наявність усної та писемної форм вираження. Літературна мова має дві форми вираження - усну та писемну. Обидві форми використовують ті самі літературні норми, але кожна з них має свою специфіку. Вона визначена насамперед призначенням: усна форма розрахована на слухача, а писемна - на читача. Форми відрізняються одна від одної і способом передавання мовлення: усна форма пов'язана з вимовою звуків та їх сприйняттям; писемна - з графічним відображенням мовлення і подальшим його прочитанням.

Усна та писемна форми реалізації безпосередньо пов'язані з різними видами мовленнєвої діяльності (слухання - читання, говоріння - письмо) та між собою. Часто виникають ситуації, коли заздалегідь підготовлений письмовий текст треба озвучити, тобто подати як вид усного мовлення. Суттєвої відмінності між обома формами, наприклад, ділового чи наукового тексту немає, однак варто знати деякі шляхи наближення писемного мовлення до усного і користуватися ними в практичній роботі.

Сприйняття світу і його осмислення залежить від інтелектуального розвитку людини. Мовленнєвий її рівень сприймається тільки на тлі суспільного розвитку, з урахуванням того загального психологічного закону, згідно з яким людина найлегше засвоює те, до чого підготовлена вихованням, суспільним становищем, освітою.

Мова є першоосною духовної культури, носієм її національної самобутності. Тому кожний із нас повинен дбайливо ставитися до мови, прагнути найефективніше використовувати її необмежені виражальні можливості, постійно дбати про піднесення культури усного і писемного мовлення.

Поняття «літературна мова» нерозривно пов'язане з поняттям мовної норми. Унормованість літературної мови передбачає наявність у ній чітких, обов'язкових правил вимови звуків, наголошування, вживання слів, творення та використання граматичних форм, синтаксичних конструкцій тощо.

В українській літературній мові виробилися стабільні мовні норми, які встановлюють найтипівіше і найхарактерніше в мовному вжитку.

Мовна норма

Мовна норма - це сукупність загальновизнаних, кращих, найпридатніших мовних засобів, що вважаються правильними та зразковими на певному історичному етапі. Норми літературної мови - це сукупність загальноприйнятих правил, якими користуються мовці в усному і писемному мовленні.

Українська літературна мова має розвинену систему орфоепічних, акцентуаційних, орфографічних, пунктуаційних, лексичних, словотвірних, граматичних і стилістичних норм.

Орфоепічні норми - це сукупність правил вимови голосних і приголосних звуків та звукосполучень у потоці мовлення. Дотримання цих норм забезпечує безперешкодне сприймання виголошеного тексту, а також унеможливорює спотворення змісту слів і речення в цілому.

Графічні норми – передача звуків на письмі

Акцентуаційні норми передбачають дотримання правил наголошування слів. Йдеться, зазвичай, про виділення складу в слові та слова в реченні чи фразі. В українській літературній мові ця цілком сформована норма є водночас найменш усталеною.

Орфографічні норми - це єдині загальноприйняті правила передачі звукової мови на письмі, а саме: написання слів і їх частин, вживання великої літери, написання слів разом, окремо і через дефіс, правила переносу слів із рядка в рядок.

Пунктуаційні норми - це система правил вживання розділових знаків у реченні, тексті (кома, крапка, тире, двокрапка, крапка з комою, три крапки, дужки, лапки, знак оклику, знак питання). За допомогою розділових знаків здійснюють структурне, смислове та інтонаційне членування писемної мови на значущі частини, що дає змогу читачеві усвідомити зміст тексту відповідно до задуму автора.

Лексичні норми регламентують використання слів відповідно до їх лексичного значення, не допускають вживання жаргонних, діалектних і просторічних слів.

Граматичні норми охоплюють правила творення та вживання форм слів, їх поєднання у словосполучення та речення. Ці норми вивчаються в морфології та синтаксисі, закріплені в граматиках української мови, довідниках, правописі.

Морфологічні норми. За морфологічними нормами української мови іменники чоловічого роду в давальному відмінку однини закінчуються на -ові, -еві (-єві), та -у (-ю). Зловживання закінченнями -у (-ю) робить усний чи писемний текст монотонним, відриває його від живого мовлення.

Стилістичні норми – відбір мовних елементів відповідно умов спілкування.

Синтаксичні норми – усталені зразки побудови словосполучень і речень.

Культура мови - це 1) сукупність комунікативних якостей літературної мови, що виявляються за різних умов спілкування відповідно до мети і змісту висловлювання; 2) удосконалення літературної мови й індивідуального мовлення, виявлення тенденцій мовного розвитку, реальне втілення у мовній практиці норм літературної мови; відповідна мовна політика у державі; 3) самостійна лінгвістична дисципліна, яка вивчає стан і статус норм літературної мови в певну епоху, а також рівень лінгвістичної компетенції мовних особистостей.

Для нас поняття культури мови має теоретичний і практичний аспекти. Теоретичний аспект передбачає ознайомлення з мовними нормами, а практичний - власне мовну майстерність - володіння нормами літературної мови, вміння користуватися її виражальними засобами в різних умовах спілкування відповідно до мети і змісту мовлення.

Незаперечним є той факт, що носій високої загальної культури ніколи не дозволить собі засмічувати мовлення, псувати мову, якою він користується, порушувати її внутрішні закони. Скалічена мова ніколи не підносила людину, а, навпаки, принижувала її, примітизувала її мислення, заважала їй інтелектуально зростати. Отже, справедливо говорять, що культура рідної мови - важливий показник загальної культури людини.

Мова і мовлення нерозривно між собою пов'язані. Основою будь-якої мови є живе розмовне мовлення. Мовлення - процес добору і використання засобів мови для спілкування з іншими членами певного мовного колективу. Мовлення є формою існування живої мови, у мовленні мова функціонує, перебуває в постійному розвитку. Мовлення існує на основі певної мови, а мова виявляє себе в мовленні її носіїв.

Мова щодо мовлення - явище загальне, вона належить усім, хто нею користується. Мовлення щодо мови - часткове, окреме, індивідуальне. Та без повсякденного вжитку на всіх вікових і соціальних рівнях, невинного розвою форм та засобів спілкування навіть найрозвиненіша мова приречена на асиміляцію і зникнення.

Оскільки мова є найуніверсальнішим засобом спілкування, накопичення й передавання інформації, навчання, виховання та формування духовного світу, вона немислима без належної культури мовлення.

Культура мовлення - це збереження мовних норм вимови, наголошування, слововживання й побудови висловлювань; нормативність, літературність усної й писемної мови, що виявляється в грамотності, точності, ясності, чистоті та логічній стрункості висловлювань. Володіння різними функціональними стилями, тобто здатність використовувати мовні засоби, оптимальні для конкретної ситуації мовлення, і становить культуру мовлення. Сама мова не може бути правильною чи неправильною, багатою чи одноманітною, логічною чи нелогічною, точною чи

неточною. Тому слід говорити про культуру мовлення. «Висока культура розмовного і писемного мовлення, добрі знання і чуття рідної мови, вміння користуватися її виражальними засобами, її стилістичною багатоманітністю - найкраща опора, найбільш надійна підмога і найбільш надійна рекомендація для кожної людини в її суспільному житті та творчій діяльності,» - підкреслював академік В. Виноградов.

Культура мовлення - це володіння нормами літературної мови, вміння користуватися всіма її засобами залежно від умов спілкування, мети і змісту мовлення. З культурою мовлення насамперед пов'язують уміння правильно говорити й писати, добирати мовно-виражальні засоби відповідно до мети та обставин спілкування. Глибина мовленнєвої культури визначається не глибиною засвоєння норм, а глибиною оволодіння всіх багатств літературної мови.

Культура мовлення - це ще й загальноприйнятий мовний етикет: типові формули вітань, прощань, побажань, запрошень тощо. Це вироблені в суспільстві форми поведінки члена цього суспільства, порушення яких сприймається як відхилення від норм.

Добираючи певні мовні засоби, слід дотримуватися загальних етичних вимог та орієнтуватися на позамовні чинники, розглядаючи їх як єдине ціле. Серед цих чинників найважливішими є суспільна сфера і мета спілкування в конкретних обставинах.

Пам'ятаючи, що культура мовлення виховується розумовою культурою, культурою мислення, людина прагне досягти належного рівня мовленнєвої культури, тому на все життя зберігає здатність навчатися мови.

Культура мовлення - це духовне обличчя людини. Вона свідчить про загальний розвиток особистості, ступінь прилучення її до духовних багатств рідного народу та надбань усього людства.

Основою мовленнєвої культури є грамотність, тобто дотримання загальноприйнятих літературних норм у користуванні лексичними, фонетичними, морфологічними, синтаксичними і стилістичними засобами мови. Проте цим трактуванням поняття мовленнєвої культури не вичерпується. Мовлення має бути не тільки правильним, а й лексично багатим, синтаксично різноманітним. Щоб цього досягти, слід вслухатися в живе мовлення, вдумливо читати політичну, художню і наукову літературу, звертаючи при цьому увагу на вживання окремих слів, особливо вдалі висловлювання, побудову речень, користуватися словниками. Треба активно розвивати своє мовлення: усно й письмово викладати думки, виправляти себе, перебудовувати сказане, шукати найкращі та найдоцільніші варіанти висловлення.

Культура мовлення під час дискусії

Ділова дискусія - це обмін думками стосовно якогось питання з дотриманням більш-менш визначених правил, процедур 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. Спеціально доповідачі не призначаються, а всі присутні виступають не тільки у ролі слухачів. Спеціальне питання обговорюється у

визначеному порядку, як правило, у відповідності із суворим регламентом і під головуванням посадової особи.

Групова дискусія характеризується тим, що спеціально підготована група обговорює питання - дискутує перед аудиторією. Метою такої дискусії є презентація можливих розв'язань проблеми, обговорень протилежних точок зору щодо спірних питань, поширення нової інформації. Як правило, дискусії такого роду не схиляють аудиторію тільки до визначених дій і не вирішують суперечки. У груповій дискусії можуть брати участь від трьох до десяти опонентів за винятком голови. Основний комунікативний засіб - діалог, який одночасно ведуть тільки двоє учасників. Число учасників групової дискусії може збільшуватися або зменшуватися у залежності від запасу часу, складності і актуальності проблеми, наявності компетентних фахівців, які братимуть участь в обговоренні.

Запрошені для дискусії фахівці сидять півколом, обличчям до аудиторії, а голова - у центрі. Така організація, просторового середовища дозволяє кожному учасникові групової дискусії якнайкраще бачити і чути інших.

Дуже важливо, щоб учасники дискусії добре підготувалися, мали при собі статистичні дані, необхідні матеріали. Велике значення має також їхня манера мовлення, культура спілкування, а також стиль її демонстрації: невимушено, жваво, з точним формулюванням питання і лаконічною відповіддю або коротким зауваженням. Доцільно, щоб учасники називали один одного по імені і по батькові. Аудиторія, яка спостерігає за дискусією, повинна бути постійно в центрі уваги її учасників, з нею необхідно підтримувати не тільки невербальний, але її вербальний контакт. Голова дискусії регулює її хід, усі процедури, оголошує тему і доповідачів, стежить за регламентом, керує обміном думок, говорить заключне слово.

Ділова суперечка як вид комунікації широко застосовується під час обговорення розбіжностей у ситуації, коли немає єдиної думки щодо обговорюваного питання. У літературі з комунікації немає єдиного розуміння терміна суперечка, однак більшість фахівців кваліфікують її як процедуру, у якій один доводить, що якась думка правильна, а інший - що вона помилкова. Іноді наголошується, що особливістю суперечки є не доказ істинності власної тези, а словесне змагання, при якому кожний відстоює свій погляд щодо певного спірного питання. На практиці суперечки проводяться в неупорядкованих, неорганізованих формах, а також без дотримання загальноприйнятих правил і принципів. Суперечці, як різновиду ділової комунікації властиві такі характеристики: .

1) суперечка припускає наявність принаймні двох суб'єктів, одного з яких варто називати пропонентом, а іншого - опонентом;

2) учасники суперечки мають однакові права в процесі обміну думками;

3) предметом суперечки є положення, щодо якого кожна зі сторін має власну думку, що називається позицією або тезою;

4) розходження позицій сторін робить суперечку обговоренням на рівні явища, а не на рівні сутності. Тому будь-яка суперечка - вельми поверхнєве обговорення спірного положення;

5) позиції сторін суперечать одна, одній і найчастіше мають відкрито заперечувальний характер;

6) процедура обміну думками відповідно до взаємовиключних характеристик тез виражається в боротьбі думок;

7) боротьба думок у суперечці нерідко досягає найвищої форми - конфлікту, або боротьби думок, коли кожна зі сторін наполягає на істинності своєї тези і хибності тези опонента. Кожен доказ в аргументації такого типу становить собою заперечення доказу опонента. Характер обговорення набуває вигляду спростування, відхилення, заперечення, неприйняття, усунення;

8) предметне поле обговорення спірного питання, як правило, не буває чітко визначеним. Його розмитість також обумовлена тим, що мова в суперечці йде не про сутності, а про поверхові характеристики предмета;

9) суперечка як вид ділової комунікації не регламентована ані в процедурному, ані в просторовому, ані в часовому відношеннях.

Питання для самоконтролю:

1 Чи є знання норм літературної мови обов'язковою умовою для спілкування ?

2 Чому такі поняття як нормативність і правильність мовлення є обов'язковими?

3 Від чого залежить майстерність проведення дискусії?

4 Як досягти ефективності ділових взаємин?

Самостійна робота №2

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

Мета: ознайомитися з основними законами риторики.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

1 Мова і думка.

2 Види, форми, прийоми розумової діяльності.

3 Основні закони риторики.

Література

1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.

2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.

3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.

4 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.

5 Коваль А. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1974.

6 Коваленко С. Сучасна риторика. Навчально-практичний посібник. – Т.: Мандрівець, 2007.

Мова – обов'язковий компонент еволюції суспільства, вона відбиває досягнення творчої думки і є сполученим елементом усіх поколінь. Мова – акумулятор усіх змін у політичному й економічному житті суспільства, знаряддя розвитку мислення в процесі пізнання об'єктивного світу, засіб творення духовної культури. Великий

мовознавець Потебня О.О. писав: «Мова є засобом не виражати готову думку, а створювати її, вона не відображення світогляду, який вже склався, а діяльність, що його становить».

Розумова діяльність людини безпосередньо впливає з мислення. Мислення - це найвища форма відображення реальності та свідомої цілеспрямованої діяльності людини, що направлена на опосередкування, абстрактне узагальнене пізнання явищ навколишнього світу, суті цих явищ і зв'язків між явищами. Найважливіше значення в процесі мислення мають слова, мова, аналізатори.

Мислення спрямовується на вирішення певних завдань - від найпростіших, елементарних, до складних, що їх ставить саме життя. Вся розумова діяльність (судження, розуміння, формування понять) складається з таких розумових операцій: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, абстракція і конкретизація.

Мислення – як основа розумової діяльності людини. Мислення - процес опосередкованого та узагальненого пізнання людиною предметів і явищ об'єктивної дійсності в їхніх істотних властивостях, зв'язках і відносинах. Зароджуючись у чуттєвому пізнанні та спираючись на нього, мислення виходить за його межі. 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, вищою формою вияву аналітико-синтетичної діяльності.

Пізнання нового відбувається через розумові дії (операції):

- аналіз;
- синтез;
- абстрагування;
- узагальнення;
- класифікацію.

Риторика - це наука про способи переконання та впливу на аудиторію з урахуванням її особливостей. Ця наука вивчає методику творення тексту, визначає його структуру, найпридатнішу для зрозумілого й аргументованого викладення думки.

Уміння переконувати співрозмовника, уміння правильно й красиво говорити, привертати увагу й здобувати довіру слухачів потрібне нам в усіх сферах життя. Володіння мистецтвом слова - одна з умов для досягнення успіху в багатьох професіях. Уміння складати й виголошувати промови необхідне юристові (риторика й виникла як мистецтво складання судових промов). Політик, що говорить грамотно й переконливо, викликає повагу й довіру громадян, тоді як ті політичні діячі, які не надають ваги цьому вмінню, легко потрапляють у кумедні ситуації.

Ораторське мистецтво використовується й у галузі реклами, адже її завданням є переконати можливих покупців вибрати саме цей товар чи послугу. Навіть повсякденне спілкування у колі друзів і родичів потребує певної майстерності, адже саме мова є основним засобом встановлення контактів між людьми.

Риторику можна визначити і як науку, і як мистецтво. Головне її завдання - переконати слухачів у чомусь за допомогою слова, донести до них через промову

певну думку, змусити перейнятися якимись почуттями. Мовою, що має переконувати, називав риторику давньоримський оратор Цицерон.

Отже, риторика - це наука про способи переконання та впливу на аудиторію з урахуванням її особливостей. Ця наука вивчає методику творення тексту, визначає його структуру, найпридатнішу для зрозумілого й аргументованого викладення думки.

Риторика як мистецтво передбачає вміння добре говорити, грамотно будувати висловлювання й уживати слова. Це зумовлює зв'язок риторики з такими розділами науки про мову, як стилістика, орфоепія, синтаксис та інші.

Окрім того, ораторське мистецтво - це й уміння говорити красиво, прикрашати свою мову. Цю особливість мистецтва слова відображає одна з його назв - «красномовство». Але навіть досконало володіючи мовою, оратор перш за все повинен мати що сказати, вміти добирати інформацію. Недаремно риторика на ранніх етапах свого розвитку поєднувалася з філософією, тобто слово не відділялося від думки.

Види публічних виступів:

Академічне красномовство - це ораторські виступи науковців та викладачів, які доповідають про результати наукових досліджень, популяризують досягнення науки, проводять лекції з навчальною метою.

Політичне красномовство - це виступи ораторів, що представляють певну політичну силу чи освітлюють суспільно-політичну ситуацію.

До церковного красномовства традиційно зараховують риторичні твори, що використовуються в практиці різних християнських конфесій.

Суспільно-побутове красномовство - це влучне висловлювання в гострій чи цікавій ситуації, а також урочисте слово з нагоди якоїсь важливої події.

Основні розділи класичної риторики:

Інвенція (винахід, вигадка) - перший розділ риторики, на якому розробляється етап задуму, намірів, ідей, формулювань, майбутнього вступу.

Диспозиція (розташування, розміщення) - це другий розділ риторики, в якому формулюються основні поняття про предмет виступу і визначення правил оперування ними.

Елокуція (висловлююсь, викладаю) - третій розділ риторики, в якому розкриваються закони мовного вираження теми виступу.

Елоквенція - підрозділ елокуції, який можна назвати серцевиною красномовства, тому що в ньому допускається використання різноманітних художніх засобів: епітетів, метафор, а також фразеологізмів і крилатих висловів.

Меморія (пам'ять, згадка) - наступний розділ риторики, призначення якого - допомогти оратору запам'ятати зміст промови так, щоб не розгубити не тільки фактичну інформацію, а й образність, цікаві подробиці.

Акція (дія) - призначення цього розділу полягає у тому, щоб підготувати оратора зовнішньо і внутрішньо.

Сучасна риторика - це теорія та майстерність ефективного (доцільного, впливового, гармонійного) мовлення. Предметом сучасної загальної риторики є загальні закономірності мовленнєвої поведінки, що діють у різних ситуаціях спілкування, сферах діяльності, та практичні можливості використання їх задля

того, щоб створити ефективне висловлювання. Ефективність мовлення визначається втратами в процесі передавання ним від мовця до слухача інформації всіх трьох типів, притаманних мовленню: поняттєво-логічного, оцінного (+ або -) й емоційного. Доцільність мовлення - це його відповідність головній меті мовця, його мовленнєвому наміру. Впливовість мовлення - це його здатність розбудити розум і почуття, спонукати слухача спочатку прислухатися, прихильно та зацікавлено, а тоді прийняти те бачення навколишнього світу, яке йому запропонує мовець.

Предмет ораторського мистецтва розкривається через низку законів: аудиторії, стратегії, тактики, мовного (мовленнєвого), ефективної комунікації (динаміки діяльності оратора) та контрольної-аналітичної (рефлексії).

Сутність закону аудиторії є наступна: не існує безадресних промов. Тобто, кожна промова має свого певного, конкретного адресата, аудиторію, і чим краще оратор знає свою аудиторію, чим ретельніше він окреслить її портрет, тим ефективнішою буде його промова. Закон аудиторії формує і розвиває в ораторові вміння вивчати систему ознак аудиторії (формально-ситуативних, соціально-демографічних, соціально-психологічних) і, опираючись на них, вести прицільний пошук ідеї та шляхи подальшого її розкриття.

