

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ЛАДИЖИНСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ВІННИЦЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО АГРАРНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

навчальної дисципліни

УКРАЇНСЬКА МОВА ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ

для студентів

денної та заочної форми навчання

ЛАДИЖИН – 2023

Конспект лекцій з дисципліни “Українська мова за професійним спрямуванням” покликаний у стислій формі дати студентам основну інформацію з питань сучасного українського ділового мовлення, починаючи від загальних понять мовної норми, офіційно-ділового стилю до класифікації документів, від характеристики основних вимог до оформлення й складання документів до загального огляду найпоширеніших груп документації. Значне місце в посібнику посідає матеріал, присвячений проблемам наукового стилю мовлення, які складають вагому частину української мови за професійним спрямуванням.

Тема. Вступ. Державотворча роль мови. Функції мови. Стилi, типи i форми мовлення

1. Мета та завдання дисципліни.
2. Мова як суспільне явище. Основні функції мови.
3. Стилi, типи i форми мовлення.

Метою курсу є підвищення рівня загальномовної підготовки, мовної грамотності, комунікативної компетентності студентів, практичне оволодіння основами офіційно-ділового, наукового, розмовного стилів української мови, що забезпечить професійне спілкування на належному мовному рівні.

Мета навчальної дисципліни: формування комунікативної компетентності студентів; набуття комунікативного досвіду, що сприяє розвитку креативних здібностей студентів та спонукає до самореалізації фахівців, активізує пізнавальні інтереси, реалізує евристичні здібності як визначальні для формування професійної майстерності та конкурентноздатності сучасного фахівця; вироблення навичок оптимальної мовної поведінки у професійній сфері: вплив на співрозмовника за допомоги вмілого використання різноманітних мовних засобів, оволодіння культурою монологу, діалогу та полілогу; сприйняття й відтворення фахових текстів, засвоєння лексики і термінології свого фаху, вибір комунікативно виправданих мовних засобів, послуговування різними типами словників.

Завдання навчальної дисципліни: сформувати чітке і правильне розуміння ролі державної мови у професійній діяльності; забезпечити досконале володіння нормами сучасної української літературної мови та дотримання вимог культури усного й писемного мовлення; виробити навички самоконтролю за дотриманням мовних норм у спілкуванні; розвивати творче мислення студентів; виховати повагу до української літературної мови, до мовних традицій. сформувати навички оперування фаховою термінологією, редагування, коригування та перекладу наукових текстів.

До закінчення курсу студенти повинні: ґрунтовно засвоїти норми сучасної української літературної мови й практично оволодіти ними; правильно використовувати різні мовні засоби відповідно до комунікативних намірів; влучно висловлювати думки для успішного вирішення проблем і завдань у професійній діяльності; сприймати, відтворювати, редагувати тексти офіційно-ділового й наукового стилів; скорочувати та створювати наукові тексти професійного спрямування, складати план, конспект, реферат тощо, робити необхідні нотатки, виписки відповідно до поставленої мети; складати різні типи документів, правильно добираючи мовні засоби, що репрезентують їх специфіку; послуговуватися лексикографічними джерелами (словниками) та іншою допоміжною довідковою літературою, необхідною для самостійного вдосконалення мовної культури.

Українська мова за професійним спрямуванням – дисципліна, що покликана сприяти розвитку вмінь і навичок роботи з текстами наукового, офіційно-ділового стилю, висвітлювати питання сучасного ділового мовлення. Адже професійно-ділова сфера – одна з життєво необхідних галузей діяльності людства. Саме за допомогою ділових паперів, документів, листів встановлюються офіційні, службові,

ділові, партнерські контакти між закладами, установами, підприємствами, державами, а також налагоджуються приватні стосунки між людьми.

Професійно-ділове спілкування потрібно вести державною мовою, повсюдно впроваджуючи українську мову, розширюючи її використання в соціальній сфері нашої держави.

Дисципліна «Українська мова за професійним спрямуванням» допомагатиме майбутнім фахівцям оволодіти навичками оптимальної мовної поведінки, навчитися впливати на співрозмовника за допомогою вмілого використання різноманітних мовних засобів, уміти захищатися – за допомогою мови – від спроб психологічного тиску, словом, діяти в якнайскладніших комунікативних ситуаціях. Навички спілкування допомагають студентам моделювати вільну і впевнену поведінку у професійній сфері.