Закон стратегії своїм змістом має розробку основних напрямків промови програми діяльності з урахуванням характеристики аудиторії.

Під напрямками діяльності розуміється послідовне, поетапне визначення мети діяльності, тобто цільової установки, що складається, насамперед, з завдання й надзавдання та тези, головної ідеї промови. Закон стратегії формує і розвиває в особистості вміння розробляти програму діяльності на основі певної концепції знань і зважаючи на характеристику аудиторії.

Питання для самоконтролю:

- 1 Які взаємозв'язки існують між мовою і думкою?
- 2 Що означає володіти прийомами мислення та мовлення?
- 3 Що впливає на збагачення індивідуального словника?
- 4 Що означає вміти відредагувати текст?

Самостійна робота №3

Тема : Поняття етики ділового спілкування, її предмет та завдання.

Мета: вміти використовувати набуті знання у процесі ділового спілкування.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Поняття етики ділового спілкування, предмет та завдання.
- 2 Елементи ділового етикету.
- 3 Культура ділового спілкування.

Література

- 1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.
- 2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.
- 3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ

«БАО», 2006.

4 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.

5 Коваль А. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1974.

6 Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування. – Київ: Вікар, 2006.

Термін етикет означає встановлені правила поведінки, прийняті в суспільстві або його частині. З грецької мови він перекладається звичай; а спільнокореневим з ним є інший термін - етика, що має два значення: 1) філософське вчення про мораль і моральні канони; 2) норми поведіння, сукупність правил, прийнятих серед членів усього суспільства або якої-небудь соціальної чи професійної групи, корпорації і т.п.

Етикет становить собою велику і важливу частину загальнолюдської культури, яка увібрала в себе уявлення народів про красу, порядок, побутові звичаї.

З історії етикету

У давнину міжнародним еталоном вважався грецький етикет. За свідченням історика Полібія, перші римські послы в елліністичних державах на м'яких і делікатних греків справляли враження брутальних, нестримних у своїх почуттях варварів. За правилами етикету посол не має права перебивати того, з ким розмовляє. Він повинен терпляче вислухати усе, що йому хочуть сказати. Коли один римський посол насмілювався перервати промову Пилипа Македонського, цар сказав, що вибачає йому, зважаючи, по-перше, на його молодість, по-друге, на вроду і, по-третє, на те, що він римлянин. .

З античної історії прийшли також правила ведення бесід. Під час переговорів не було прийнято привселюдно обвинувачувати третіх осіб. У середині II ст. на переговорах у Римі трапився такий випадок, коли посол Родосу, захищаючи власні інтереси, почав обвинувачувати уряд усіх інших, грецьких міст у присутності їхніх послів і хвалити поведінку правителів Родосу. Виступ посла викликав обурення представників інших полісів, а самого його відіслали на батьківщину.

Давні єгиптяни й інші народи Давнього Сходу вели між собою усні й письмові переговори, направляли і приймали послів, оголошували однин одному війни й укладали перемир'я, встановлювали кордони своїх держав, обмінювалися полоненими. Усі ці міжнародні дії відбувалися згідно з усталеними звичаями і традиціями, в урочистій обстановці й освячувалися «божественними силами».

Тривалий час законодавцями норм ділового етикету вважалися, англійці. Англійський письменник Олівер Голдсміт, автор книги «Громадянин світу, або Листи китайського філософа» (1762 р.), розмірковував у ній про те, що слід вважати справжньою ввічливістю. Він писав, що, незважаючи на існування у різних країнах власних церемоній, справжня ввічливість усюди однакова і породжується здоровим глуздом і добросердям. «Наділена цими рисами людина,- підкреслював він,- завжди приємна».

У Київській Русі широко відомим було «Повчання дітям» князя Володимира Мономаха (1117р.), яке збереглося у тексті «Повісті врем'яних літ». У «Повчанні» викладалися норми поведінки дітей князів і дружинників. Наприклад, бесіду Мономах пропонував вести таким чином: «...при старших мовчати, мудрих слухати,

старшим коритися, з рівними собі і молодшими в любові перебувати, без лукавого умислу розмовляючи, а побільше вдумуватися...»

Невеликий екскурс у історію ділового етикету свідчить про те, що стосунки між людьми, у яких виявляються взаємна доброзичливість, ввічливість, прагнення не скривдити співрозмовника і партнера, створити сприятливий мікроклімат для розмови, полегшують спілкування, створюють добрий почин майбутніх ділових перспектив.

Ділова етика - це сукупність норм поведінки підприємця, сукупність вимог, що їх культурне суспільство пропонує дотримуватися у спілкуванні з людьми, вимог, невід'ємних від усталеного образу ділової людини. На основі принципів ділової етики розглядаються й оцінюються ділові стосунки підприємців, їхнє поведіння з погляду відповідності до загальноприйнятих у діловому світі стандартів поведінки. Варто виділити такі принципи ділових взаємин:

Воля. Ділова етика базується на такій загальнолюдській цінності, як воля. Це означає, що бізнесмен повинен поважати не тільки волю власних комерційних дій, але й волю дій своїх конкурентів, що виражається у невторчання в їхні справи, неприпустимості обмеження, навіть незначного, їхніх інтересів.

Терпимість. Ще одним основним принципом ділових взаємин є терпимість, яка означає усвідомлення неможливості негайного і повного подолання чи викорінення недоліків партнера, клієнтів, підлеглих. Терпимість породжує взаємну довіру, розуміння і щирість, допомагає уникнути конфліктних ситуацій.

Діловий обов'язок. У ділових людей усього світу існує таке поняття, як діловий обов'язок. У США, наприклад, відомим є термін техаське рукостискання: це коли сторони усно домовляються про те, що разом займатимуться яким-небудь бізнесом. Якщо одна зі сторін порушила умови цього договору, інші бізнесмени волітимуть не мати з нею справ. Західні підприємці користуються такою формулою: успіх = професіоналізм + порядність. За кордоном високо цінують перевірених роками партнерів, а новачків з підозрою вивчають і часто викреслюють зі своїх записних книжок імена тих, хто зневажає вищезгадані принципи. Ділові контакти обриваються відразу ж, як тільки з'ясується некомпетентність або непорядність підприємців, до якої би держави вони не належали.

Основний постулат етики кожної серйозної компанії - «прибуток понад усе, але честь понад прибуток».

У бізнесі працює золоте правило: дбай про своїх клієнтів, а ринок подбає про тебе. Американська фірма «Дженерал Моторс» одного разу витратила 3,5 млн. дол. тільки на поштові витрати, щоб вчасно попередити 6,5 млн. власників автомобілів її виробництва про помічені дефекти у будові двигунів. Саме таким чином формується професійна репутація виробника:

Репутацію придбати дуже важко, на це витрачаються роки, але втратити її можна в одну мить і найчастіше через дурницю: не відповівши коректно на телефонний дзвінок або лист, не виславши потрібну і правильно складену інформацію факсом і т.д.

Успіх ділового спілкування залежить від дотримання низки правил:

- 1) правил знайомства;
- 2) правил проведення ділових контактів;

- 3) правил поведінки на переговорах;
- 4) вимог до зовнішнього вигляду, манер, ділового одягу;
- 5) вимог до мовлення;
- 6) вимог до культури складання службових документів.

Елементи ділового етикету

Етикет національних символів

В усьому світі обов'язковою є повага до національних символів: прапора, герба, гімну.

Національний прапор є символом суверенітету держави. Його розміри, колір мають відповідати вимогам, викладеним у Конституції. Прапори кількох країн, якщо вивішені поруч, повинні мати однаковий розмір. Почесною у групі прапорів вважається крайня права позиція (з боку прапорів). Щоб не образити представників різних країн, їхні національні прапори вивішують в алфавітному порядку назв їхніх держав. Маленькі прапорці на столі переговорів можуть перехрещуватися, причому почесною є знову ж таки позиція справа.

У момент винесення національного прапора присутні знімають головні убори.

Під час міжнародних ділових зустрічей іноді виконуються національні гімни держав-учасниць. Як правило, лунають скорочені записи: перший куплет і приспів. Під час виконання державного гімну присутні піднімаються зі своїх місць. У деяких країнах прийнято класти руку на серце.

Повага до національних символів своєї держави, а також прапора, герба і гімну інших країн є проявом власної гідності і шани до ділових партнерів.

Візитна картка

У процесі ділового спілкування його учасники обмінюються візитними картками. Встановилася певна культура обміну візитними картками і вимоги до їхнього оформлення.

Візитна картка становить собою прямокутник з твердого паперу, як правило, білого кольору, на якому зазначаються назва підприємства чи установи, відомості про власника, його посада, контактна інформація (поштова й електронна адреса, телефони тощо). На картці може бути надрукований логотип фірми або невелике фото власника. Якісь декоративні елементи вважаються зайвими. Отримані картки зберігаються у спеціальному альбомі, тому стандартним для візитівки є розмір 5x9 см. Вищі посадовці іноді мають картки 6x9 см. Візитна картка дружини одного з учасників ділової зустрічі, як правило, трохи менша - 4x8 см.

Кількість вказаної на картці інформації залежить від призначення картки. Відомості можуть подаватися двома мовами, у такому випадку візитівка заповнюється з обох боків.

Стандартна візитна картка, яка використовується під час знайомства ділових партнерів, містить різноманітну ділову інформацію про власника: його повне прізвище, ім'я, по батькові, назву організації і посади, адресу і контактні телефони.

Представницька візитна картка містить відомості про організацію чи підприємство, де працює її власник, і використовується тоді, коли він не бажає продовжувати контакт або вітає партнерів від імені усієї установи чи фірми.

Іноді використовується також об'єднана візитна картка, що містить особисті відомості про подружжя.

Співрозмовники обмінюються картками після того, як відрекомендуються. Потім іде нетривала пауза, протягом якої слід ознайомитися зі змістом картки і заховати її, не згинаючи.

Присутня на переговорах чи прийомі дружина одного з представників фірми чи офіційної особи під час знайомства подає візитну картку чоловіка разом з власною. На її картці зазначено тільки ім'я та прізвище.

Іноді картки передаються не особисто, а через секретаря, кур'єра або надсилаються поштою. Вони не згинаються, вміщуються у конверти, на яких вказується адреса того, кому надсилається картка. Етикет вимагає, щоб на отриману картку адресат відповів протягом доби.

На візитних картках у певних випадках роблять певні записи олівцем. Щоб вони легко читалися, правий верхній та нижній лівий кутики візитної картки не заповнюються друкованим текстом. З різного приводу використовуються певні міжнародні умовні скорочення (французькою мовою) або повний текст українською.

Візитна картка надсилається партнерам також після зміни адреси. Практика показує, що при собі про всяк випадок слід мати не менше 10 візитівок.

Культура ділового спілкування: загальні риси

Найбільш масовий тип спілкування людей у суспільстві - ділове спілкування. Без нього неможливо обійтися у сфері дипломатичних, адміністративних, правових, економічних, комерційних відносин. Уміння успішно проводити ділові переговори, грамотно і правильно скласти діловий документ і чимало іншого сьогодні стало невід'ємною частиною професійної культури людини: менеджера, керівника всіх рівнів, референта, службовця. Для досягнення високої результативності практично в усіх видах комерційної діяльності необхідно володіти певною кількістю знань, відомостей, уявлень про правила, форми і методи ведення підприємницької справи, про принципи ділового спілкування.

Культура ділового спілкування сприяє встановленню і розвитку стосунків співробітництва і партнерства між колегами, керівниками і підлеглими, партнерами і конкурентами, багато в чому визначаючи ефективність цих стосунків: чи розвиватимуться вони успішно у напрямку реалізації інтересів партнерів або ж виявляться неефективними, а то й зовсім-припиняться, якщо партнери не дійдуть згоди і не знайдуть спільну мову.

«Бізнес - це уміння спілкуватися з людьми», «єдиний спосіб налаштувати людей на енергійну діяльність - це спілкування з ними», - ось думка справжніх керівників та підприємців. З цього погляду сучасна людина має володіти наукою ділових стосунків, уміти їх встановлювати і цивілізовано підтримувати, долаючи протиріччя, вирішуючи конфлікти, беручи на себе в разі потреби роль посередника, повинна вміти скеровувати власну діяльність на користь інших людей, а так само своєї справи.

Специфічною особливістю ділового спілкування є його регламентованість, тобто підпорядкованість установленим правилам і обмеженням.

Ці правила визначаються типом ділового спілкування, формою, ступенем офіційності, конкретними цілями і задачами, які стоять перед учасниками діалогу, а також національно-культурними традиціями і суспільними нормами поведінки.

Вони фіксуються, оформляються у вигляді протоколу (дипломатичного, ділового), існують у вигляді загальноприйнятих норм соціальної поведінки, у вигляді етикетних вимог, обмежень спілкування у часі.

У залежності від різних ознак ділове спілкування поділяється на:

- усне - письмове (з погляду форми мови);
- діалогічне - монологічне (з погляду одно- чи двоспрямованості потоку інформації між мовцем і слухачем);
- міжособистісне - публічне (з погляду кількості учасників);
- безпосереднє - опосередковане (з погляду наявності чи відсутності пристрою опосередкування спілкування);
- контактне - дистанційне (з погляду положення мовців у просторі).

Усі згадані фактори ділового спілкування формують характерні риси ділового мовлення. Ділове письмове спілкування має книжне забарвлення: «Орендар зобов'язується нести повну відповідальність за всі збитки, що він може заподіяти Орендодавцеві внаслідок використання наданих площ не за прямим призначенням відповідно до цього договору ...». Ділове усне мовлення вбирає особливості різних стилів, у тому числі розмовного: «Шановні добродію! Маю честь запропонувати вам до розгляду доповідь з назвою «Банківські операції з цінними паперами». Скажу відразу: гроші повинні працювати! Хочу навести кілька доказів...»

Монолог у діловому спілкуванні являє собою тривале висловлювання однієї особи. Він відносно безперервний, послідовний і логічний, характеризується певною завершеністю, складною структурою.

Діалог призначений для взаємодії між двома або кількома співрозмовниками, причому в обміні інформацією мовні партнери можуть мінятися ролями. Діалог є в основному спонтанним (не може бути заздалегідь спланований), еліптичним (фрази згорнуті, коротші, ніж у монологі), експресивним.

Дистанційне, опосередковане спілкування (телефонна розмова, поштове і факсове відправлення, пейджинговий і мобільний зв'язок і т.п.) відрізняється від контактного, безпосереднього підвищеною увагою до інтонаційного забарвлення мовлення (усне спілкування), стислістю і регламентованістю, неможливістю використання жестикуляції і наочності як носіїв інформації.

Володіння всіма жанрами ділового усного і письмового спілкування входить до професійної компетенції сучасного керівника, менеджера, інженера, фахівця.

Питання для самоконтролю:

- 1 Важливість знань етикету ділового спілкування?
- 2 Чи вважаються помилки в мовленні порушенням етикету?
- 3 Що таке етикет національних символів?
- 4 Як впливають невербальні засоби під час ділового спілкування?

Самостійна робота №4

Тема : Правила спілкування фахівця під час проведення зустрічей, переговорів, прийомів та по телефону.

Мета: спілкуватися по телефону, готувати й проводити ділові зустрічі та прийоми.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей.
- 2 Правила спілкування фахівця при проведенні переговорів, прийомів.
- 3 Культура ділової телефонної розмови.

Література

- 1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.
- 2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.
- 3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.
- 4 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.
- 5 Коваль А. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1974.

Ділова телефонна бесіда

Це найшвидший діловий контакт, який вимагає особливого уміння. Пригадайте такі сентенції: поки слово не вимовлене, воно - в'язень того, хто збирався його сказати; коли ж слово сказане, його бранцем стає той, хто його вимовив (Давня народна мудрість).

Значення телефонного спілкування важко переоцінити, тому що це найпростіший спосіб установаження контакту: телекси, телетайпи, факси лише доповнюють його. Уміння ділових людей вести спілкуватися і контактувати по телефону впливає на їхній особистий авторитет і на реноме фірми, організації, яку вони презентують.

Більшість фахівців у діловому світі не мають спеціальної підготовки для ведення телефонних бесід і переговорів, найчастіше її не проходили також секретарі приймалень, хоча відповідати на телефонні дзвінки є їхнім основним обов'язком. Останнім часом за кордоном широко практикуються короткострокові курси на базі фірми з оволодіння основами роботи з оргтехнікою, де особлива увага приділяється телефонам.

Підраховано, що кожна телефонна розмова триває в середньому від 3 до 5 хвилин. Отже, у цілому, наприклад, керівник витрачає щодня на телефонне спілкування близько 2-2,5 години, а іноді від 3 до 4,5 години. Телефонні дзвінки порушують нормальний режим роботи, розбивають робочий день на короткі відрізки часу середньою тривалістю 10-30 хвилин (а часом 5-10 хвилин), що не дозволяє зосередитися на проблемах й іноді провокує стрес. Близько 60% розмов по службовому телефону припадає на першу половину дня. У зв'язку з цим треба не тільки вміти вести коротку розмову, але і миттєво перебудуватися, мобільно реагуючи на різних партнерів і різні теми.

Ось короткий план телефонної розмови. Припускається, що на розмову припадає 3 хвилини:

- 1) взаємне представлення - 20±5 секунд;
- 2) уведення співрозмовника в курс справи - 40±5 секунд;
- 3) обговорення ситуації, проблеми - 100±5 секунд;
- 4) заключне резюме - 20±5 секунд.

Навичка лаконічної співбесіди набувається з часом, у міру повторення розмов у суворому регламенті.

Документація: Крім плану, учасник телефонної розмови повинен знати, які документи для розмови йому будуть потрібні (картотека клієнтури, огляд, проспекти, звіт, акти, кореспонденція й ін.).

Запис розмови: при необхідності потрібно підготувати усе для запису інформації: ручку й аркуш, диктофон.

Поводження під час розмови: знявши трубку, слід відрекомендуватися. Слова треба вимовляти чітко. Довідатися, чи має співрозмовник час для бесіди (якщо ні, запитати дозволу зателефонувати, уточнивши коли саме).

Налаштуватися на позитивний тон. Намагатися прямо не перечити співрозмовникові, слухати його не перебиваючи. Уникати монотонності, періодично змінюючи тему й інтонацію розмови. У мові уникати жаргонізмів і примітивізму. Ефективно використовувати паузу. Якщо співрозмовник чогось не розуміє, треба терпляче пояснити сказане. А наприкінці розмови уточнити перспективи розмови, висновки.

Рекомендації щодо культури ділового телефонного спілкування:

- 1 Підняти трубку до четвертого дзвінка телефону.
- 2 Сказати: Добрий ранок (день), я слухаю, відрекомендуватися і назвати свій відділ.
- 3 Запитати: Чим я можу вам допомогти?
- 4 Концентруватися на розмові й уважно слухати.
- 5 Запропонувати пере телефонувати, якщо для з'ясування деталей потрібен час.
- 6 Використовувати бланки для запису телефонних розмов.
- 7 Записати номер того, хто телефонує, і пере телефонувати йому.
- 8 Записати інформацію і пообіцяти клієнтові передзвонити йому.

Крім того, не слід перетворювати бесіду на допит, задавати питання типу з ким я розмовляю? або що вам потрібно? Треба стежити за своєю дикцією, не затискати мікрофон рукою, коли передаєте щось з розмови тим, хто знаходиться поруч - ваші коментарі може почути партнер, що розмовляє з вами по телефону. У випадку висловлення скарги або рекламації не казати партнерові, що це не ваша помилка, що ви цим не займаєтеся і що вам це не цікаво.

Отже, володіння культурою телефонної розмови означає:

- Я набираю номер телефону тільки тоді, коли твердо переконаний, що він правильний.
- Я ретельно готуюся до ділової телефонної розмови, прагнучи до максимальної стислості.
- Перед особливо відповідальними телефонними переговорами роблю потрібні записи на аркуші.
- Якщо передбачається тривала розмова, запитую співрозмовника, чи має він досить часу і, якщо ні, переношу розмову на інший, погоджений день і годину. Дочекавшись з'єднання по телефону з потрібною установою, називаю себе і своє підприємство.

- Якщо я випадково потрапив не туди, куди треба, прошу вибачити мене, а не кидаю мовчки трубку.

- а помилковий дзвінок чемно відповідаю: Ви помилилися номером, після чого кладу трубку.

- Працюючи над важливим документом, вимикаю телефон або переключаю його на секретаря.

- У ділових телефонних переговорах тримаю себе в руках, навіть якщо до цього був чимось розсерджений.