Тому вивчення професійної української мови також передбачає ознайомлення і з лексичними, граматичними нормами сучасної української мови, повторення орфограм та пунктограм і орфоепічних норм.

Проте найбільшу увагу приділятимемо вмінню складати документи, працювати з науково-технічними текстами, а також розвивати навички усного офіційно-ділового та наукового спілкування українською мовою.

Українська мова, як і будь-яка розвинена національна мова, являє собою систему систем. З одного боку, мова – система специфічних національних особливостей, характеристик, ознак. А з іншого – вона складається з інших рівнів, або систем – фонологічної, морфологічної, лексико-фразеологічної, синтаксичної та стилістичної.

2. Мова як суспільне явище. Основні функції мови

Мова – одне з найбільших надбань усього народу і кожної людини зокрема. Ми з дитинства засвоюємо найпростіші формули спілкування і впродовж життя, пізнаючи світ, поповнюємо свій словник найрізноманітнішими мовновиражальними засобами. В сучасному глобалізованому світі бурхливого розвитку науки й техніки мова залишається одним із важливих джерел інформації, це ключ до професійних знань. Саме у мові віддзеркалюється інтелект людини, її освіченість, мислення, світосприйняття, мораль.

Мова та література в системі культурних цінностей українського суспільства є найсуттєвішими складовими. Нормальний розвиток мови – це одна з передумов здорового розвитку нації, утвердження естетичних і моральних ідеалів. Література й мова – духовні підвалини нації, без яких вона не може розвиватися в інших сферах суспільного життя.

Мова – явище суспільне, що виникає, розвивається, живе й функціонує в суспільстві. Зв'язок мови і суспільства обопільний, оскільки мова – найважливіше знаряддя соціалізації людини. З одного боку, мова створюється і розвивається суспільством, з другого – без мови не було б суспільства. Суспільство обслуговують, крім мови, й інші явища – наука, техніка, ідеологія, культура, релігія тощо, однак мова виокремлюється з усіх інших суспільних явищ, бо вона обслуговує всі без винятку сфери життя та діяльності людини.

Мова є універсальним засобом 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. Як зазначав І.Огієнко: „В мові наша стара й нова культура, ознака нашого національного визнання... І поки живе мова – житиме й народ, як національність”. У мові виявляється генотип нації, досвід її буття, закладено код нації, її ментальність. Мова – найважливіша ознака нації та засіб репрезентації її у світі, вона є необхідною умовою як існування самого народу, так і його культури. Мову І.Франко назвав “коштовним скарбом народу”, Олесь Гончар – “генофондом культури”, а М.Рильський – основою духовного життя.

Мова – це система звукових, письмових знаків або символів, що служать засобом людського спілкування, мислительної діяльності, способом вираження самосвідомості особистості.

Мова є головною формою національної культури й насамперед першоосновою літератури. Словесна творчість народу – це його характер, його пам’ять, історія й духовна могутність. Стан літератури в суспільстві відбиває стан мовного самовиявлення народу в найширшому розумінні цього слова. Література підвищує інтелектуальний рівень особистості, збагачує словниковий запас мовця, розвиває творчу уяву, мислення, що вкрай необхідне людині як у навчальній, так і в подальшій професійній діяльності.

На всій території нашої держави українська літературна мова функціонує в усній та писемній формах.

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

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

Обидві форми свідчать про їх єдність, що зумовлене характером мовного матеріалу, адже будь-яке слово можна реалізувати усно, вимовити, а можна й записати. Обидві форми мають свою специфіку в дотриманні норм літературної мови, використанні стилістичних засобів.

Обидві форми дуже важливі для розвитку мови. Усна мова, яку постійно збагачують, є джерелом розвитку писемної. У писемній мові закріплено традиційні мовні засоби зразкового висловлювання. Від уміння вільно висловлюватися усно й писемно залежить успіх спілкування мовців у найрізноманітніших комунікативних ситуаціях.

Роль і місце української мови визначається особливостями мови як могутнього націє- й державотворчого фактора, вагомим чинником формування особистості громадянина України. Мовознавці визнають українську мову однією з найрозвиненіших мов світу. Серед 40 найпоширеніших мов світу вона посідає 26-е місце. У світі українську мову знають та шанують, захоплюються її мелодійністю, фонетичною розкішню, лексичним і фразеологічним багатством, величезними словотвірними можливостями, синтаксичною гнучкістю. На конкурсі мов, який проходив у Парижі 1934 року, вона посіла 3-є місце після французької та перської мов.

За даними лінгвістів, українська мова має 41 мільйон носіїв – в Україні, США, Канаді, країнах Євросоюзу, Латинській Америці, Австралії та Російській Федерації. На європейському континенті українська мова за кількістю носіїв посідає 8-е місце після іспанської, англійської, португальської, російської, німецької, французької, польської.

Отже, мова – це дзеркало національної ментальності, важливий чинник консолідації народу, об'єднання громадян у державі для забезпечення їх економічного, політичного, правового та культурного життя.

Жодне суспільство, на якому б рівні розвитку воно не перебувало, не може існувати без мови. Обслуговуючи потреби суспільства, мова виконує цілу низку функцій, життєво важливих для суспільства взагалі, окремих груп і для кожного носія мови зокрема.

Обслуговуючи потреби суспільства, мова виконує низку функцій, життєво важливих для цього суспільства, окремих груп суспільства і кожної людини зокрема.

Функції мови, як суспільного явища, відбивають особливості історії народу – носія національної мови, характер мовної ситуації в суспільстві.

Функції мови – це призначення, роль, завдання, що їх виконує мова в суспільному вжитку.

Основні функції мови:

Комунікативна функція. Мова – найважливіший засіб спілкування і порозуміння між людьми. Це одна з найголовніших соціально-практичних функцій мови. Їй так чи інакше підпорядковані всі інші функції. Вона є важливою для кожної людини, для існування суспільства й для життя самої мови: мова, якою не спілкуються, стає мертвою; народ, який утрачає свою мову, зникає.

Мова – засіб обміну інформацією в усіх суспільно важливих сферах комунікації: політиці, науці, у галузі економіки, виробництва і діловій сфері, в освіті, культурі та ін.

Мова – це універсальний засіб спілкування. Невербальна (несловесна) комунікація є похідною від мовної комунікації, бо всі можливі знаки і сигнали нам щось „промовляють”.

Мислетворча функція. Мова – засіб людського мислення: творення, оформлення і вираження думки. Мислення є конкретне й абстрактне. Тому мислити означає оперувати поняттями у мовній формі, у мовному вираженні. Мислення – це внутрішнє мовлення. Мислить людина тією мовою, яку знає найкраще, – рідною. Отже, сам процес мислення має суто національну специфіку, яка зумовлена національним характером мови. В народі кажуть: „Хто ясно думає, той чітко висловлюється”.

Номінативна функція. Мова є засобом називання всіх предметів, ознак, дій, кількості, всього навколишнього світу, реальних та ірреальних сутностей. Цей процес науковці називають лінгвалізацією, або омовленням світу. Завдяки цій функції, мову можна розглядати як окрему своєрідну картину світу, що відображає національне світобачення і світовідчуття. Разом з іншими факторами етнотворення мова формує національний менталітет, національну культуру і духовність нації. Мовці намагаються в усіх сферах спілкування творити назви своєю мовою. Хоча немає в світі мов, які б не запозичували назв з інших мов. Але якщо запозичень занадто багато, виникає загроза втратити самобутність своєї мови. А тому доля кожної мови, навіть найменшої й найекзотичнішої, має бути об'єктом постійної турботи не тільки носіїв цієї мови, але і людства в цілому та кожної порядної людини зокрема.

Пізнавальна функція. Мова – засіб пізнання світу й накопичення людського досвіду. На відміну від інших істот, людина користується не лише індивідуальним досвідом і знаннями, а усім набутком своїх попередників та сучасників, тобто суспільним досвідом, але за умови досконалого знання мови, й бажано не однієї. Пізнаючи будь-яку мову, людина пізнає різнобарвний світ крізь призму саме цієї мови. А оскільки кожна мова є неповторною картиною світу – зникнення якоїсь із них збіднює уявлення людини про багатогранність світу, звужує її досвід.