- Як відповідь на телефонний дзвінок називаю своє прізвище.

- Під час тривалого монологу співрозмовника по телефону час від часу підтверджую свою увагу короткими репліками.

- Завершуючи ділову розмову по телефону, дякую співрозмовникові і бажаю йому успіхів.

- Якщо колега, якого запитують по телефону, відсутній, цікавлюся, що йому передати, і залишаю записку на його столі.

- Якщо телефон дзвонить під час бесіди з відвідувачем, я, як правило, прошу зателефонувати пізніше.

- У присутності співробітників намагаюся говорити по телефону напівголосно.

- Якщо співрозмовника погано чути, прошу говорити голосніше або зателефонувати.

Справити на співрозмовника гарне враження і переконати його можна, якщо говорити повільно, спокійно, досить голосно і виразно. Чим менше часу у вашому розпорядженні, тим менше ви можете собі дозволити заглиблюватися в роз'яснення того що ваш співрозмовник не зрозумів з першого разу; виділяти голосом особливо значущі слова, змінювати інтонацію; свідомо регулювати силу голосу, не говорити монотонно; вживати короткі речення, у яких формулюється тільки одна думка; періодично робити паузи, даючи можливість співрозмовникові усвідомити сказане; розмовляючи по телефону, сидіти прямо, не напружуючись, триматися спокійно і зосереджено; посміхатися, тоді голос робиться приємнішим.

Проведення зустрічей

Якщо керівник організації домовляється про зустріч із клієнтом, важливо пам'ятати, що вона може перерости у подальшу спільну діяльність не тільки через взаємний інтерес, а й завдяки враженню, яке вони справлять на співрозмовника. Це враження формують репутація, манери та дотримання загальноприйнятих правил етикету:

- призначаючи зустріч, треба чітко домовитись про дату та час, повідомити клієнта, як краще до вас дістатися;

- секретарка має знати про цю зустріч, знати ім'я клієнтів для того, щоб зустріти його, а в разі потреби - замові перепустку;

- варто облаштувати місце, де клієнт зможе роздягтися, там обов'язково має бути дзеркало (якщо зовнішній вигляд у порядку, клієнт почуватиметься вільніше);

- бесіду треба розпочати точно в призначений час;

- побачивши клієнта, слід підвестися, потиснути йому руку, запропонувати зручне місце;

- треба мати перед собою інформацію про посаду, ім'я по батьковій клієнта (його візитку). Такою ж інформацією слід забезпечити клієнта;
- обов'язково заздалегідь треба знати тему зустрічі;
- годинник у кабінеті має бути розташований так, щ його добре бачили як господар, так і клієнт. Це дасть змогу берегти час;
- менше говоріть самі, більше слухайте співрозмовника (у пропорції 40:60). Це дасть змогу краще його зрозуміти
- якщо ви прийняли пропозицію клієнта, потрібно йому про це сказати і домовитися про те, як надалі розвиватимуся ваші ділові відносини;
- якщо ви вагаєтесь одразу прийняти рішення щодо пропозиції клієнта, слід йому сказати, що вам потрібен для цього деякий час. Треба домовитися, коли і в якій формі буде дано остаточну відповідь;
- якщо пропозиція клієнта вас не влаштовує, одразу йому про це скажіть. Це зекономить його і ваш час у майбутньому,
- прощаючись з клієнтом, треба дотримуватись загальноприйнятих правил етикету: встати з-за столу, подати руку провести до виходу, сказати йому добрі слова, побажати успіху у справах і висловити надію на майбутнє співробітництво. Цим ви не лише підкреслите свою повагу до нього, а й підтримаєте свій авторитет і репутацію.

Проведення переговорів

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.

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 позицій та інтересів їхніх учасників - це буде запорукою успіху. Його слід робити відповідно до принципів ведення переговорів: а) розмежуванні учасників і предмета обговорення; б) урахування інтересів обох сторін, а не їхніх позицій; в) аналіз усіх можливих варіантів розв'язання проблеми; г) визначення певного критерію для прийняття рішення.

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

Ставлення учасників переговорів до обговорення процесу також може бути різним: в одних випадках зорієнтованим на отримання результату за будь-яку ціну, в інших - на продовження партнерських відносин. Оскільки нерідко бажання зберегти добрі стосунки є важливішим, аніж результат переговорів, доцільно:

а) проаналізувати характер відносин між учасниками переговорів, а також свої і, по можливості, чужі почуття. Якщо є негативні емоції в якоїсь із сторін або в обох, доцільно своєчасно розрядитися, щоб не спалахували пристрасті. Для цього можна пожартувати, використати якісь жести, змінити інтонацію або вибачитись;

б) якщо відчувається непорозуміння, треба спокійно вислухати іншого (можна попросити, щоб він повторив найважливіші думки), а потім у разі потреби уточнити, нейтралізувати, спростувати його аргументи;

в) щоб зрозуміти хід думок партнерів, варто поставити себе на їхнє місце, а потім спільно обговорювати проблему.

Треба пам'ятати, що за протилежними позиціями учасників переговорів стоять їхні потреби, цінності, інтереси, які або надто різняться, або, навпаки, можуть бути схожими. Нерідко побутує думка про те, що в опонента, який спростовує ваш погляд, інтереси обов'язково будуть протилежні до ваших. Однак вони якраз можуть збігатися з ними. Виявити інтереси не завжди легко, бо вони можуть бути замаскованими. Але це все-таки варто зробити, поставивши себе на місце іншого і запитати: «чому так?» або «чому ні?»

Інтереси різняться за ступенем важливості. Найсильніші інтереси виражають основні людські потреби (безпеку, матеріальний добробут, почуття приналежності до певної групи, визнання і т. ін.) і відповідають загальноприйнятим етичним нормам. Звичайно, важливо також розібратись у своїх інтересах, знайти аргументи на їх захист, а вже потім переходити до пропозицій. Захищаючи свої інтереси, треба виявляти твердість. Але водночас там, де можна, бажано поступитись партнерові по переговорах, ураховуючи його інтереси. Навряд чи інша сторона прислухається до вас, якщо ви не будете виявляти увагу до її інтересів і пропозицій. Для того щоб переговори були результативними, треба шукати взаємовигідні варіанти розв'язання проблеми.

Іноді думають, що позитивний результат переговорів - це перемога одного і поразка іншого. Проте завдяки дослідженням психологів багато хто розуміє, що найкращий вихід із ситуації, коли має певний вигравш кожна сторона .

Щоб отримати позитивний результат, треба використати об'єктивні критерії щодо суті питання або дотриматися справедливої процедури. Якщо обом сторонам важко обрати якісь критерії, можна звернутися за порадою до третіх осіб. Посередник може відіграти велику роль на переговорах, якщо вони повільно просуваються до успішного завершення. Йому не обов'язково глибоко вникати в позицію кожної сторони. Головне - знайти найкращі варіанти можливого розв'язання проблеми і допомогти сторонам прийняти спільне рішення виходячи з інтересів кожної з них. Посередник готує текст угоди, пропонує його сторонам і з урахуванням їхніх зауважень доводить роботу до логічного завершення.

Якщо хтось намагається зірвати переговори (свідомо порушує етичні норми, обдурює, погрожує, тисне і т. ін.), доцільно, виявивши такий факт, винести це питання на обговорення, висловити свою думку з цього приводу, а також домовитися про подальші правила роботи. Треба відмежовувати поведінку людей від змісту проблеми, яку слід розв'язати, і разом шукати спільне рішення. Якщо якась одна сторона намагається обдурити партнера, доцільно одразу внести в угоду положення, які б унеможливили це. Іноді на переговорах ведеться «психологічна війна»:

опоненти роблять особистісні випадки, не дивляться в очі, зловживають зауваженнями, вимагають повторювати одне й те саме кілька разів, не відповідають на запитання або навіть перекручують їх зміст. У цьому разі краще якомога швидше завершити зустріч. Не варто відповідати на погрози або образи, інакше переговори ніколи не будуть успішними.

Ситуація, коли кожна сторона в переговорах займає певну позицію й жорстко захищає її, називається позиційним торгом. Чим більше людина захищає певну позицію, тим більше вона себе з нею пов'язує. Тому тут протистояння відбуватиметься з приводу позицій, а не інтересів сторін. Такий торг призводить до укладення нерозумних угод або до суперечки. Якщо одна зі сторін перемогла, в іншій виникають гнів та образа. Причому коли для цього є кілька причин, позиційний торг поглиблюється. Найчастіше переможеним стає той, хто займає м'яку позицію, а той, хто виявляє жорсткість, виграє. У такому разі переможений учасник переговорів недоброзичливо ставитиметься до переможця. Аби уникнути цього, треба прагнути досягти іншого результату, а саме: перемога - перемога.

Спостереження за поведінкою партнерів під час переговорів свідчать, що вітчизняні учасники поводяться найчастіше не так, як іноземці. Програш полягає не лише в тому, що не досягається практичний результат, а й у тому, що переговори нерідко заходять у «глухий кут» і втрачаються можливості для подальших контактів з партнером. Це відбувається тому, що вітчизняні бізнесмени часто не надають належного значення переговорам як одній із форм ділового спілкування, певному виду спільної діяльності, не готові до конструктивної поведінки. Звичайно, учасники переговорів можуть мати різні системи цінностей, однак для отримання позитивного результату вони мають виходити з ідеї чи з правил спільного розв'язання проблеми.

Помилковою є думка про те, що на переговорах треба в будь-який спосіб відстоювати свої інтереси або працювати за принципом: «сприймайте нас такими, як ми є». Переговори треба вести, дотримуючись етичних норм: чесно, справедливо і на рівноправних умовах. З погляду етики гарантом виконання досягнутої угоди можуть бути такі якості учасників переговорів, як довіра і чесність. Саме на це слід зважати, якщо люди зацікавлені встановити міцне ділове й довготривале партнерство. Довіра встановлюється лише тоді, коли учасники виявляють солідарність у розумінні взятого сторонами ризику, говорять те, що думають, усвідомлюють свою відповідальність як у разі програшу, так і при досягненні успіху під час переговорів, не змінюють прийнятого рішення. Нарівні з довірою етичною основою угоди є ідея справедливості. Кожний учасник має керуватися таким принципом: ставитися до інших так, як би ви хотіли, щоб вони ставили до вас. За такого підходу прийняту угоду буде успішно реалізовано. Проте дотримання етичних норм сторонами не виключає можливості захисту своїх інтересів на підставі чинного законодавства.

Питання для самоконтролю:

- 1 Що слід пам'ятати під час проведення зустрічей?
- 2 Яку інформацію має знати фахівець для проведення переговорів заздалегідь?
- 3 Як подолати страх перед аудиторією?
- 4 Які засоби впливу не діють на співрозмовника під час телефонної розмови?

Самостійна робота №5

Тема: Спеціальна термінологія і професіоналізми.

Мета: ознайомитися зі спеціальною термінологією

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

1 Вузькоспеціальна термінологія.

2 Професіоналізми.

3 Професійний жаргон. Фразеологізми. Кліше та використання їх у мовленні.

Література

1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.

2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.

3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.

4 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.

5 Коваль А. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1974.

Терміни - це слова або словосполучення, які вживаються в специфічній сфері мовлення і створюються для точного визначення спеціальних предметів, понять, явищ, ознак, дій. Термін - це одиниця найменування в галузі науки і техніки, яка визначає певне поняття і співвідноситься з іншими найменуваннями в цій галузі, утворюючи разом з ними термінологічну систему. Сукупність термінів тієї чи іншої галузі знань або виробництва називається термінологією. Система термінів однієї сфери називається термінологічною системою. Вузькоспеціальна термінологія – сукупність термінів, які визначають точне поняття в одній галузі та не мають міжтермінологічної омонімії (міжтермінологічна омонімія – коли один і той самий термін входить до складу кількох терміносистем, наприклад: корінь – корінь зуба, корінь слова, корінь рослини). Науково-технічний прогрес поповнив мову новими поняттями, що властиві різним професіям. Мова представників різних галузей виробництва збагачується, і цей процес відбувається завдяки оволодінню науково-технічною, суспільно-політичною лексикою і термінологією, появі нових понять.

Професіоналізми – це слово або вислови, властиві мові певної вузької професійної групи людей, поставлених в особисті умови життя та праці. Ці слова виникають, коли та чи інша спеціальність як фах, вид знань не мають розвиненої термінології (мова моряків, мисливців, рибалок), або як розмовні непрофесійні заміники наявних в певній галузі термінів. Такі професіоналізми як правило, загальнозрозумілі, а часто і загальноживані, проте вони не належать до літературної мови (пересадка замість трансплантація, вушник замість отоларинголог).

Професіоналізми - слова, словосполучення або звороти, властиві мовленню людей певної професії. Якщо немає терміна на позначення предмета, поняття, явища, в мовленні використовується професіоналізм. У ділових паперах не потрібно вживати слова-професіоналізми. Однак в усному мовленні ці лексичні одиниці функціонують. Деякі професіоналізми з часом стають термінами.

Професійний жаргон – це теж слова-замінники термінів, але слова або зіпсовані, покалічені, або знищені, а то й просто непристойні.

Це переважно слова загальнонародної мови, вжиті у специфічному значенні або у звичайній для них формі. Це наприклад, множини абстрактних іменників: обсяги, типові застосування, ряд диференціювань, зафіксовані моменти. Як відомо, ці абстрактні іменники в загальнолітературній мові не вживаються.

Професіоналізми творяться за рахунок словоскладення, нових префіксів і суфіксів. Серед префіксів найпоширенішими є: до- (доукомплектувати, дообстежити, дискваліфікація), недо- (недопромисел, недовплив), над- (надзверхплановий); серед суфіксів: -ість- (пливучість, стрибучість), -аж- (типаж), -акція- (дискваліфікація).

Терміни відзначаються своєю емоційною нейтральністю, відсутністю образності. Професіоналізми навпаки, зберігають емоційність (облтранс, молзавод, типовий баланс).

Фразеологізм - семантично пов'язане сполучення слів, яке, на відміну від подібних до нього за формою синтаксичних структур (висловів або речень), не виникає в процесі мовлення відповідно до загальних граматичних і значенневих закономірностей поєднання лексем, а відтворюється у вигляді усталеної, неподільної, цілісної конструкції.

Інше визначення: фразеологізми - (фразеологічні звороти) стійкі словосполучення, які сприймаються як єдине ціле і вживаються носіями мови в усталеному оформленні.

Класифікація фразеологізмів за походженням

Сільськогосподарські та інші трудові процеси: варити воду (з когось), з одного тіста, орати перелogi, прокладати першу борозну, попускати віжки, повертати голоблі;

Різні виробництва, ремесла:

ткацько-прядильного: розплутувати вузол, де тонко, там і рветься, розмотати клубок;

кравецького: білими нитками шите, на живу нитку, як з голочки;

ковальського: брати в лещата, між молотом і ковадлом, міцного гарту;

гончарського: лудити очі, полуда впала на очі, зняти полуду з очей;

рибальства і мисливства: закидати вудку, змотувати вудки, клювати на живця, стріляна птиця, ганяти як солоного зайця;

театрально-музична діяльність: входити в роль, помінятися ролями, у своєму репертуарі, коронний номер, попадати в тон, як по нотах;

військова справа: з відкритим забралом, підносити на щит, схрещувати мечі, нюхати порох, приймати бій, брати рубіж, взяти на озброєння, здавати позиції, залишати поле бою;

картярські ігри: розкривати карти, плутати карти, мішати карти, кинути всі козири, ставка бита, при пікових інтересах, козирний туз;

народні звичаї та обряди: давати гарбуза, облизати макогона, як засватаний;

вірування та магичні дії: напускати ману, замовляти зуби, як рукою зняло, встати на ліву ногу, виносити сміття з хати;

усталені казкові звороти: за щучим велінням, за тридев'ять земель, тримати за хвіст жар-птицю, скоро казка мовиться;

ознаки та дії, пов'язані зі світом тварин і птахів: заяча душа, хитрий лис, кіт наплакав, показувати пазурі, птах високого польоту, розправляти крила, звити гніздо, курям на сміх;

іншомовні запозичення, інтернаціональні звороти: буря в склянці води, перейти рубікон, дамоклів меч, муки Тантала, авгієві стайні, прокрустове ложе, езопівська мова, нитка Аріадни, віща Кассандра, Геркулесові стовпи, гордіїв вузол, драконівські (драконові) закони, вогонь Прометея тощо. До найважливіших джерел таких сталих словосполучень належать античні міфи. Запозичені фразеологізми часто вживають без перекладу: нім. Sturm und Drang - «буря і натиск» - час бурхливого розвитку, піднесення; італ. Finita la commedia - комедія скінчилася; франц. Idee fixe - ідея фікс, la lune de miel - медовий місяць, англ. time is money - час – гроші;

біблійного походження: око за око, наріжний камінь, Содом і Гоморра, альфа й омега, у поті чола, друге пришествя, голос волаючого в пустелі, земля обітована, камінь спотикання, вавилонська вежа, вавилонське стовпотворіння тощо.

Кліше – мовленнєвий стереотип, готовий зворот, який легко відтворюється в певних умовах і контекстах стандарту.

Кліше мають такі ознаки:

- відповідність психологічним стереотипам як відображенню у свідомості явищ дійсності, що часто повторюються;
- легке відтворення готових формул у процесі мовлення;
- автоматизація процесу відтворення, що полегшує процес комунікації;
- економія зусиль, мисленнєвої енергії і часу як для того, хто говорить (пише), так і для слухача (мовця).

Наприклад, у ділових текстах використовуються такі кліше з головними словами: виконання доручень, внесення змін, загроза зникнення, заходи щодо реконструкції, порядок призначення, ратифікація угоди, взаємний залік, додаткові заходи, грошова допомога, економічні зв'язки, міжнародна торгівля.

Питання для самоконтролю:

- 1 У галузі однієї науки терміни утворюють чи не утворюють систему?
- 2 Терміни можуть мати синоніми?
- 3 Чим відрізняються вузькоспеціальні від загальноживаних термінів?
- 4 Чим відрізняються професіоналізми від професійних жаргонів?
- 5 Чи є професіоналізми відхиленням від літературної мови?

Самостійна робота №6

Тема : Типи термінологічних словників (відповідно до фаху).

Мета: працювати з термінологічним словником, правильно використовувати терміни свого фаху.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

1 Типи термінологічних словників.

2 Фахові термінологічні словники.

Література

1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.

2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.

3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.

4 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.

5 Коваль А. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1974.

Словник - це зібрання слів, розташованих у певному порядку (алфавітному, гніздовому, тематичному тощо). У ньому з'ясовується або значення мовних одиниць, або наводиться певна інформація про поняття, які позначаються певними словами, або подається переклад слів на ту чи іншу мову.

Словники відіграють надзвичайно важливу роль у нашому житті. Вони є показником культури народу, бо фіксують знання, якими володіє суспільство у дану епоху. Словники виконують дві важливі функції: інформативну (прилучають до знань) та нормативну (допомагають оволодіти мовними нормами).

Залежно від призначення, лексичного матеріалу і способів його опрацювання розрізняють словники енциклопедичні та філологічні, або загальномовні.

Предметом опису енциклопедичних словників є поняття, філологічних - слово. Енциклопедичні словники - це словники, в яких описують предмети, явища, події, розповідають про визначних діячів науки, техніки, мистецтва, культури. Енциклопедичні словники поділяються на загальні та спеціальні (тематичні). До загальних енциклопедичних словників належать Український Радянський енциклопедичний словник (Т. 1-3, 1986-1987), Енциклопедія українознавства (Т. 1-10, 1991). До спеціальних належать Енциклопедія кібернетики (1976), Шевченківський словник (Т. 1-2, 1983-1985) та інші.

Оскільки слово може характеризуватися з різних позицій, то філологічні словники поділяються на тлумачні, перекладні, історичні, етимологічні, орфографічні, словники наголосів, іншомовних слів, синонімічні, діалектологічні, інверсійні тощо.

Тлумачний словник розкриває значення слова, характеризує його граматичні і стилістичні властивості, подає типові словосполучення та фразеологічні звороти з цим словом. Прикладом такого словника є Словник української мови в 11-ти томах (1970-1980), який містить 135 тис. слів. Проте на сьогодні він потребує доопрацювання, бо укладений в іншу епоху і налічує чимало слів, які зникли з сучасної мови, адже поняття, що вони позначали, втратили свій сенс. У 2001 р. вийшов Великий тлумачний словник сучасної української мови (автор, керівник проекту В.Т.Бусел). Цей словник містить 170 000 слів і є найбільшим та найповнішим.

Словник іншомовних слів за своєю суттю є різновидом тлумачного словника. Він розкриває значення іншомовного слова, подає етимологічну довідку. Зразком такого словника є Словник іншомовних слів за ред. акад. О.С.Мельничука (1985).

Орфографічний словник подає перелік слів, а також слівформ у нормативному написанні. Відомі такі орфографічні словники: Навчальний правописний словник української мови за ред. акад. Д.Баранника та Д.Руденка (1997), Орфографічний словник за ред. проф. А.Свашенко (1997), Словник з правопису та слововживання С.І.Головащука (1989), Орфографічний словник української мови (уклад. С.І.Головащук, М.М.Пещак та ін., 1999).

Словники слововживання містять стислі поради щодо того, які саме слова чи словосполучення найдоцільніше вжити для передачі потрібного змісту, у ньому зроблено певні застереження про неправильне або небажане, невдале використання тих чи інших слів у певних значеннях, у тому чи іншому контексті. Прикладом таких словників можуть бути: С.Головащук. Українське літературне слововживання: словник-довідник (1995); Д.Гринчишин, О.Сербенська, З.Терлак Словник з культури мови (1997).

Орфоепічний словник служить довідником правильної літературної вимови. У словниках такого типу слова або їх частини, вимова яких не збігається з написанням, подаються в транскрипції. Прикладом є Орфоепічний словник М.Погрібного (1989).

Акцентологічні словники - це словники, в яких подане нормативне наголошування слів, напр.: С.Головащук. Складні випадки наголошення: словник-довідник (1995).

Термінологічні словники містять сукупність термінів певної галузі науки, техніки, мистецтва. Вони є загальні та вузькоспеціальні, крім того, можуть бути перекладними і тлумачними, комбінованого типу. Російсько-український словник ділової мови / Уклад: О.Мокровольський. – Редакція журналу «Український світ» (1992), Російсько-український словник текстильних термінів (1997), Російсько-український загально технічний словник за ред. Л.І.Мацько (1994), Російсько-український словник наукової термінології: Суспільні науки за ред. Й.Ф.Андерш (1994), Російсько-український словник фізичних термінів за ред. Ю.В.Караван (1994) та інші.

Питання для самоконтролю:

- 1 Що є предметом словника?
- 2 Де зафіксовані значення термінів?
- 3 Що є джерелами поповнення термінологічної лексики ?

Самостійна робота №7

Тема: Складні випадки слововживання. Пароніми та омоніми. Вибір синонімів.

Мета: використання лексичних норм у ділових паперах.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Лексичні норми ділової мови.

2 Багатозначні слова і контексти. Синонімічний вибір слова. Словники синонімів та паронімів: правила користування. Пароніми та омоніми у мові фаху.

3 Складноскорочені слова, аббревіатури та графічні скорочення. Аббревіатури загальнонавчівані та вузькоспеціальні у тексті (граматичні форми).

Література

1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.

2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.

3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.

4 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.

5 Коваль А. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1974.

Лексичні норми ділової мови - це правильне слововживання, вдалий підбір необхідних слів із синонімічного ряду, розмежування паронімів, доцільне використання слів іншомовного походження.

Багатозначність - це один з найважливіших шляхів розвитку словникового складу мови. Багатозначні слова є джерелом виразності, до якого активно звертаються письменники і публіцисти. Але в окремих сферах існують певні обмеження щодо функціонування багатозначних слів. Так, зважаючи на те, що науковий та офіційно-діловий стилі вимагають максимально точного позначення понять, у наукових працях і офіційних документах переважають однозначні слова, які забезпечують правильне сприйняття тексту.

Необхідно пам'ятати, що першим правилом вибору слова у будь-якій сфері спілкування є чітке знання мовцями його значення. Уживання слова у неправильному значенні перекручує зміст висловлювання, спотворює, робить незрозумілим, отже спілкування може втратити свою ефективність. Невмотивоване використання слів забруднює мову, у спілкуванні людей воно може стати причиною непорозуміння, а то й конфлікту. Немає сфери комунікації, у якій вимога точності слововживання була б неактуальною.

Серйозну небезпеку для мови становить явище, яке дістало назву «суржик». Цей термін запозичений із сільськогосподарської галузі - млинарства. Суржи́ком називали суміш зерна - жита, пшениці, ячменю, вівса, а також борошно з такої суміші. Зрозуміло, що це борошно низького гатунку. **Суржи́ком** називають ще одну суміш - мовну. Мішанина двох мов - це вже не мова, це покруч, який є вдячним об'єктом для глузування.

Суржик неприпустимий у будь-якій ситуації спілкування. Однак чуємо російсько-українську суміш не лише в побутовій мові, але в офіційно-діловій сфері. Так, дуже часто замість українських слів папір, аркуш, кошторис, митниця, тези, ухвалили, відрядження, збігатися, конкурентоспроможний, наступний можна почути російські або схожі на них бумага, лист, смета, таможня, тезиси, командировка, співпадати, конкурентоспособна, слідуючий. Іноді російські слова набувають «українського звучання» (бувший, віддихати, вмішуватися, всігда, міроприємство, надобність, накінець, обіщати), але такі перетворення не роблять їх українськими. Замість цих

покручив необхідно вживати: колишній, відпочивати, втручатися, завжди, захід, потреба, нарешті, обіцяти. Типовою помилкою, яка створює суржик, є **калькування** (переклад по частинах) російських виразів. Дослівний переклад з російської мови речень «Собрание состоялось вчера», «Бригада отрабатывает новую технологию» дасть речення, що відповідають нормам української мови, - «Збори відбулися вчора», «Бригада відпрацьовує нову технологію». Але у багатьох випадках калькування спричинює утворення не властивих українській мові конструкцій, наприклад, ненормативних словосполучень «приймати участь», «крупні недоліки», «для видимості», «глуха ніч», «вид з вікна», «на ніч дивлячись» замість правильних «брати участь», «значні (великі) недоліки», «для годиться (про людське око)», «глуха ніч», «краєвид з вікна», «проти ночі».

Синоніми (від грец. «однойменний») - слова, що мають спільне, близьке або тотожне значення, але відрізняються відтінками значень чи стилістичними забарвленнями.

Кілька синонімів утворюють синонімічний ряд. Домінанта - стрижневе, або опорне слово, що виражає найзагальніші значення й не має стилістичних відтінків. У діловій сфері, зазвичай, функціонують домінанти, оскільки вони є стилістично нейтральними і мають пряме значення.

Професіональний Професійний

Обидва прикметники мають однакове значення, але їх співвідносять з різними словами: професіональний - професіонал, професійний - професія, професійна (професіональна) підготовка; професійні (професіональні) інтереси. Але є відмінність щодо їх сполучуваності з іншими словами.

Професійний має більш поширену сферу вживання. Переважає у сполученні з іменниками хвороба, захворювання, травма та ін., тобто «хвороба, пов'язана з професією». У сполученні професійна спілка взаємозаміна прикметників не допускається.

Професіональний найчастіше вживається тоді, коли треба підкреслити значення «такий, що стосується професіоналів, не аматорів; фаховий»: професіональний актор - актор, який обрав своїм фахом театральну справу (акторами-аматорами можуть бути люди різних професій і без професій).

Процент Відсоток

Це слова-синоніми. Науковий стиль віддає перевагу слову процент. Відсоток - буквально означає «за сто», «наріст від ста».

Процент і відсоток вживалися як паралельні терміни в ХІХ ст., так само паралельно використовується вони і в сучасних стилях: виробити 142 проценти, великий відсоток виборців.

Форум Збори

Слово форум (від лат. forum - площа, двір) означає широкі представницькі збори: міжнародний форум молоді, форум кінематографістів. Це слово доцільно вживати для позначення зборів світового, міжнародного масштабу.

Слово збори вживається стосовно зібрання членів певного колективу, організації з метою обговорення якихось питань чи проведення заходів: відкривати збори, писати протокол зборів, установчі збори.

Антоніми - це слова з протилежним значенням.

Антоніми утворюють пари на основі зіставлення і протиставлення, яке відбувається на одній семантичній площині: важкий - легкий, детальний - не детальний, корисний - шкідливий, мовчати - говорити, любов - ненависть.

Найбільше антонімічних пар серед прикметників, прислівників, менше серед дієслів й іменників. Абстрактні іменники мають антоніми: залежність - незалежність, багатство - бідність.

Іменники з конкретним значенням, числівники, більшість займенників і службових слів не мають антонімічних пар: наказ, рішення тощо.

Омоніми потрібно відрізняти від багатозначних слів.

Омоніми (від грец. однаковий та ім'я) - слова, що однаково звучать, але мають різні значення.

Повні, або абсолютні, омоніми: апарат (прилад) - апарат (установа); блок (механізм) - блок (об'єднання).

До неповних, або часткових, омонімів належать такі, які частково збігаються звуковим складом у деяких формах слів, - це омоформи: плачу (від платити) - плачу (від платити). Слова, які однаково звучать, але пишуться по-різному, - це омофони: проте - про те. Омографи - це слова, які пишуться однаково, але мають різний наголос: замок - замок.

Пароніми (від пар. і грец. - ім'я, назва) - це однокореневі слова, близькі за звучанням, але різні за значенням або які частково збігаються в значенні.

Пароніми за характером смислових зв'язків поділяються на групи:

- синонімічні (важкий - тяжкий);
- антонімічні (еміграція - імміграція; адресат - адресант);
- тематичні (абонент - абонемент; компанія - кампанія; пам'ятка - пам'ятник);
- такі, що мають семантичну близькість (витрати - затрати; вирізнятися - відрізнятися).

Незначна різниця у вимові паронімів спричиняє труднощі у їх засвоєнні, приводить до помилок, зокрема до неправильного вживання одного слова замість іншого. Особливо уважно слід стежити за вживанням слів-паронімів і завжди звертатися до відповідних словників, щоб уточнити значення, правопис і вимову потрібного слова: Тактовний - той, що володіє почуттям міри, такту (утворений від іменника такт – «почуття міри, що підказує правильне розуміння або оцінку явищ дійсності»): тактовна людина; Тактичний. Прикметник тактичний утворений від іменника тактика у значенні «сукупність прийомів, методів або способів, що використовуються в політиці, спорті, для досягнення мети або на війні для проведення певної бойової операції»: тактичні міркування, тактичні прийоми.

Книжні й іншомовні слова в документах. Книжні слова використовуються в наукових працях, публіцистичних статтях, документах тощо в узагальненому значенні.

Книжні слова, як правило, однозначні. Іншомовні слова - це слова, запозичені з інших мов.

У текстах ділового стилю іншомовні слова вживаються, якщо немає відповідника в українській мові або ці слова набули міжнародного визнання.

Існують правила щодо використання іншомовних слів:

- необхідність цього слова у тому чи іншому контексті;

- правильність і точність уживання іншомовного слова;
- зрозумілість слова для тих, хто буде знайомитися з діловим текстом;
- неможливість вживання в одному тексті слова запозиченого і питомого (не можна сказати: «Ми дійшли консенсусу зі згоди» -з виступу на засіданні Верховної Ради).

Явище абрєвіації полягає у скороченні довгих мовних формул і згортанні їх у семантичну єдність - **абрєвіатуру**. Це порівняно новий спосіб словотворення, але досить продуктивний у сучасних мовах. Серед неологізмів - значна кількість саме абрєвіатур. Це явище поширилося на початку ХХ ст. і відповідало суспільній потребі мови, а саме - тенденції до уникнення надлишкової інформації, економії мовної енергії, уникнення повторів, упорядкованості та регламентації. Активізація процесу творення абрєвіатур зумовлена передусім суспільно-політичними чинниками, - а відтак соціолінгвістичною ситуацією - появою чи оновленням назв державних, громадських, адміністративно-управлінських, політико-економічних, міждержавних і світових утворень.

Отже, **абрєвіатура** (італ. скорочую) - скорочене складне слово (іменник), утворене з початкових літер чи початкових слів, на основі яких твориться скорочення. Суттєвою ознакою абрєвіатур є стабільна вимова за назвами букв (рідше звуків) та - як результат її - лексикалізація графічних скорочень, якої з часом набувають частовживані й загальноживані довгоживучі абрєвіатури, напр.: Кабмін, ЖЕК, НАТО, ООН тощо. Основні умови їхнього функціонування - доцільність, зрозумілість, стандартність. їх ще деколи називають „лексичними скороченнями”.

Класифікація абрєвіатур залежно від їхньої структури та вимови має такий вигляд:

1 Ініціальні абрєвіатури - утворені з початкових літер (звуків) слів, які входять у вихідне словосполучення:

а) буквені - їх вимовляють як букви: СНД- Співдружність Незалежних Держав; МЗС - Міністерство закордонних справ; СБУ- Служба безпеки України; МВФ - Міжнародний валютний фонд; ЛНУ - Львівський національний університет; ТОВ - Товариство з обмеженою відповідальністю; СП - спільне підприємство; ТСН - Телевізійна служба новин;

б) звукові - їх вимовляють як звуки: ЄШКО - Європейська школа кореспондентської освіти; НАН - Національна академія наук; ЧАЕС - Чорнобильська атомна електрична станція; ВАТ - Відкрите акціонерне товариство; ДАІ - Державна автомобільна інспекція; ЗМІ - засоби масової інформації; ЦУМ - центральний універсальний магазин; СНІД - синдром набутого імунного дефіциту.

2 Абрєвіатури складового типу - утворені усіченням основ двох (або більше) слів, з початкових складів мотивуючого складного найменування: інтерпол (інтернаціональна поліція), Бенілюкс (об'єднувальна назва трьох європейських держав - Бельгії, Нідерландів і Люксембургу), військкомат (військовий комісаріат), торгпред (торговельний представник), міськком (міський комітет), держстрах (державне страхування), нардеп (народний депутат).

3 Абрєвіатури змішаного типу - утворені з початкової частини або частин слів і повного слова. Це дуже поширений тип абрєвіатур у сучасній українській мові:

держмито, спецзамовлення, госпрозрахунок, дипкур'єр, генпрокурор, держсекретар, начштабу, техогляд, медсестра, турбюро, Донвугілля, Нацбанк, Галсервіс.

4 Комбіновані аббревіатури - утворені одразу двома зазначеними вище способами: НДІБудшляхмаш, НДІТоргмаш, ХарБТІ, АвтоЗаЗ.

Абревіатури широко використовують у засобах масової інформації, політичній, діловій сферах. Серед ініціальних аббревіатур найбільшу групу становлять назви установ та організацій. З відновленням незалежності в Україні виникло багато нових партій, громадсько-політичних організацій, що мають два найменування: одне - повне, яке є словосполученням, інше скорочене - аббревіатура. Ознакою євроінтеграційної стратегії України є поява в українському політико-економічному дискурсі великої кількості аббревіатур із компонентом євро, напр.: єврокредит, єврооблігація, Європарламент, євроринок, єврочек, чи основою Європа, напр.: ЄВС - Європейська валютна система, ЄВБ - Європейський валютний банк, ЄБРР - Європейський банк реконструкції і розвитку, ЄЄ - 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, облно, фінвідділ, біофак, журфак, юрфак);
- назви посад (завкафедри, генсек, санінструктор);
- назви документів (спецзамовлення, спецпроект, техплан);
- назви матеріалів, виробів, машин, пристроїв (лавсан, тикональ - титанкобальтнікельальюміній, комол кобальтемолібден, колінвал, апарат УЗД, ГАЗ - 51, Ту-154, Ан-24) та ін.

Творення складноскорочених слів мусить відповідати таким вимогам: а) слово має легко «розгортатися» в повне найменування; б) не має збігатися зі словом або скороченням, які вже є в мові; в) відповідати нормам українського правопису. Невдалими можна вважати немилозвучні аббревіатури (СЄХЛ - Східноєвропейська

хокейна ліга; СФУ-ЖО - Світова федерація українських жіночих організацій; ЄФВС - Європейський фонд валютної співпраці; ТКЛТБ - Телекомпанія Львівського телебачення; ЗЗБВ - завод залізобетонних виробів), співзвучні з якимось звичайним словом (КІНО - Київський інститут народної освіти; УХО - Українська християнська організація; ЛАК-Ліга арабських країн), незрозумілі (молзавод, індпошив, промпродукти). Наслідком тривалої взаємодії української та російської мов є ненормативні сьогодні аббревіатури, напр.: вуз, а треба - внз або виш, зво, ОМОН, а треба - ЗМОП, ін'яз, а треба - інфак. Як релікти сприймаємо запозичені з російської мови аббревіатури самбо (самооборона без озупия), бомж (без определеного места жительства), спецназ (отряд специального назначения) та ін.

Окремі аббревіатури, 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 аббревіатур - назв країн і міжнародних організацій, фондів виникла вже на основі перекладених номінацій: UNO - ООН (Організація Об'єднаних Націй); IMF - МВФ (Міжнародний валютний фонд); USA - 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 аббревіатури й в електронному дискурсі: WWW (World Wide Web) - всевітнє інформаційне середовище, РС - personal computer, IRC (Internet Relay Chat) - спілкування в реальному часі. Відмінна риса аббревіації 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 аббревіатури 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.

Аббревіатури 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.

Відмінюються аббревіатури:

1) які утворюються з початкового складу прикметника і повної форми іменника, напр.: педінститут, медсестра, за зразком самостійних іменників, що входять до їхнього складу;

Зінкевич-Томанек Б., Григор'єв О., Прихода Я. Короткий практичний словник аббревіатур та скорочень української мови. - Краків, 1997. - С. 40. Див.: Дьяконова І. Л. Лексичні характеристики електронного листування // Мовні і концептуальні картини світу: наук, праць. - №7. - К., 2002. - СІ50-154.

1) які утворюються з початкових звукосполучень або початкових звуків мотивуючого складного найменування, напр.: нардеп, жек, загс; за зразком тих іменників, з якими вони збігаються за зовнішньою формою, тобто як іменники чоловічого роду другої відміни твердої групи;

Не відмінюються аббревіатури:

1) у яких другий елемент має форму непрямого відмінка, напр.: завканцелярії, комроти, начштабу;

2) ініціально-буквені чи ініціально-звукові, які не сприймаються як іменники, що мають визначений рід і тип відміни, напр.: ПТУ, ЗАТ.

Правильність написання, точність граматичної форми можна перевірити за спеціальними словниками скорочень української мови.

Правила скорочування слів

Окрім скорочень, придатних до вживання в усній і писемній формі мовлення, у діловому спілкуванні існують скорочення, призначені для зорового сприйняття, - графічні, текстові. Ці скорочення не є словами, їх використовують лише на письмі. На відміну від лексичних скорочень, їх можна розшифрувати та прочитати повністю. Зазвичай, це скорочення, позначені малими буквами. За написанням графічні скорочення є декількох типів:

- крапкові (ім., див., с., м.);
- дефісні (ін-т, р-н, б-ка, з-д);
- із скісною рисою (а/с, в/с, в/ч);
- нульові - на позначення фізичних, метричних величин, грошових одиниць та ін. лише після цифр (20 хв, 5 кг, 300 грн);
- комбіновані (пд.-зах., пн.-сх.) та ін.

Стандартними є такі типи скорочень:

- а) поштові назви, назви адміністративних одиниць: м., смт, обл., р-н, ст., вул.;
- б) назви посад і звань: асист., доц., проф., канд. техн. наук, зав., зам., член-кор., акад.;
- в) назви дат і календарних термінів: н. е., в., ст., м-ць, р., рр.;
- г) грошові одиниці та числові назви: грн, коп., тис, млн, млрд;
- д) форми звертання: п., гром.;
- е) фізичні, метричні величини: т, га, г, кг, л, мл, км, хв, год.;
- є) найменування документів; квіт., накл.;
- ж) текстові позначення: див., пор., напр., с, та ін., і т. ін., табл., іл.

Усі скорочення слів мусять бути загальноприйнятими і зрозумілими, зафіксованими у державних стандартах і словниках. Не варто перевантажувати текст графічними скороченнями. Існують такі правила користування скороченнями:

- слово має закінчуватися на приголосну (за невеликими винятками - о. - острів, отець, А - ампер);
- слово має мати запас стійкості, щоб сприйматися однозначно (філол., філос);
- не можна скорочувати в тексті ключових слів;

- написання скорочення має бути уніфікованим у межах тексту.

Є багато окремих правил, що потрібні у процесі роботи з документами. Наприклад, варто запам'ятати правильні скорочення місяців року: січ., лют., берез., квіт., трав., черв., лип., серп., верес, жовт., лис-топ., груд.; не розділяти крапкою подвоєння рр. - роки; не можна скорочувати імена та імена по батькові (/.—Іван, М. - Михайло, а не їв., Мух.); не скорочувати стор., а лише правильно - с; писати правильно - напр., а не Н-д; чи Н: та ін.

Скорочення слів використовують і для стислого письма, під час конспектування. Скорочувати можна різні частини мови, намагаючись дотримуватися загальноприйнятих норм, а не власних правил.

Питання для самоконтролю:

- 1 Чи доречно використання синонімічних рядів під час укладання ділових паперів?
- 2 Чому мову вважають основним виразником культури нації?
- 3 Яке значення має піднесення мовної освіченості в суспільстві?
- 4 Коли не рекомендується вживати іншомовні слова в ділових паперах?
- 5 До чого призводить неуважне вживання слів-паронімів?

Самостійна робота №8

Тема : Морфологічні норми сучасної української літературної мови, варіанти норм.

Мета: правильно записувати цифрову інформацію у ділових паперах.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Запис цифрової інформації у ділових паперах.
- 2 Відмінювання числівників.
- 3 Особливості сполучуваності числівників з іменниками.

Література

- 1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.
- 2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.
- 3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.
- 4 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.
- 5 Коваль А. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1974.
- 6 Український правопис / НАН України, Інститут мовознавства імені О.О.Потебні; Інститут української мови – стереотип. вид. – К.: Наукова думка, 2003.

Написання цифр та символів у ділових паперах

Багатозначні числа розбиваються на класи по три цифри справа наліво і відокремлюються одна від одної проміжком в один знак. Чотиризначні числа не поділяються на класи. Наприклад: 11 616; 2001.

Арабські і римські цифри відокремлюються від слів проміжком. Винятком є букви, що входять до складу словесно-цифрових позначень, які пишуться разом або

через дефіс. Наприклад: будинок 45; до справи 128В; стереопрогравач «Віола Р521С».

Порядкові числівники мають відмінкові закінчення, які пишуться через дефіс. Наприклад: 2-га лінія; 3-тє видання.

Якщо записаний цілий ряд порядкових числівників, то відмінкове закінчення ставлять тільки після останньої цифри. Наприклад: /, 2, 3 і 4-й томи.

Порядкові числівники, позначувані римськими цифрами, пишуться без відмінкових закінчень. Наприклад: II гатунок; III курс.

Складні прикметники, першою частиною яких виступає числівник, позначуваний цифрою, пишуть без відмінкових закінчень через дефіс. Наприклад: 2-студе-невий; 7-поверховий.

Числа до десяти варто писати у текстах словами, а після десяти - цифрами: шість моніторів; 159 школярів.

Десяткові дроби відокремлюються комою. Наприклад: 2,7; 4,5.

Прості дроби пишуться двома способами:

1 Через скісну риску. Проміжок між чисельником і знаменником не роблять. Наприклад: 4/7; 2/3; 1/6.

2 Чисельник від знаменника відділяється горизонтальною рисою.

У змішаних дробах ціле число відділяють від дробової частини інтервалом в один знак.

Римські цифри від слів відокремлюють проміжком. Наприклад: XIX століття.

Знаки «номер» (№); «параграф» (§) і «градус» (°) відокремлюють від цифри інтервалом: № 35; § 15; 43°. Слід пам'ятати, що знак «за Цельсієм» (С) пишеться разом із знаком «градус»: 37,2°С.

Символи «відсоток» (процент) (%), «хвилина» ('), «секунда» (") пишуться разом із цифрою: 115%; 32'; 3Г20".

Знаки «номер», «параграф», «процент», «градус» у множині не подвоюються.

Арифметичні знаки «плюс» (+), «мінус» (-), «множення» (x), «ділення» (:), знак «дорівнює» (=) відокремлюють від цифри проміжком в один знак. Вони записуються тільки з цифрами, у тексті - словами.

Знак граничного відхилення (\pm) пишуть із цифрою разом: $\pm 0,53$.

Між від'ємними та додатними величинами, що означають крайні межі, знак «тире» не ставиться. У цьому разі слід писати прийменники «від» і «до». Наприклад: температура повітря знизилася від -5 до -10 °С.

Показники степеня та індекси пишуть разом із цифрою: 122; 283.

Географічні та математичні позначення пишуть скорочено.

Міри довжини і ваги позначають згідно з метричною системою мір: км (кілометр), м (метр), дм (дециметр), см (сантиметр), мм (міліметр), т (тонна), ц (центнер), кг (кілограм), г (грам), мг (міліграм), млрд. (мільярд), млн. (мільйон), тис. (тисяча).

Міри площі та об'єму слід скорочувати так:

км² (квадратний кілометр),

м² (квадратний метр),

м³ (кубічний метр),

см³ (кубічний сантиметр).

У хімічних формулах інтервал між цифрами і буквами не роблять.

У писемному діловому мовленні цифрова інформація може бути відтворена і за допомогою числівників, і за допомогою цифр. Вибір способу її запису залежить від виду цифрової інформації та від типу документа. Якщо число супроводжується найменуванням одиниць виміру, то воно записується цифрами: 50 тонн зерна, 10 центнерів масла. У таких документах, як акт, розписка, доручення тощо, спочатку пишуть цифру, а потім (у дужках) записують її за допомогою числівників: на ремонт виділено 205 (двісті п'ять) тисяч гривень; доручаю одержати, 100 (сто) гривень.

В усному діловому мовленні цифрову інформацію передають за допомогою числівників.

У сучасній українській літературній мові числівники за спільністю відмінкових закінчень становлять такі типи відмінювання.

Числівники один, одне (одно), одна та всі порядкові числівники відмінюються подібно до прикметників.

Зверніть увагу, що числівник одна має паралельні закінчення в родовому та орудному відмінках: однієї (одної), однією (одною). У знахідному відмінку форма всіх числівників чоловічого роду однини та жіночого множини залежить від значення іменника, з яким вона поєднується: з іменниками - назвами неістот вживається форма називного відмінка, з іменниками - назвами істот - і форма родового відмінка, пор.: виписати один комп'ютер, але запросити одного спеціаліста; перевірити третій підрозділ, але зупинити третього курсанта; оцінити перші спроби співпраці, але привітати перших учасниць конкурсу.

Закінчення числівників два, дві, три, чотири, кілька, багато в непрямих відмінках, крім знахідного й орудного, збігаються. В орудному відмінку числівники два, три мають закінчення -ома, числівники чотири, багато - закінчення -ма. Форма знахідного відмінка цих числівників теж залежить від значення іменників, з якими вони вживаються: при назвах неістот форма знахідного відмінка однакова з формою називного відмінка; при назвах істот вона збігається з формою родового, пор.: запропонувати дві поправки, але звільнити двох прибиральниць; одержати три підручники, але інструктувати трьох стажистів.

Окремий тип відмінювання становлять числівники від п'яти до десяти, усі числівники на -дцять, -десят. У родовому, давальному та місцевому відмінках паралельно із закінченням -и в них вживається закінчення -ох та -ом. В орудному відмінку ці числівники мають паралельні закінчення -ма й -ома.

Запам'ятайте, що в числівників п'ятдесят, шістдесят, сімдесят, вісімдесят відмінюється тільки друга частина: п'ятдесяти(-тьох), шістдесяти(-тьох), сімдесяти(-тьох), вісімдесятитьох - на противагу російській мові, в якій вони відмінюються в обох своїх складових частинах: п'ятидесяти, шестидесяти, семидесяти, восьмидесята.

В усному діловому мовленні потрібно стежити за правильною вимовою числівників. Для сучасної української літературної мови нормативним є наголошування компонента -надцять, пор.: одинадцять, чотирнадцять тощо, а не одинадцять, чотирнадцять. У складних числівниках - назвах десятків наголос падає на другу частину, а не на першу, пор.: сімдесят, сімдесяти а не сімдесят, семидесяти; вісімдесят, вісімдесяти, а не вісімдесят, восьмидесята.

Числівники сорок, дев'яносто, сто в усіх відмінках, крім називного і знахідного, мають закінчення -а.

Числівники, що називають сотні {двісті, триста чотириста, п'ятсот, шістсот, сімсот, вісімсот, дев'ятсот} відмінюються в обох частинах.

Числівники тисяча, мільйон, мільярд, білльйон, трильйон і под. відмінюються як відповідні іменники.

У дробових числівниках чисельник відмінюється як кількісний числівник, а знаменник - як порядковий.

Запам'ятайте, що в називному відмінку числівники два, три, чотири поєднуються з порядковими у формі називного множини, а числівник п'ять та всі наступні - з порядковими у формі родового множини, тому дробові числівники потрібно читати так: дві треті, три четверті, чотири п'яті, але п'ять шостих, сім восьмих, дев'ять десятих.

У складених кількісних числівниках відмінюються всі частини як числівники відповідних типів.

У складених порядкових числівниках змінюється лише останнє слово, напр.: У дві тисячі першому році...; 3 тисяча дев'ятсот вісімдесят шостого до тисяча дев'ятсот дев'яносто четвертого року...

Питання для самоконтролю:

- 1 Яку роль в ділових документах відіграють числівники?
- 2 Як записуються складні і складені числівники?
- 3 Наголошення яких числівників в усному мовленні слід запам'ятати?

Самостійна робота №9

Тема : Морфологічні норми сучасної української літературної мови, варіанти норм.

Мета: використовувати дієслівні форми у професійних текстах.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Використання книжних дієслів та їх форм.
- 2 Особливості використання активних дієприкметників.
- 3 Використання безособових конструкцій з дієслівними формами на –но, -то.
- 4 Вживання складених форм дієслів недоконаного виду в майбутньому часі.
- 5 Творення і вживання дієприслівників.

Література

- 1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.
- 2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.
- 3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.
- 4 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.
- 5 Коваль А. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1974.
- 6 Український правопис / НАН України, Інститут мовознавства імені О.О.Потебні;

Інститут української мови – стереотип. вид. – К.: Наукова думка, 2003.

З-поміж дієслівних форм, які вживаються в ділових документах, найпоширенішими є форми першої особи множини та третьої особи однини теперішнього часу: Вимагаємо негайно повернути борг; Дирекція звертається до всіх працівників... Іноді ці форми вживаються у значенні форм майбутнього часу: Роботу розпочинаємо о 10 годині; Нарада розпочинається о 10 годині.

В усному діловому мовленні широко використовуються форми наказового способу, здебільшого другої особи однини та множини: підготуй, підготуйте; перевір, перевірте; відішли, відішліть. Значно рідше послуговуються формами третьої особи однини та множини наказового способу, які утворюються за допомогою часток хай (нехай) і дієслів у формі третьої особи однини та множини теперішнього чи майбутнього часу: хай (нехай) підготує (підготують), хай (нехай) перевірить (перевірять), хай (нехай) відішле (відішлють).

Для вираження категоричного спонукання до виконання певної дії (в усних і письмових розпорядженнях, наказах тощо) вживається переважно інфінітив: Негайно підготувати; Перевірити документи; Розшукати курсанта; Відіслати листи; Вивісити списки.

Вживання аналітичних форм наказового способу, до складу яких входить дієслово давай або давайте, в сучасній українській літературній мові не нормативне, пор.: давай напишемо, давай визначимо, давай попередимо. Замість них слід використовувати форму першої особи множини наказового способу, пор.: напишімо, визначмо, попередьмо.

В інструкціях, статутах, приписах тощо вживаються менш категоричні спонукальні безособові форми типу забороняється, не дозволяється, заборонено і под.

У ділових документах інфінітив належить вживати тільки із суфіксом -ти: відмовити, вивчити, доручити, захувати.

Для ділового мовлення характерне широке використання пасивних дієприкметників минулого часу й дієприслівників доконаного виду (форми на -ши/-вши): Обговорений на зборах проект закону передано до комісії; Зазначені недоліки слід усунути; Заслухавши та обговоривши питання про..., збори ухвалюють. Це зумовлено тим, що вони сприяють компактності викладу.

Замість дієприкметників активного стану теперішнього часу (форми на -уч-(-ий)/-юч-(-ий) відповідно до нових рекомендацій слід уживати прикметники із суфіксами -льн- (напр.: стимулювальні заходи замість стимулюючі заходи; коригувальні методи замість коригуючі методи, копіювальні прилади замість копіюючі прилади; регулювальний апарат замість регулюючий апарат), -н-(напр.: організаційний центр замість організуючий центр; домінантне становище замість домінуюче становище; інтерферентний вплив замість інтерферуєчий вплив; провідний спеціаліст замість ведучий спеціаліст), -лив- (обнадійливий захід замість обнадіюючий захід; приголомшливий результат замість приголомшуючий результат) та ін. Субстантивовані дієприкметники на -уч-(-ий), -юч-(-ий), які визначають посади, обов'язки людей, слід замінити іменниками із суфіксами -ач, -ник та іншими іменниковими утвореннями (завідувач замість завідуєчий, командувач замість

командуючий, керівник замість керуючий; голова замість головуючий; промовець, доповідач замість виступаючий; виконувач обов'язків замість виконуючий обов'язки). Іменниками можна замінити й інші дієприкметники активного стану, напр.: юрист-практик замість практикуючий юрист; поет-початківець замість початкуючий поет; органи контролю замість контролюючі органи та ін.

Дієприслівникові звороти - досить поширений вид дієслівних форм у діловому мовленні. Дієприслівникові звороти сприяють динамічності мовлення. Тому їх часто використовують у книжних стилях замість підрядних обставинних речень.

Місце дієприслівникового звороту у реченні вільне. Однак дієприслівникові звороти, які вказують на дію, що передувала дії, вираженій дієсловом-присудком, а також дієприслівникові звороти зі значенням причини й умови, ставляться перед дієсловом-присудком: Оголосивши перерву, судді пішли на консультативну нараду. Побачивши працівників правопорядку, хулігани кинулися навтьоки.

Дієприслівниковий зворот може відноситися до члена речення, вираженого інфінітивом: Створюючи закони, слід враховувати соціологічну ситуацію. У таких безособових реченнях дієприслівниковий зворот може стосуватися лише інфінітива. Тому неправомірним вважається речення на зразок: Підходячи до будинку, мені стало страшно.

Дієприслівниковий зворот не можна вживати при пасивному звороті, оскільки суб'єкт дії, виражений присудком, і суб'єкт дії, виражений дієприслівниковим зворотом, не збігаються: Одержавши тяжку рану, сержант був врятований товаришами. Ідучи щодня на службу, зброя повинна вичищатися.

Так само дієприслівниковий зворот не вживається у тих випадках, якщо дія, виражена дієприслівниковим зворотом, не стосується того самого діяча, що й присудок: Будучи на нараді, питання про зростання злочинності стояло досить гостро. Навчаючись разом в університеті, він залишився для мене другом на все життя.

Деякі дієприслівникові звороти, на зразок: судячи з цього, чесно кажучи, поклавши руку на серце та ін., перетворилися на застигли вислови, втратили ознаки звороту, не підлягають вимогам, які ставляться до дієприслівникових зворотів, і тому можуть уживатися в безособових реченнях: Правду кажучи, хотілося несумлінно ставитися до виконання своїх обов'язків.

Запам'ятайте:

1 Підмети зі словами більшість, меншість, ряд, частина, багато вимагають від присудка форми однини:

а) якщо при вищевказаних словах нема керованого слова: Більшість голосувала за висловлену пропозицію.

б) якщо слова більшість, меншість керують іменником в однині: Більшість студентства взяла участь у міжнародній акції «За мир і безпеку».

в) при безпосередній близькості підмета і присудка (хоч кероване слово вживається і в множині):

Більшість студентів склала успішно зимову сесію. У професійному мовленні нормативними є декілька варіантів узгодження підмета і присудка: Більшість делегатів прибула; більшість (три, двадцять сто) делегатів прибули; більшість (чотири, тридцять, сто) делегатів прибуло.

2 Дієслово-присудок у формі множини вживається:

а) якщо між підметом і присудком є інші члени речення (дієприкметниковий зворот); означальне підрядне речення зі сполучним словом у формі множини: Більшість заходів, які господарство запланувало на цей рік, виконані;

б) якщо при слові більшість є декілька керованих слів у формі множини:

Більшість інженерів, службовців, робітників нашого підприємства беруть активну участь у впровадженні у виробництво нових технологій;

в) якщо при підметі зі словом більшість є однорідні присудки: Більшість викладачів кафедри виступають з лекціями перед населенням, виконують важливі громадські доручення;

г) якщо підкреслюються активність і роздільність дій, що їх виконують особи, названі в підметі: Більшість слухачів висловили різні думки;

д) якщо дієслівна зв'язка бути узгоджується з іменною частиною складеного присудка: Більшість учасників були задоволені організацією проведення конференції.

3 При займеннику Ви, що вживається для вираження пошани до однієї особи, присудок ставиться в множині: Ігорю Васильовичу, Ви готові розпочати урочисте засідання?

4 При абрєвіатурах дієслово-присудок ставиться в тому самому роді й числі, що й головне слово в словосполученні, від якого утворено абрєвіатуру: Міськвно (міський відділ народної освіти) розглянув питання забезпечення шкіл підручниками.

5 При підметі, до складу якого входить неозначено-кількісний числівник багато (мало, немало, небагато) присудок, як правило, вживається у формі однини: Багато студентів взяло участь в акції «Молодь проти СНІДу». При однорідних присудках можливою є форма присудка в множині: Багато студентів працювали на фермі, доглядали молодняк.

6 У професійному, діловому мовленні замість пасивних дієприкметників вживають безособову дієслівну форму на -но, -то, коли є потреба наголосити на дії, а не на ознаці. Наприклад: постанову ухвалено; доповідь заслухано; всі питання розглянуто; ухвалу прийнято; майно конфісковано; завдання виконано; екзамен складено; досліді проведено.

7 Дієслова керують іменниками у певних відмінках.

а) з іменниками в родовому відмінку вживаються дієслова:

- вчити (вчитися, навчати, навчатися) грамоти, етикету;
- запобігати (домагатися) ласки, теплоти;
- зазнавати поразки, горя, приниження, нещастя;
- призвести до пожежі, катастрофи;
- чекати слушної хвилини; (чекати на тебе);
- слухати доброї поради, батьків;
- позбавитися бур'янів, клопоту.

б) з іменниками чи займенниками у давальному відмінку вживаються дієслова:

- дорівнювати трьом, чотирьом;
- боліти мені, їй;
- дякувати тобі, йому, нам;

- запобігати у значенні «уникати, відвертати» втратам, руйнуванню, лихові, біді;
 - підлягати обробці, сумніву, критиці.
- в) з іменниками чи займенниками в орудному відмінку вживаються дієслова:
- оволодівати знаннями, теорією, методикою;
 - спілкуватися рідною мовою;
 - читати українською мовою;
 - розмовляти кількома мовами.

Питання для самоконтролю:

- 1 У яких відмінках дієслова керують іменниками?
- 2 Які стійкі дієслівні словосполучення вживаються в текстах ділової документації та професійних текстах? Наведіть приклади.
- 3 Який спосіб творення властивий дієсловам?

Самостійна робота №10

Тема : Морфологічні норми сучасної української літературної мови, варіанти норм.

Мета: використовувати прийменникові конструкції у професійних текстах.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Вживання прийменника по.
- 2 Переклад російського прийменника в.
- 3 Вживання прийменника при.

Література

- 1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.
- 2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.
- 3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.
- 4 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.
- 5 Коваль А. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1974.
- 6 Український правопис / НАН України, Інститут мовознавства імені О.О.Потебні; Інститут української мови – стереотип. вид. – К.: Наукова думка, 2003.

Прийменник як службова частина мови відіграє важливу організуючу роль в усному і писемному діловому, професійному мовленні для вираження найрізноманітніших нюансів думки, розвитку мислення; набуває специфічного значення саме в текстах ділових паперів, надаючи їм офіційного, неемоційного забарвлення.

Сучасна українська мова має розгалужену систему прийменникових синтаксичних конструкцій зі значенням різних відношень, а саме:

- часових - протягом (упродовж) року; наприкінці семестру; напередодні виборів та ін.;
- причинових - завдяки успіхам колективу; через брак доказів; через хворобу;

- **цільових** - з метою забезпечення належних умов; для проведення ділової зустрічі; в ім'я миру;
- **допустових** - незважаючи на труднощі; незалежно від ситуації; всупереч логіці; при всій повазі до Вас;
- **умовних** - у разі невиконання; у разі затримки; на випадок запізнення;
- **відношення відповідності чи невідповідності** - згідно з наказом; відповідно до договору; залежно від умов.

У межах вищезазначених відношень є багатозначні прийменники, які одночасно можуть мати:

- просторове значення (іти через майдан, дивитися через вікно);
- часове значення (зробити через три дні, зустрітися через тиждень);
- причинове значення (виключити з інституту через неуспішність, через скорочення штатів).

Вибір прийменникових конструкцій зумовлений конкретним змістом тексту документа, лексико-граматичними зв'язками слів у ділових, професійних текстах, і тому важливо знати й пам'ятати особливості написання і вживання прийменникових форм, від чого залежатиме орфографічна грамотність, об'єктивність, правильність, доречність висловлюваної думки, логічність викладу матеріалу.

Слід пам'ятати:

1 Складні прийменники звичайно пишуться разом: внаслідок (аварії), наприкінці (року), довкола (проблеми), задля (успіху), назустріч (реформам) тощо.

2 Прийменники, утворені від повнозначних слів, пишуться двома і більше словами: незважаючи на (погрози), в результаті (перевірки), у зв'язку з (сімейними обставинами), згідно з (законом).

3 Вибір прийменника неможливий у стандартних (стійких) словосполученнях: ставити за мету, мати на меті, брати до уваги.

4 Вибір прийменника є можливий для підкреслення певного аспекту думки в таких паралельних синтаксичних конструкціях: за час навчання - під час навчання, за звітний період - у звітний період, на потреби села - для потреб села.

5 Неприпустимі скорочення прийменникових конструкцій типу: на зборах правління (не можна: на правлінні), на засіданні комісії (не можна: на комісії).

6 Не можна пропускати прийменники в поданих нижче словосполученнях, що призводить до двозначності їх розуміння: матеріали досліджень (з досліджень чи для досліджень?), лист дирекції (для дирекції чи від дирекції?), допомога заводу (для заводу чи від заводу?), повідомлення організації (для організації, від організації чи з організації?).

7 Треба уникати буквального перекладу прийменникових зворотів з російської мови на українську. Наприклад: *благодаря настойчивости* - завдяки (а не дякуючи) наполегливості; *несмотря на трудности* - незважаючи (а не дивлячись) на труднощі; *в зависимости от условий* - залежно (а не в залежності) від умов; *в случае отказа* - у разі (а не у випадку) відмови; *в соответствии с графиком* - відповідно до графіка (а не у відповідності з графіком) та ін.

8 Слід пам'ятати: деякі російські прийменникові словосполучення мають не один, а кілька українських відповідників, що дає можливість вибрати найточніший для конкретного тексту. Наприклад: *работать согласно графика* - працювати згідно з

графіком, за графіком; отпуск по болезни - відпустка через хворобу, у зв'язку із захворюванням; разработать мероприятия по улучшению условий труда - розробити заходи для, щодо, до поліпшення умов праці.

9 Не забуваймо традиції вживання прийменників в, у, на, які розрізняються й за змістовими відтінками: працювати - на фермі, на підприємстві, на заводі, на ділянці, на (у) полі, у школі, в організації, в установі і т. д.; вчитися - у школі, на денному (вечірньому, заочному) відділенні академії, в інституті, на курсах підвищення кваліфікації.

10 Не слід плутати написання похідних прийменників з повнозначними частинами мови, від яких вони утворені, та їх уживання. Наприклад: на зустріч виборам - і на зустріч з виборцями; у результаті перевірки - і зацікавлений в результаті; незважаючи на попередження - і не зважаючи на мене; на шляху до реформ - і зустрітись на шляху.

Прийменник по в українській мові уживається:

- 1 у просторовому значенні: ходити по крамницях; розкидати книжки по столу;
- 2 при означенні предмета, на який спрямована дія: удари ти по голові, по нирках;
- 3 на означення мети: ходити по воду, по гриби;
- 4 у сполученні з числівником: по одному, по сім;
- 5 на означення розміру й кількості: по гривні;
- 6 у часовому значенні: по обіді (після обіду), по смерті (після смерті);
- 7 для вираження стосунків спорідненості, близькості: родич по чоловікові; колега по роботі; товариш по школі.

В усіх інших значеннях прийменник по не вживається. А його використання найчастіше пов'язане із впливом російської мови. Існують деякі правила заміни таких конструкцій українськими відповідниками, що пов'язано з уживанням конкретних прийменників.

1 Після слів заходи, рекомендації, настанови, завдання, допомога, семінар, набір, рада краще вживати прийменники щодо, для, іноді з, у справі, або безприйменникову конструкцію, наприклад: заходи щодо (для) дальшого поліпшення пенсійного забезпечення; рекомендації щодо поліпшення навчального процесу; настанови з питання; семінар для обміну досвідом; завдання щодо вилучення незареєстрованої зброї; Львівський центр працевлаштування.

2 Після слів комітет, відділ, управління, об'єднання, інспекція, майстерня, гурток тощо ліпше вживати форму родового відмінка відповідного іменника або прийменникову сполуку в(у) справі: Комітет радіомовлення та телебачення; Комітет у справах молоді, спорту; відділ технічних засобів; райвідділ соціального забезпечення; інспекція у справах неповнолітніх; майстерня ювелірних виробів; управління охорони.

3 Після слів змагання, заняття, залік, фахівець (спеціаліст), директиви, нарада, майстер, чемпіон, інженер тощо уживаються конструкції з прийменником з(зі, із). Рідше - безприйменникові: змагання з важкої атлетики; заняття з цивільної оборони; фахівець із правознавства; інженер з техніки безпеки; майстер спорту з шахів; іспит з української мови; нарада з питань.

4 У ряді конструкцій замість по краще уживати прийменники про, до, через, за: дебати про перспективу; видача довідок про грошові перекази; зауваження і побажання до закону; був у відпустці через хворобу; сьогодні 10 градусів за Цельсієм; у період від 18 до 28 травня.

Прийменник при також набув поширення в українській мові, наприклад: при взятті, при нужді. Хоч не завжди такі форми є доречними. У багатьох випадках їх краще замінити на конструкції: коли брали (коли взяли, взявши), в нужді тощо.

Хоча у художньому стилі: А сама зосталася при старості, як билинонька в полі (Г. Квітка-Основ'яненко). Хоч він не любив тепер розкидатись, а при нужді чоловікові pomoже (Панас Мирний).

Типовою помилкою є неправильне вживання **прийменника за**, наприклад: Мати постійно дбає за них, своїх малолітніх дітей.

Норма: Мати постійно дбає про них, своїх малолітніх дітей. Ще однією хибою ділового мовлення правників є вживання складеного прийменника згідно з у родовому відмінку: згідно закону, згідно графіку, згідно розкладу, замість: згідно із законом, згідно з графіком, згідно з розкладом.

Синоніміка прийменникових конструкцій

В українській мові наявні синоніми й антоніми серед прийменникових конструкцій. Деякі прийменники вступають у синонімічні відношення, наприклад: поїхав до Києва - поїхав у Київ; зайшов до аудиторії - зайшов в аудиторію; старший за мене - старший від мене; біля мене, поруч мене, коло мене. А ще інші прийменники виступають із протилежним значенням: увійти в аудиторію - вийти з аудиторії; покласти на стіл - покласти під стіл; пішов на службу - повернувся зі служби.

Прийменник в(у) для вираження просторових стосунків уживається:

а) з назвами міст, сіл, районів, областей, країн, держав: у Львові, у Київській області, у Кирилівці. Проте є ряд сполучень з таким самим значенням, що уживаються із прийменником на: на Кубі, на Полтавщині, на Тернопільщині, на Русі, на Поліссі.

Існують думки, що прийменник у (в) уживається на окреслення великого простору, а прийменник на визначає лише частину цього простору: в Голландії, у Франції, у Києві на Подолі. Хто каже «на Україні», той мислить Україну частиною іншої держави. Вираз «в Україні» визначає цілу велику державу. Пригадайте у Шевченка: В Україну ідіть, діти, в нашу Україну. Або: У нас в Україні старий Котляревський отак щебетав.

б) з назвами навчальних закладів: навчатися в технікумі, в інституті, в університеті, в середній школі, в гімназії, в коледжі. Якщо треба наголосити на частині навчального закладу, то уживається на: на факультеті, на відділенні, на курсах, але: у групі, у класі;

в) з назвами видовищних закладів: у театрі, в кіно, у цирку, в опері; однак з назвами заходів-імпрез уживається на: на концерті, на виставі;

г) у професійному мовленні: виступ у концерті, працювати на радіо, на телебаченні.

Прийменник на для вираження просторових понять уживається:

а) з назвами гір, гірських місцевостей: на Кавказі, на Уралі, на Памірі, на Алтаї, але: у Криму, у Карпатах, в Альпах;

б) з назвами островів, півостровів, мисів: на Сахаліні, на Кіпрі, на Камчатці, на Алясці;

в) з назвами вулиць, площ: на вулиці Пасічній, на площі Перемоги, але з назвами провулків уживається у(в): проживаю у провулку Шахтарів тощо.

Не слід уживати прийменник на у таких випадках: поїхав на гриби, пішов на поліклініку.

Норма: поїхав по гриби, пішов у поліклініку.

Питання для самоконтролю:

1 У чому полягає службова функція прийменників?

2 Доведіть або спростуйте тезу: прийменник має лексичне значення чи ні?

3 Яка характерна синтаксична ознака цієї частини мови криється в самій назві – прийменник?

4 Якими аргументами можна пояснити не однотипне написання цих слів: услід – у слід, згори – з гори, назустріч – на зустріч, внаслідок – в наслідок?

Самостійна робота №11

Тема : Синтаксичні норми сучасної літературної мови у професійному спілкуванні.

Мета: правильно будувати синтаксичні конструкції при складанні професійних текстів.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

1 Місце в реченні звертань, вставних слів та словосполучень.

2 Складні випадки керування та узгодження у професійному мовленні.

Література

1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.

2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.

3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.

4 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.

5 Коваль А. Культура ділового мовлення. – К.: Вища школа, 1974.

6 Український правопис / НАН України, Інститут мовознавства імені О.О.Потебні; Інститут української мови – стереотип. вид. – К.: Наукова думка, 2003.

Прості речення в текстах офіційно-ділових документів можуть бути ускладнені **звертанням** (у листах, запрошеннях, оголошеннях тощо). Єдиною формою вираження звертання є кличний відмінок. Вживання називного відмінка замість кличного є порушенням граматичної норми української літературної мови. Якщо звертання складається з двох окремих слів, то їх треба обидва вживати в кличному

відмінку, пор.: Шановний Іване Олексійовичу; пане президенте корпорації; пане голово; товаришу генерале. Від цих звертань потрібно відрізнати ті, що виражені складними іменниками, які становлять єдине поняття й пишуться через дефіс. У кличному відмінку в них вживається лише другий компонент, пор.: Шановний Прем'єр-міністре; генерал-майоре; контр-адмірале.

Прості речення в текстах офіційно-ділових документів можуть ускладнюватися **вставними словами і словосполученнями**, які забезпечують логічний зв'язок між частинами тексту (усного виступу, звіту, доповідної записки тощо). До них належать: по-перше, по-друге, по-третє, отже, нарешті й под. Вживаються також і ті вставні словосполучення, які вказують на джерело повідомлення, пор.: за повідомленням Кабміну, за свідченням експертів, як свідчать органи.

Вставні слова й конструкції на позначення емоцій мовця, його впевненості чи невпевненості (на жаль, на щастя, звичайно, безперечно, очевидно, мабуть, повірте та ін.) є доречними лише в ділових листах, які з-поміж усіх ділових паперів вирізняються найнижчим рівнем стандартизації мовного оформлення. Зазначені вставні слова використовують також у приватних ділових розмовах. Вони запобігають надмірній категоричності та офіційності ділового спілкування, роблять його ввічливішим, доброзичливішим, пор.: На жаль, ми не можемо постачити Вам принтери цієї моделі, оскільки їх тимчасово знято з виробництва; Як ділові люди Ви, звичайно, розумієте всю складність ситуації; Ви, мабуть, чули про діяльність нашої організації; Повірте, ми усвідомлюємо важливість виконуваного завдання.

В офіційно-діловому стилі чуже мовлення передають здебільшого непрямою мовою, тобто складнопідрядним реченням з підрядною з'ясувальною частиною. Діалог використовують переважно в усному діловому спілкуванні. Цитування трапляється зрідка, наприклад у промовах, рішеннях (у документах).

Складні випадки узгодження членів речення

Серед складних випадків узгодження членів речення слід виділити такі:

1 З підметами типу п'ять осіб, десять працівників присудок вживається переважно у формі однини: п'ять осіб пише; десять працівників відвідує заняття.

2 Якщо підмет має у своєму складі числівник, що закінчується на одиницю (21, 31, 141, 231 і под.), то присудок із ним вживається у формі однини: двадцять один депутат балотується; тридцять одна жінка керує фірмами; сто сорок одне положення вимагає доопрацювання.

3 З підметами, до складу яких входять іменники більшість, меншість, частина, загаль, ряд, прислівники багато, мало, чимало, числівники кілька, декілька, кільканадцять, присудки вживаються також у формі однини: більшість людей читає; меншість людей навчається; ряд положень потребує уточнення; багато дітей вивчає іноземні мови; кілька жінок працює в управлінні. З такими підметами присудок вживається у формі множини лише тоді, коли між ними є багато інших членів речення, пор.: Більшість жителів потребує оздоровлення й Більшість жителів, які проживають на забруднених територіях, потребують оздоровлення; Чимало киян шукає роботу й Чимало киян, які багато років пропрацювали на виробництві, тепер шукають роботу.

4 З підметами, до складу яких входять числівники два, три, чотири, означення вживаються у формі родового відмінка множини, пор.: два основних підрозділи; три найважливіших об'єкти; чотири останніх дні.

До складних випадків граматичного керування належать такі:

1 Дієслова або віддієслівні іменники, які керують різними відмінками, не можуть мати спільного додатка.

2 Керування може не збігатися в близькозначних словах, пор.: властивий (кому?) і характерний (для кого?), опанувати (що?) й оволодіти (чим?), повідомити (кому?), але поінформувати (кого?).

Порушення дієслівного керування в українській мові часто трапляється під впливом керування дієслів російської мови.

Прикметники вищого ступеня порівняння керують кількома прийменниково-відмінковими формами. Основними з них є за + знахідний відмінок та від + родовий відмінок, пор.: рівень рентабельності мусить бути більшим за 60 %; зафіксовано показники, вищі від очікуваних. Менш уживаними є форми порівняно з + орудний відмінок та щодо + родовий відмінок, пор.: цьогорічні прибутки є більшими порівняно з минулорічними; цей проект перспективніший щодо інших. Слід запам'ятати, що вживання прикметників вищого ступеня порівняння з родовим безприйменниковим типу це завдання важливіше інших, прибутки більші витрат є ненормативним у сучасній українській літературній мові.

Питання для самоконтролю:

- 1 Яке значення мають вставні слова і словосполучення?
- 2 Що порушенням дієслівного керування в українській мові?

Самостійна робота №12

Тема : Укладання документів щодо особового складу.

Мета: грамотно писати й оформляти документи.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Автобіографія, особливості оформлення документа.
- 2 Характеристика, особливості оформлення документа.

Література

- 1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.
- 2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.
- 3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.
- 4 Погиба Л., Грибіниченко Т. Складання ділових паперів. Практикум. – К.: Либідь, 2002.
- 5 Михайлик В.О Українська мова професійного спілкування –К.: Професіонал, 2005.
- 6 Глушик С.В. Сучасні ділові папери.- К.: Видавництво А.С.К., 2003.
- 7 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.

Документи щодо особового складу – це службові документи, необхідні для певних формальних повідомлень про себе як працівника установи. Вони виконуються в одному примірникові адресантом від руки.

Характеристика - документ, в якому в офіційній формі оцінюються ділові й моральні риси працівника, службовця, військовослужбовця, учня, студента як члена колективу.

Характеристика-подання необхідна під час висування на виборні посади чи для підготовки документів на присвоєння звання, зокрема військового, при обранні на посаду за конкурсом у науково-дослідних інститутах чи навчальних закладах тощо. Характеристику умовно можна поділити на чотири логічно пов'язаних частини: анкетні дані, дані про трудову діяльність, оцінка ділових рис, висновок.

Після заголовка Характеристика записують дані про особу, на яку подають службову характеристику: прізвище, ім'я, по батькові, посада, вчений ступінь і звання, рік народження, національність (або без неї), освіта (анкетні дані пишуть праворуч збоку в стовпчик, під прізвищем). З абзацу подають інформацію про трудову діяльність - про спеціальність, з якого часу працює чи навчається особа, як ставиться до виконання своїх службових обов'язків, рівень професійної майстерності, які успіхи чи досягнення має в роботі, навчанні, творчості, відомості про державні нагороди й заохочення, рівень авторитету серед членів колективу, участь у громадському житті, поведінку в побуті. Текст викладається у формі третьої особи (навчається, працює з..., ставиться ...).

Слід зазначити, куди характеристика подається, вказати дату видачі.

Підписи керівника й голови профкому затверджують круглою гербовою печаткою. Характеристику видають працівникові на руки або надсилають чи подають до відповідної установи.

ХАРАКТЕРИСТИКА

студента II курсу (назва навчального закладу)

Петренка Віктора Михайловича

1981 року народження, українця, освіта середня спеціальна

Студент Петренко Віктор навчається в (назва навчального закладу) з 01 вересня 1998 року, після закінчення ...ліцею. За цей час виявив добрі та відмінні знання з предметів спеціального й гуманітарного циклів. Навчальну програму засвоює на «5» і «4». Виявив особливі здібності у вивченні англійської мови. Достатньо добре володіє українською, російською, французькою мовами.

Фізично розвинутий, відвідує міську секцію кікбоксингу, брав участь у республіканських змаганнях. Музикально обдарований. Закінчив Київську середню музичну школу № 4 по класу фортепіано, виступає під час вечорів відпочинку.

За характером чесний, тактовний, розсудливий, щирий товариш. Зауваження сприймає спокійно, реагує на них адекватно.

У повсякденному житті вимогливий староста групи, дисциплінований, авторитетний серед однокурсників.

Характеристика видана за місцем вимоги.

Директор технікуму (підпис)

28.03.2000

(печатка)

Рекомендації щодо складання характеристики, характеристики-подання

Після заповнення певних анкетних пунктів-реквізитів радимо використати такі трафаретні вирази.

За час навчання виявив добрі (відмінні, посередні) здібності в засвоєнні предметів ; проявив себе старанним у здобутті знань; навчальну програму засвоює добре; навчається на «відмінно»; на «відмінно» та «добре», на «добре» та «задовільно»; виявив добрі (посередні) здібності в засвоєнні (у вивченні) предметів (окремих предметів) природничого (гуманітарного, юридичного, військового, медичного, педагогічного) циклу, зокрема; навчання дається легко (недостатньо серйозно ставиться до вивчення окремих предметів до навчання); докладає багато зусиль у вивченні, що даються не зовсім легко (через недостатню підготовленість); проявляє особливий інтерес до вивчення окремих предметів.

Веде наукову роботу (брав участь у міських, республіканських, міжнародних студентських наукових конференціях; призер, дипломант конкурсу, конференції).

Має добрий (відмінний) військовий вишкіл (достатній стройовий вишкіл) та охайний зовнішній вигляд; не завжди звертає увагу на свій зовнішній вигляд (байдужий до свого зовнішнього вигляду).

Фізично добре (достатньо, відмінно) розвинений, має певні досягнення (успіхи) в заняттях спортом.

За характером тактовний (поміrkований, розсудливий, чесний, стриманий, кмітливий, обов'язковий, ініціативний, неговіркий, нещирий, імпульсивний, запальний, потайний, нестриманий).

Усвідомлює свої недоліки та прагне позбутися їх (працює над самовдосконаленням), на зауваження реагує правильно (болісно); критику сприймає правильно (болісно), критичні зауваження сприймає з гумором.

Має мистецькі здібності (музикально обдарований, поетично; активний учасник, організатор вечорів відпочинку).

Має авторитет (авторитетний) серед однокурсників.

До виконання обов'язків ставиться сумлінно (відповідально, серйозно, належним чином).

Автобіографія - це життєпис певної особи, складений нею самою.

Автобіографію пише сам автор у довільній формі, дотримуючись певних реквізитів. Документ характеризується незначним рівнем стандартизації. У ньому не допускаються виправлення або помарки. Головні вимоги - вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу (належить і до групи документів з кадрових питань).

Обов'язкові реквізити документа:

1) назва (Автобіографія), пишуть посередині першого рядка аркуша з великої літери, крапку після назви не ставлять;

2) трафаретний єдинопочаток (Я, Максимів Василь Юхимович,) із зазначенням повної дати (числа, місяця, року) і місця народження, соціального стану батьків на той час (або без нього - залежно від вимог установи, в яку її подають);

3) прізвища, імена, по батькові батька й матері, «їхні посади і місця роботи на час написання даного документа; відсутність когось із них вказується; у разі відсутності батьків називають опікунів і подають про них такі ж відомості (цю частину біографії можна помістити й у кінці документа);

4) перелік основних дат життя і трудової діяльності (найменування закінчених навчальних закладів і місць роботи подаються в хронологічній послідовності) й відомості про громадську роботу;

5) за наявності власної сім'ї - відомості про кожного її члена (дружину, чоловіка, дітей);

6) дата написання документа (зліва під текстом) і власний підпис на цьому ж рядку справа без розшифрування.

АВТОБІОГРАФІЯ

Я, Виннишин Ярослав Іванович, народився 05 квітня 1964 року в місті Івано-Франківськ в сім'ї службовців.

Мій батько, Виннишин Іван Ярославович, працює бухгалтером Івано-Франківського консервного комбінату. Мати, Виннишин Марія Романівна, - вчитель математики Івано-Франківської СШ № 5.

Навчався в середній школі № 22 Івано-Франківська та в Республіканській спеціалізованій школі-інтернаті фізико-математичного профілю при Київському державному університеті ім. Т. Шевченка, яку закінчив у 1981 році із золотою медаллю.

Як учасник Міжнародної олімпіади з математики 1981 року вступив без іспитів на механіко-математичний факультет Київського національного університету, здобув вищу освіту в 1986 році.

Закінчив аспірантуру при Інституті математики АН України в 1990 році й захистив кандидатську дисертацію, а в 1996 році - докторську дисертацію. Доктор фізико-математичних наук. Старший науковий співробітник Інституту математики НАН України, професор механіко-математичного факультету Київського національного університету ім. Т. Шевченка.

Одружений. Дружина, Виннишин Лариса Дмитрівна, - лікар-терапевт лікарні № 10 Московського району м. Київ. Син Андрій, 10 років, учень середньої школи № 110.

10.01.1999

(підпис)

Питання для самоконтролю:

1 Чим відрізняється автобіографія від резюме?

2 У якому випадку і хто складає характеристику?

Самостійна робота №13

Тема : Текстове оформлення довідково-інформаційних документів.

Мета: грамотно писати й оформляти документи.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

1 Оформлення довідково-інформаційних документів: оголошення, запрошення, доповідні і пояснювальні записки, виробничі звіти.

2 Виробничі протоколи. Витяг з протоколу.

Література

1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.

2 Михайлик В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.

3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.

4 Погиба Л., Грибіниченко Т. Складання ділових паперів. Практикум. – К.: Либідь, 2002.

5 Михайлик В.О Українська мова професійного спілкування –К.: Професіонал, 2005.

6 Глущик С.В. Сучасні ділові папери.- К.: Видавництво А.С.К., 2003.

7 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.

8 Український правопис / НАН України, Інститут мовознавства імені О.О.Потебні; Інститут української мови – стереотип. вид. – К.: Наукова думка, 2003.

Довідкові - інформаційні документи – це документи, що містять інформацію про фактичний стан справ.

Доповідна записка - службовий документ, адресується керівникові організації, в якій працює адресант (вона називається внутрішньою) або керівництву вищої інстанції, якій підпорядковані установа, підприємство, організація (називається зовнішньою), містить детальний виклад якогось питання з висновками і пропозиціями та способу їх виконання.

Доповідні записки поділяють на звітні, інформаційні, ініціативні.

Текст доповідної записки має дві частини: описову, чи констатаційну, в якій викладається ситуація, що склалася; друга частина містить виклад пропозицій або прохань, спосіб їх виконання.

Якщо доповідна записка (звітна, інформаційна) виходить від установи або структурної частини, вона підписується керівником, укладається на бланках, має дату, вихідний номер, місце видання, заголовок до тексту, назву адресата, текст, додатки, підпис і прізвище адресанта-керівника.

Вимоги до доповідної записки: зміст - лаконічний за формою викладу, наведені факти - достовірні, пропозиції - чітко сформульовані. Найчастіше доповідну (ініціативну) записку пишуть від руки в одному примірнику, другий можна зберігати як підтвердження про вручення її керівництву (за бажанням адресанта).

Директорові Медвинської СШ
Богуславського р-ну Київської обл.
п. Сидоренку П.П.
завбібліотеки Петренко
Галини Олександрівни

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

Прошу сприяння щодо придбання за державні кошти для шкільної бібліотеки таких книг, випущених видавництвом «Либідь» (Київ) у 1999 році.

Кислюков В. Ф., Лущик В. В. Будова й експлуатація автомобілів. 1999 - 10 примірників.

Огієнко І. Життєписи великих українців. 1999 - 3 примірники.

Юрківський В. М. Країни світу: Довідник. 1999 - 10 примірників.

Книги можна придбати за адресою: 01004, Київ, Пушкінська, 32, видавництво «Либідь».

23.03.2002

(підпис)

Пояснювальна записка - під такою назвою діють два документи: це пояснення або доповнення до змісту окремих положень програми, проекту, плану, звіту - записки службового характеру; це й документ особистого характеру, в якому пояснюються певні дії, вчинки (частіше негативні) або факти, ситуація, що склалася, чи поведінка громадян(працівника, студента, курсанта, учня) на вимогу керівника установи, членів адміністрації, рідше - з ініціативи самого підлеглого. Пояснювальну записку пишуть у довільній формі та оформляють аналогічно доповідній записці. Виклад тексту може бути прямим або оберненим, коли починають з висновків, а потім дають обґрунтування.

Директорові Інституту української мови
Національної академії наук України
акад. Дерев'янченку В. В.
канд. філологічних наук
Комишанченка Михайла Семеновича

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Доводжу до відома, що причиною мого затримання у відрядженні на 3 дні в Луцькому педагогічному училищі стали надання допомоги викладачам у підготовці до свята Днів української культури та мій виступ на вечорі 19.11.2001.

24.11.2001

(підпис)

Звіт - письмове або усне повідомлення організації чи офіційній особі про виконання плану, завдання, доручень, зобов'язань, про підготовку до заходів та їх проведення; подається вищій інстанції або посадовій особі.

Це документ про витрату отриманих коштів у касі установи чи від спонсорів кимось (окремою особою, керівником групи чи організації).

Звіти бувають усні та письмові (переважно), періодичні, що затверджуються керівником установи, і разові, адресовані посадовим особам, від яких одержано завдання чи доручення; текстові і статистичні, або цифрові (найчастіше перед бухгалтерією, підтверджені цифровими документами, товарними чеками тощо) - вони належать до обліково-фінансових.

Звіт складають про роботу за певний період. Його реквізити такі:

- 1) назва документа із зазначенням організації чи особи, яка звітує, предмета й періоду звітності;
- 2) текст звіту із зазначенням поставлених завдань і повноти їх виконання, перелік виконаних заходів, висновки і пропозиції;
- 3) підпис особи, яка звітує (в індивідуальному звіті), чи відповідальної особи установи, організації;
- 4) печатка установи (за потреби), дата.

Деякі із звітів мають додаткові реквізити - погодження й затвердження, складаються в текстовій або табличній формі. Наприкінці звіту дається пояснення причин невиконання певних пунктів плану чи викладаються перспективи їх виконання.

Звіт має композиційну чіткість, логічну послідовність у викладі, достатню обґрунтованість висновків і пропозицій, стислість, точність формулювань. Великі за обсягом звіти організацій, установ можуть бути поділені на озаглавлені частини (напр. навчальна робота, виховна робота в студентських групах, наукова робота студентських товариств і організацій тощо).

ЗВІТ

заступника директора Київського
транспортно-економічного технікуму
про виконання плану виховної роботи
за I семестр 2001/2002 навчального року

Перед колективом педагогів і майстрів технікуму було поставлено завдання - допомогти слухачам-першокурсникам влитися в новий колектив, знайти своє місце в ньому, усвідомити власне завдання - стати висококваліфікованим спеціалістом, досягнути потреби працювати над навчальними, виробничими й виховними, зокрема етичними й естетичними, проблемами, готуючи себе до відповідальної самостійної роботи.

За вересень 2001 - січень 2002 рр. колективом педагогів і майстрів разом зі слухачами було проведено такі заходи:

- Вечір знайомства - 15.09. — відп. Петренко І. В., Івасюк Т. М.
- Вечір «Алло, шукаємо таланти» - 19.10 - відп. Гнатенко П. С.
- Вечір зустрічі зі студентами педучилища № 2 - 22.11 - Гнатів Ю. А.

З усіма групами проведено культпоходи в театри Києва.

Три групи відвідали Музей народної архітектури і побуту України (вересень 2001р.).

Усі керівники груп - куратори та майстри - під час практичної роботи проводили бесіди з етики (про поведінку на вулицях міста, про анонімне спілкування в транспорті, в театрі).

У названих заходах брали участь майже всі слухачі. Завдання педколективу у виховній роботі вважаємо такими:

1) Продовжити роботу з питань етики (поведінка в колективі, у виробничих майстернях, мовна культура).

2) Разом з викладачами-філологами провести вечір про державну мову в Україні, присвячений 188-й річниці від дня народження Т. Шевченка.

3) Продовжити практикувати виїзд груп на художні виставки, в театр.

4) Просити дирекцію технікуму виділити кошти, залучивши шефську організацію - автотранспортне підприємство № - для 2 - 3 груп з метою поїздки в Уманський дендропарк «Софіївка».

28.02.2002

(підпис)

П. С. Гнатенко

Оголошення - офіційне повідомлення, оповіщення, інформація про масовий захід: про час і зміст проведення нарад, засідань, зборів; про виконання якоїсь роботи; про можливість обійняти вакантну посаду через участь у конкурсі; про час проведення концерту, конкурсу, цікавої й важливої зустрічі; про захист дипломної роботи чи дисертації на здобуття вченого ступеня; про підприємницьку діяльність тощо.

Текст оголошення формулюється коротко й точно в усній (по радіо, телебаченню; екстрені оголошення - інколи по селекторному зв'язку) чи письмовій формах. В оголошенні після заголовка зазначають час, дату, місце проведення заходу, його назву, порядок денний, якщо це засідання; за необхідності вказують адресу та способи проїзду.

ОГОЛОШЕННЯ

Поліграфічна фірма

оголошує конкурс на заміщення вакантних посад:

Зверни увагу! Укладач текстів

Вимоги до кандидатів: вища філологічна освіта, досвід роботи в рекламі, власні розробки в галузі написання рекламних текстів

Зверни увагу! Художник-дизайнер Вимоги до кандидатів: вища художня освіта, досвід роботи в галузі поліграфії не менше року.

Контактні телефони: 446-21-96, 446-30-12

Протокол - документ колегіальних органів, в якому фіксують хід обговорення питання та ухвалення рішень |а зборах, нарадах, конференціях, засіданнях.

Документ складають за відповідною формою, він містить записи виступів учасників зібрань і прийняті ними рішення (резолюції, ухвали) з питань, що розглядалися.

Протокол як дипломатичний термін - акт рішень міжнародних конференцій, що має силу міжнародного договору.

Протоколи бувають: стислі (фіксуються лише ухвали), повні (містять виступи доповідачів та інших учасників), стенографічні з дослівним записом усіх промовців.

Протокол оформляє секретар або інша спеціально призначена чи обрана особа. Протоколи загальних зборів, засідань, нарад підписують голова й секретар, протоколи засідань комісій - усі члени президії.

Текст протоколу складається з двох частин: вступної й основної. У вступній частині вказується дата, місце (місто) проведення зборів, подається склад присутніх. На багатолюдних зборах зазначається загальна кількість присутніх і відсутніх, список присутніх додається, інколи вказують причини відсутності; зазначають прізвища запрошених (керівників чи представників вищих інстанцій), обраних голови й секретаря; подається порядок денний - перелік питань, що розглядаються. Основний текст протоколу поділяється на розділи, які відповідають пунктам порядку денного. Частини кожного розділу рубрикуються словами: СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ, що, як правило, пишуть чи друкують великими літерами, після них ставлять двокрапку. У наступному рядку з абзацу вказують прізвище та ініціали доповідача й тему доповіді. Далі подається стислий її зміст і або зазначається в дужках: (доповідь додається). Ініціали 1 й прізвище доповідача чи промовця пишуть у називному відмінку з нового рядка, підкреслюють, зміст викладають у формі прямої мови. Так само оформляється й розділ «Виступили». Текст протоколу має бути точним, лаконічним.

У рубриці «Ухвалили» повністю записують прийняте рішення (резолюцію) з одного чи кількох пунктів або з констатаційної й резолютивної частин.

Резолюція, або ухвала - рішення, постанова з'їзду, комітету, зборів; резолютивна частина рішення.

Реквізити протоколу:

- назва виду документа і його порядковий номер;
- назва зібрання (колективу, організації, установи) із зазначенням його характеру (загальні збори, виробнича нарада, технічна рада, профспілкові збори, засідання Комітету солдатських матерів тощо);
- дата, місце проведення;
- кількісний склад учасників (додають реєстраційний лист багатолюдних зібрань - прізвища та ініціали);
- посади керівного складу зібрання (голови, секретаря, членів президії);
- порядок денний (поширені називні речення);
- текст протоколу з обов'язковими словами: СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ;
- резолюція (ухвала) зборів;

ПРОТОКОЛ № 3

технічної наради лабораторії № 6
науково-виробничого об'єднання «Ремдеталь»

25.02.2001

Присутні: Горбачевський В. М., Челак А. М., Токар В. В., Фадєєв І. Я., Іщенко М. С, Герцен Д. Д., Ведмідь А. О.

Порядок денний:

1 Розгляд і погодження конструкторської документації на виготовлення технологічного оснащення для чистової розточки картерів коробок передач автомобілів ГАЗ-53А (07.06-114) та автомобілів ЗІЛ-130 (07.06-114) конструкторським відділом науково-виробничого об'єднання «Ремдеталь».

СЛУХАЛИ:

Зав. конструкторського відділу - Фадєєва І. Я. про наслідки роботи з виготовлення робочої документації технологічного оснащення для чистової розточки картерів коробок передач автомобілів ГАЗ-53А та ЗІЛ-130 за період з 03.01 по 23.02.2001.

ВИСТУПИЛИ: Горбачевський В.М., Іщенко М С, Ведмідь А. О.

УХВАЛИЛИ:

1 Схвалити й погодити конструкторську документацію технологічного оснащення для чистової розточки картерів коробок передач автомобілів ГАЗ-53А та ЗІЛ-130.

2 Лабораторії № 6 доопрацювати спосіб відновлення отворів під вісь шестерні заднього ходу.

3 Лабораторії № 6 провести чорнове розточування отворів для встановлення звертних кілець і встановити їх у п'ятьох картерах коробок передач автомобілів ГАЗ-53А та ЗІЛ-130.

4 Лабораторії № 6 подати заявку на розроблення технологічного оснащення.

5 Конструкторському відділові виконати ескізний проект і подати на розгляд експертній комісії.

Голова	(підпис)	В. М. Горбачевський
Секретар	(підпис)	А. О. Ведмідь

Витяг з протоколу - коротка форма протоколу, частина резолюції, ухвали, рішення певного зібрання, необхідна у важливій справі я для особи, про яку йшлося на зборах, засіданні Ради трудового колективу, комітету, бюро, на вченій Раді навчального чи наукового закладу.

Цей документ стверджує чи заперечує якесь прохання заявника.

За часів Гетьманщини (XVII ст.) у полкових канцеляріях протоколи велися в книгах, що називалися журналами, тому існував термін «виписка з журналу», а різновид виписок, копію частини тексту іменували екстракт. Їм властива лаконічність, стислість і чіткість у вираженні думки. За переказами, цією рисою славилися спартанці - жителі давньої Лаконії.

Отже, витяг із протоколу - це копія частини протоколу, його номер з обов'язковою вказівкою назви органу, колективу, порядку денного, тексту з цього питання, рішення, дати проведення зборів, з позначкою «Оригінал підписали», прізвища голови й секретаря, їхні підписи.

ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 3

зборів студентів механічного відділення

Чернігівського державного механіко-технологічного технікуму

02 березня 2000 р.

СЛУХАЛИ:

1 Про присудження 3 стипендій товариства «Відродження» студентам механічного відділення.

УХВАЛИЛИ:

1 Призначити річну стипендію в сумі 2000 (дві тисячі)грн. відмінникові навчання Міщенко Михайлові Борисовичу за активну участь у громадському, науковому житті відділення - за підсумками V семестру й поточною атестацією.

Оригінал підписали:

Голова зборів	(підпис)	А. П. Ковальчук
Секретар	(підпис)	М. Ю. Соловей

Питання для самоконтролю:

- 1 Які бувають звіти?
- 2 З якою метою пишеться виробничий звіт?
- 3 Які додаткові відомості мають деякі із звітів?
- 4 Хто підписує протокол загальних зборів (нарад)?
- 5 На які види поділяються протоколи за обсягом фіксованих у них відомостей?

Самостійна робота №14

Тема : Особливості складання розпорядчих та організаційних документів.

Мета: грамотно писати й оформляти документи.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Організаційні документи.
- 2 Статут, положення, інструкція.

Література

- 1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.
- 2 Михайлик В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.
- 3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.
- 4 Погиба Л., Грибіниченко Т. Складання ділових паперів. Практикум. – К.: Либідь, 2002.

5 Глушик С.В. Сучасні ділові папери.- К.: Видавництво А.С.К., 2003.

6 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.

7 Український правопис / НАН України, Інститут мовознавства імені О.О.Потебні; Інститут української мови – стереотип. вид. – К.: Наукова думка, 2003.

Для поліпшення організації і прискореного опрацювання документів застосовують уніфіковані системи управлінської документації, які розрізняються за функціональним призначенням. Найважливішою в системі управління є організаційно-розпорядча документація (ОРД). Вона відіграє провідну роль в управлінській діяльності і призначена для оформлення процесів організації управління, правового закріплення розпорядчо-виконавчих дій державних органів, підвідомчих їм організацій та установ. Нормативні акти регламентують порядок створення, оформлення й використання організаційно-розпорядчих документів, до яких належать вказівки (керівні настанови, або рекомендації), інструкції, накази, положення, постанови, рішення, розпорядження, статuti, укази, ухвали.

Згідно з чинним законодавством, Президент України видає укази та розпорядження; Верховна Рада України приймає закони, постанови, рішення; Кабінет Міністрів України, міністерства, комітети видають постанови й розпорядження, накази, висновки, укладають угоди; комісії - інструкції і вказівки. ОРД створюються й установами, організаціями, підприємствами різних типів - відомствами, об'єднаннями, кооперативами, фірмами, комбінатами - для закріплення функцій, обов'язків і прав керівних органів та керівних осіб управління на певні строки (це накази, інструкції, розпорядження, вказівки, статuti). В окремих документах визначаються права та обов'язки організацій у сфері планування, фінансів, господарсько-розрахункової діяльності, капітального будівництва.

Державні і приватні, спільні підприємства, установи в повсякденній діяльності керуються законами (актами) органів державної влади. Проте кожна група таких закладів чи установ має свої інструкції, положення, правила, статuti тощо.

До організаційно-розпорядчих належать також документи, які містять вимоги внести зміни й доповнення до раніше виданих і вже чинних наказів, розпоряджень тощо. Це викликано певними об'єктивними обставинами, що з'явилися в процесі становлення й утвердження демократичних правових норм у державі. З цієї ж причини приймають рішення й видають накази на різних рівнях щодо визнання деяких організаційно-розпорядчих документів такими, що втратили чинність.

Інструкція - правовий акт, який створюється органом державного управління або утверджується його керівником та визначає правила організаційної, фінансової, науково-технічної діяльності підприємств, установ, організацій і певних підрозділів та служб, посадових осіб, окремих громадян чи поведінку працівників (посадові інструкції) під час виконання службових обов'язків.

Це приписи керівного органу або керівної особи організаціям чи службовцям, які є обов'язковими для виконання. Інструкція розрахована на тривалий строк дії або одноразове виконання.

Розрізняють інструкції організаційні, посадові, технологічні, фінансові, відомчі й міжвідомчі. Інструкції відомчі поширюються в системі одного відомства (міністерства) і є додатком до наказу. Міжвідомчі інструкції видаються спільно кількома організаціями різних систем, тому обов'язкові для їхніх організацій і систем.

Різновиди інструкцій - методичні рекомендації, рекомендації, правила. Інструкція містить спеціальні розділи за групами певних операцій. Відступи від дій, передбачених пунктами інструкцій, не дозволяються й кваліфікуються як порушення дисципліни.

Посадові інструкції визначають організаційно-правове становище працівника у структурному підрозділі й забезпечують умови його ефективної праці. Посадова інструкція призначена для службовців, інженерно-технічних працівників і має такі розділи: загальна частина, визначення функцій (перелік видів робіт), прав, взаємовідносин, відповідальності працівника; порядок обіймання посади, професійні вимоги до нього; його підпорядкування; основні документи, якими треба керуватися в роботі. Інструкція набуває юридичної сили з часу затвердження вищою інстанцією або підписання керівником установи.

Інструкції найчастіше викладають від третьої особи чи в безособовій формі. Викладаючи зміст, добирають розпорядчі слова: зобов'язаний, повинен, має право, забороняється, не дозволяється, слід.

Реквізити інструкції: назва, заголовок, текст; посада, підпис і прізвище службової особи, яка склала інструкцію; підпис особи, для якої складена інструкція, ініціали і прізвище, дата ознайомлення; вгорі праворуч - позначка про затвердження - гриф, місце і дата, підпис відповідної особи. Рубрикація для інструкції обов'язкова: у ній нумеруються розділи (римськими чи арабськими цифрами), яким іноді дають підзаголовки, і параграфи (позначають арабськими цифрами).

Текст документа має бути точним, зрозумілим і коротким.

ЗАТВЕРДЖЕНО

ЗАРЕЄСТРОВАНО

Наказ Держбуду України
19 лютого 2002 р. № 37

в Міністерстві юстиції України
26 квітня 2002 р. за № 402/6690

ІНСТРУКЦІЯ

Про встановлення та стягнення плати за скид промислових та інших стічних вод у системи каналізації населених пунктів

- 1 Загальні положення
- 2 Нормативи плати за скид стічних вод Підприємств у системи каналізації населених пунктів
- 3 Порядок обчислення плати за скид промислових та інших стічних вод у системи каналізації населених пунктів
- 4 Порядок стягнення плати за скид стічних вод Підприємств у системи каналізації населених пунктів
- 5 Визначення величини плати за розміщення осадів

Начальник Управління реформування
та розвитку водопровідно-каналізаційного
господарства (ініціали, прізвище)

Положення - правовий акт, який установлює основні правила організаційної діяльності державних підприємств та установ, їхніх структурних підрозділів - визначає порядок утворення, права, обов'язки та організацію роботи.

Бувають положення типові й індивідуальні. Типові розробляються для системи установ, підприємств і затверджуються вищими органами управління, індивідуальні. На основі типових і затверджуються керівниками підприємств, організацій, установ.

Реквізити положення: назва документа; назва установи, що видає документ; дата й місце видання; заголовок; текст; підписи вищої інстанції чи керівних осіб названої в Положенні установи.

Текст містить такі розділи:

- 1) загальні положення - преамбулу, або вступну частину, де зазначаються мета створення підприємства та його головні завдання;
- 2) майно й кошти підприємства, порядок їх використання;
- 3) організація праці - виробнича й господарська діяльність;
- 4) права та обов'язки установи та її керівних органів;
- 5) структура управління.

ПОЛОЖЕННЯ

про структурний підрозділ (назва установи)

Дата

Місце видання

1 Загальні положення (мета створення, основні завдання, функції).

2 Майно й кошти:

- а) основні та обігові кошти;
- б) порядок придбання майна;
- в) амортизаційні відрахунки, їхнє призначення;
- г) прибуток, його використання;
- г) житловий фонд;
- д) службові приміщення;
- е) порядок використання надлишків не використуваних коштів.

3 Організація праці.

4 Права та обов'язки:

- а) установи;
- б) керівних органів.

5 Структура управління підрозділу.

Керівник установи (підпис) (ініціали, прізвище)

Статут - зведення правил, положень, які регулюють основи організації і діяльності установ певної галузі господарства.

Це правові акти, які визначають структуру, функції і права підприємств, установ, організацій, кооперативів, малих підприємств, спільних підприємств, спортивних

товариств, політичних партій, а також окреслюють їхнє правове становище, мету діяльності, основні принципи; це закон для виконання. Статути господарських організацій визначають членство, керівні органи, порядок їх виборів.

Статути після їх затвердження вищою інстанцією підлягають обов'язковій реєстрації в Міністерстві фінансів, після чого новостворена організація може починати свою діяльність.

Статути є індивідуальні й типові. Статути типові створюються для ряду подібних, однакових установ та організацій; статути індивідуальні мають окремі установи, підприємства, організації.

Статути подібні до положень і визначають порядок діяльності організації, окремих внутрідержавних і міжнародних організацій (напр. Статут Міжнародного Суду ООН 1945р.). Діяли статути, що фіксували правове становище середньовічних міст і внутрішньоміських об'єднань - цехів, купецьких гільдій тощо (міські статути - записи міських привілеїв - регулювали внутрішню організацію міст, наприклад Магдебурзькі права міст; виникли в XIV ст.; Магдебурзьке право надане Львову в 1366р., Києву - в 1494-1497 рр.). Статути індивідуальні - це положення про щось, наприклад Статут ордена (визначає порядок нагородження даним орденом, подає його опис).

В деяких країнах статутами називають законодавчі акти парламентів (у Великій Британії - Вестмінстерський статут 1931р., у США - деякі акти конгресу).

У Київській Русі відомий найдавніший Статут Володимира Мономаха, вміщений у розширеній редакції «Руської правди». Мав 69 статей з визначенням норм кримінального, цивільного й судового права.

Статут ООН – приклад, індивідуального - багатосторонній міжнародний договір, на підставі якого заснована й діє ООН. Підписаний на конференції в Сан-Франциско 26.06.1945, набрав чинності з 24.10.1945 Україна ратифікувала Статут ООН 22.07.1945. Це один з найважливіших сучасних міжнародно-правових документів, в якому закріплено основні принципи міжнародного права.

Статути військові - офіційні нормативно-правові документи, що регламентують поведінку й діяльність військовослужбовців, життя, побут, несення (виконання) служби. В Україні діють від 1918 року. Визначають мету, завдання, способи і принципи застосування з'єднань, частин і підрозділів Збройних Сил і родів військ під час великих бойових операцій, обов'язки військовослужбовців та їхні взаємовідносини. Поділяються на: статути внутрішньої служби, статути гарнізонної й караульної служби, стройовий статут, бойові, польові, дисциплінарні статути.

Зміст, формуляр статуту, порядок оформлення й затвердження є такими ж, як і положення. Статут є основою для положення. Його реквізити: гриф, місце реєстрації (статуту новоствореної організації), найменування документа, повна назва, текст.

ЗАРЕЄСТРОВАНО

Ухвалою виконкому _____
Ради народних депутатів

_____ (місто, район, область)

_____ 200_ р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Ухвалено на загальних зборах
трудового колективу _____

_____ Протокол № _____

від _____ 200_ р.

СТАТУТ

_____ (назва підприємства, установи, організації)

- 1 Загальні положення (назва, предмет діяльності, адреса).
- 2 Мета діяльності, завдання, функції.
- 3 Кошти організації, їх використання, майно.
- 4 Управління, права та обов'язки керівництва.
- 5 Членство, права та обов'язки.
- 6 Створення й використання пайового фонду.
- 7 Звітність і контроль.
- 8 Виробничо-господарська, зовнішньоекономічна діяльність.
- 9 Реорганізація та ліквідація, майнова відповідальність ліквідаційної комісії.

Питання для самоконтролю:

- 1 Що регламентує інструкція?
- 2 Чим відрізняється положення від статуту?
- 3 Яке основне призначення статуту?

Самостійна робота №15

Тема : Укладання фахових документів відповідно до напряму підготовки.

Мета: грамотно писати й оформляти документи.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Документи з господарсько-договірної діяльності (контракт, трудова угода).
- 2 Обліково-фінансова документація (накладна).

Література

- 1 Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Літера, 2000.
- 2 Михайлюк В.О Українська мова професійного спілкування. – К.: Професіонал, 2005.
- 3 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення. – Донецьк :ТОВ ВКФ «БАО», 2006.
- 4 Погиба Л., Грибіниченко Т. Складання ділових паперів. Практикум. – К.: Либідь, 2002.
- 5 Глушик С.В. Сучасні ділові папери.- К.: Видавництво А.С.К., 2003.
- 6 Волкотруб Г. Практична стилістика української мови. - Тернопіль : Підручники та посібники, 2004.
- 7 Український правопис / НАН України, Інститут мовознавства імені О.О.Потебні;

Інститут української мови – стереотип. вид. – К.: Наукова думка, 2003.

Контракт – так називається господарсько-договірний документ, у якому реалізується право громадян користуватися власними здібностями до праці і отримувати за неї прибуток. Контракт є свідомим домовленості між громадянами, які продають свої здібності, з одного боку, і підприємствами, установами, які їх купують, - з другого. Контракт складається у двох примірниках - для працівника і для наймача.

Реквізити:

1 Назва виду документа із стислим зазначенням його призначення (на управління підприємством на виконання обов'язків).

2 Дата й місце підписання контакту.

3 Назва організації, яка наймає працівника.

4 Посада, прізвище, ім'я та по батькові того, кого наймають.

5 Термін дії контракту.

6 Текст.

7 Підписи сторін-укладачів.

8 Печатка, що засвідчує підпис наймача.

У тексті контракту повинні бути чітко визначені:

1 Функції та обов'язки керівника (фахівця).

2 Компетенція і права керівника (фахівця).

3 Матеріальне та соціально-побутове забезпечення фахівця.

4 Відповідальність сторін, вирішення спорів.

5 Умови зміни й розірвання контракту.

6 Адреси сторін.

Трудова угода - таку назву має господарсько-договірний документ, що регламентує стосунки між установою і працівником, який не належить до її штату. Вона укладається тоді, коли в організації немає або не вистачає кваліфікованих працівників для виконання певної роботи.

Трудова угода укладається зі штатним працівником у тому випадку, якщо є потреба розширити коло його доручень за межі безпосередніх службових обов'язків.

Трудова угода складається мінімум у двох примірниках, один з яких видається найманому працівникові, а інший залишається у документації установи.

Реквізити:

1 Назва виду документа.

2 Заголовок.

3 Місце складання.

4 Дата.

5 Текст, у якому перераховуються повноваження і зобов'язання сторін.

6 Юридичні адреси сторін.

7 Підписи.

8 Печатка установи.

Трудова угода складається в декількох примірниках, один з яких передається виконавцю, а решта зберігається у справах організації-замовника.

ТРУДОВА УГОДА

_____ 20 р.
(місце підписання)

Цю трудову угоду укладено між _____
в особі _____
і _____ про подане
нижче: _____ з _____
до _____ 20 р. зобов'язується виконати роботу

(опис робіт)

Особливі умови

Замовник зобов'язується у _____ термін після
підписання угоди про приймання робіт _____
за _____
сплатити суму _____ грн..

Виконавець _____
прописаний: м. _____, вул. _____, буд. _____ корпус
_____, кв. _____
Паспорт серії _____ № _____ виданий _____

(ким, дата видання)

Родинний стан _____
Рахунок ощадної книжки № _____
в ощадному банку № _____, розрахунковий рахунок _____
районного відділення Житлосоцбанку № _____
Строки угоди:

Замовник

Виконавець

Накладна - таку назву має обліково-фінансовий документ, що дає пред'явнику право отримувати або відправляти вантажі, різні матеріальні цінності.

Реквізити:

- 1 Назва виду документа.
- 2 Дата, на яку видано накладну, і номер.
- 3 Підстава видачі.
- 4 Назва установи або прізвище, ім'я, по батькові приватної особи, якій видано накладну.
- 5 Назва установи, яка її видала, штамп, адреса, телефон, поточний рахунок.
- 6 Позначення кожної графи: а) назва предметів; б) сорт; в) розмір; г) одиниця виміру; г) номенклатурний номер; д) кількість (за вимогою, видано); е) вартість; є) сума вартості.

- 7 Підписи керівника установи й бухгалтера.
- 8 Дата здійснення операції видачі-одержання.
- 9 Хто видав.
- 10 Хто одержав.
- 11 Печатка або штамп установи.

НАКЛАДНА №

Підстава _____ 200..рік
 Кому _____ Від кого _____

№ Пор.	Вид операції	Назва	Номенк- латурний номер	Кількість		Вартість	Сума
				За вимогою	Видано		

Одержувач

Відправник

Директор
 Головний бухгалтер

Питання для самоконтролю:

- 1 Між ким укладається трудова угода?
- 2 Яка різниця між трудовим договором і контрактом?

Перелік рекомендованої літератури

Основна література

- 1 Ботвина Н.В. Офіційно-діловий та науковий стилі української мови: Навч. посіб. - К.: Арттек, 1999.
- 2 Глушик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери: Навчальний посібник. - К.: А.С.К., 2003.
- 3 Зубков М.Г. Мова ділових паперів. - Харків: Торсінг, 2001.
- 4 Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне й непрофесійне спілкування.- Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2004.
- 5 Культура фахового мовлення: Навчальний посібник / за ред. Н.Д.Бабич.-Чернівці: Книги XXI, 2005.
- 6 Мацюк З.О. Станкевич Н.І. Українська мова професійного спілкування. - К.: Каравела, 2005.
- 7 Мацько Л.І. Кравець Л.В. Культура українського фахового мовлення Навч. посіб. - К.: ВЦ «Академія», 2007.
- 8 Панько Т.І., Кочан Т.І., Кочан І.М., Мацюк Г.П. Українське термінознавство - Львів: Вид-во «Світ», 1994.
- 9 Український правопис / НАН України, Інститут мовознавства імені О.О.Потебні; Інститут української мови — стереотип. вид. - К.: Наукова думка, 2003.
- 10 Універсальний довідник-практикум з ділових паперів/ за ред. Л. О.Пустовіт . К.: Довіра, 2000.
- 11 Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців: Навчальний посібник. - К.: Арій, 2008.
- 12 Шевчук С.В., Кабиш О.О. Практикум з українського ділового мовлення: Навчальний посібник. - К.: Арій, 2008.

Додаткова література

- 1 Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: Підручник. - К.: Видавничий центр «Академія», 2004.
- 2 Мацько Л.І., Сидоренко О.М., Мацько О.М. Стилїстика української мови: Підручник. - К.: Вища школа, 2003.
- 3 Лобода В.В., Скуратівський Л.П. Українська мова в таблицях: Довідник. - К.: Вища школа, 1993.
- 4 Мозговий В.І., Семенова Л.П., Лазарева Л.К. Ділова мова у таблицях. - Донецьк: РВ ДонНТУ, 2003.
- 5 Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навчальний посібник. - К.: Знання, 2006.
- 6 Посібник з теорії і практики ділової української мови / Укладач: Антонюк Т.М. — Чернівці: 2000.
- 7 Шевелева Л.А. Український правопис у таблицях: Правила, винятки, приклади, коментарі / за ред. проф.. А.О. Свашенко. - Харків: Світ дитинства, 1996.
- 8 Шевчук С.В. Службове листування. Довідник. - К.: ЛІТЕРА, 1999.
- 9 Ющук І.П. Практикум з правопису української мови. - К.: Освіта, 2008.

Словники

- 1 Великий зведений орфографічний словник сучасної української лексики. / Уклад. і голов. ред. В.Т.Бусел. - К.: Ірпінь: ВТФ «Перун», 2003.
- 2 Великий тлумачний словник сучасної української мови. / Уклад. і голов. ред. В.Т.Бусел. - К.: Ірпінь: ВТФ «Перун», 2007.
- 3 Головащук І.С. Російсько-український словник сталих словосполучень. - К., 2001.
- 4 Головащук І.С. Українське літературне слововживання: Словник-довідник. - К., 1995.
- 5 Гринчишин Д.Г. та ін. Словник-довідник з культури української мови. - Львів: Фенікс, 1996.
- 6 Гринчишин Д. Г., Сербенська О. А. Словник паронімів української мови. - К., 1986. 2-ге вид., перероб. і доп. - К., 2000.
- 7 Гринчишин Д. Г., Сербенська О. А. Словник паронімів української мови. - К.: Рад. шк., 1986.
- 8 Економічний словник-довідник / За ред. С.В. Мочерного. - К.: Femina, 1995.
- 9 Івченко А. Тлумачний словник української мови. - Харків: Фоліо, 2001.
- 10 Новий російсько-український словник-довідник: Близько 65тис. слів/ С.Я. Єрмоленко, В.І. Єрмоленко, К.В. Ленець, Л.О. Пустовіт. - К.: Довіра, 1996.
- 11 Пустовіт Й.О. та ін. Словник іншомовних слів. - К.: Довіра, 2000.
- 12 Російсько-український словник наукової термінології: Суспільні науки. - К.: Наук, думка, 1994.
- 13 Словник синонімів української мови: У 2-х томах / Редкол. А.А. Бурячок та ін.- К.: Наукова думка, 2000.
- 14 Словник фразеологізмів української мови / Уклад.: В.М. Білоноженко та ін. - К.: Наукова думка, 2003.
- 15 Шевчук С.В. Російсько-український словник ділового мовлення - Русско-украинский словарь деловой речи. - К.: Вища школа, 2008.

Перелік питань до екзамену

- 1 Культура фахового мовлення.
- 2 Державотворча роль мови. Мова як засіб пізнання, мислення, спілкування. Функції мови. Стилі і типи мовлення.
- 3 Літературна мова. Мовна норма. Види норм
- 4 Культура мови. Культура мовлення під час дискусії.
- 5 Мова і професія.
- 6 Майстерність публічного виступу. Види підготовки до виступу.
- 7 Мова і думка. Види, форми, прийоми розумової діяльності.
- 8 Основні закони риторики.
- 9 Поняття етики ділового спілкування, її предмет і завдання.
- 10 Основні види ділового спілкування: публічний виступ, ділова бесіда, службова нарада та переговори.
- 11 Основні правила ділового спілкування.

- 12 Мовленнєвий етикет.
- 13 Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей, переговорів, прийомів та по телефону.
- 14 Терміни і термінологія.
- 15 Лексика за сферою вживання.
- 16 Термінологічна і професійна лексика, її відмінність від загальноновживаної.
- 17 Типи термінологічних словників (відповідно до фаху).
- 18 Складні випадки слововживання. Пароніми та омоніми.
- 19 Багатозначні слова і контексти. Синонімічний вибір слова.
- 20 Складноскорочені слова, абрєвіатури та графічні скорочення.
- 21 Орфографічні норми сучасної української літературної мови.
- 22 Морфологічні норми сучасної української літературної мови, варіанти норм
- 23 Синтаксичні норми сучасної української літературної мови
- 24 Документ — основний вид ділового мовлення. Загальні вимоги до складання документів.
- 25 Види документів та їх класифікація.
- 26 Правила оформлення сторінки. Вимоги до тексту документа.
- 27 Реквізити документів та вимоги до їх написання.
- 28 Документи щодо особового складу: автобіографія, характеристика, накази щодо особового складу, резюме, заява.
- 29 Довідково — інформаційні документи.
- 30 Види службових листів Ділове листування. Вимоги до офіційного листування. Етикет ділового листування.
- 31 Телеграма. Факс.
- 32 Оформлення довідково-інформаційних документів: оголошення, запрошення, доповідні і пояснювальні записки, виробничі звіти. Виробничі протоколи. Витяг з протоколу.
- 33 Особливості складання розпорядчих та організаційних документів.
- 34 Укладання фахових документів (відповідно до напрямку підготовки).

В результаті вивчення курсу необхідно:

1 Укласти словничок професійних термінів. Даний словничок має бути укладений студентом відповідно спеціальності, за якою він навчається. Дані терміни мають бути іменниками чоловічого роду II відміни однини у родовому відмінку. Правопис закінчень перевірити за орфографічним словником. Кількість термінів: мінімальна до 25 термінів, максимальна не обмежується.

2 Укласти такі документи:

- 1 Заяву про працевлаштування.
- 2 Резюме.
- 3 Доповідна і пояснювальна записки.

4 Звіт про виконану роботу.

5 Особисте доручення.

6 Розписку.

7 Укласти трудову угоду.

Документи укладаються на папері формату А4 з відповідними полями та підшиваються у прозору теку. Подаються викладачеві на перевірку після вивчення відповідного блоку документів.

3 Розробити візитну картку.

Студент допущений до екзамену, якщо він має теку з документами, словничком професійних термінів, візитну картку.