Культурологічна функція. Культура кожного народу дістала відображення і фіксацію найперше в його мові. Для глибинного пізнання нації необхідне знання її мови, яка виконує функції своєрідного каналу зв'язку культур між народами. Пропагуючи свою мову в світі, ми пропагуємо власну культуру, її надбання, збагачуючи світову культуру. Культурологічна функція реалізується і на особистісному рівні. Людина, пізнаючи мову свого народу, прилучається до джерел духовної нації, з часом стає її носієм і навіть творцем. Це право й обов'язок кожного та водночас усіх – надійний показник реального, а не лише декларованого патріотизму. Через мову передається й естафета духовних цінностей від покоління до покоління. Що повнокровніше функціонує в суспільстві мова, то надійніший зв'язок та багатша духовність наступних поколінь.

Естетична функція. Мова – засіб творення позитивних емоцій, краси. Існування мови у фольклорі, красному письменстві, театрі, пісні тощо дає підстави твердити, що вона є першоджерелом культури, оскільки водночас є і знаряддям, і матеріалом створення культурних цінностей. У живому мовленні мова виконує в основному комунікативну функцію. У художньому творі головне призначення мови – образотворення. Адже за допомогою мовних образів художнього твору відбувається „спілкування” митця з читачем. Ключем до образної структури твору, його ідейно-естетичного потенціалу є мова тексту. Що краще знаємо мову, то повніше розкриваються перед нами глибини твору. Виховання відчуття краси мови – основа будь-якого естетичного виховання, що найвиразніше проявляється при сприйнятті ораторського та художнього, зокрема поетичного, мовлення.

Експресивна функція. Мова є універсальним засобом вираження внутрішнього світу людини. Вона дає можливість перетворити внутрішнє, суб'єктивне у зовнішнє, об'єктивне, доступне для сприйняття. Мову використовують не лише для простого повідомлення, а й для вияву своїх переживань, почуттів, емоцій. Уся система мовних засобів, що висловлюють світ емоцій, віддзеркалює неповторність світобачення і світовідчуття української нації, особливості морально-етичних принципів та релігійних настанов.

Ідентифікаційна функція. Мова є засобом ототожнення в межах певної спільноти. Вона єднає між собою представників певної нації у часі й просторі. Завдяки мові, ми, сучасники, відчуваємо свою спільність і зі своїми попередниками, і з нащадками, і з тими, хто перебуває поряд, і з тими, хто в інших краях. Кожна людина має своєрідний індивідуальний мовний „портрет”, мовний „паспорт”, у якому відображено всі її національно-естетичні, соціальні, культурні, духовні, вікові та інші параметри. Цю функцію можна назвати об'єднуючою, адже є багато людей неукраїнського походження, які стали

українцями за духом, бо сприйняли з українською мовою культуру, весь світ українства.

Гносеологічна функція – за допомогою мови людина пізнає світ. Це функція пізнання, яка полягає не лише в акумуляції, накопиченні досвіду суспільства, а й у пізнанні нового.

Культураносна функція – мова є основою культури кожної нації, найбільший її скарб.

Фактична функція – це функція встановлення контактів, звертання уваги на себе, «підготовка» потенційного співрозмовника до сприймання інформації.

Волютативна функція – вираження волі щодо співрозмовника: прохання, запрошення, порада, спонукання тощо.

Демонстративна функція – підкреслення вираження за допомогою мови своєї етнічної, національної приналежності.

Це перелік лише основних функцій мови, але він далеко не повний. Крім названих, ще можна вказати на етичну (мова – засіб дотримання норм поведінки, моральних правил); фатичну (контактновстановлювальну) – звертання на себе уваги, підготовка співрозмовника до сприйняття інформації, волютативну (мова є вираженням волі щодо співрозмовника; прохання, запрошення, порада, спонукання тощо); виховну (слово прищеплює моральні принципи, виховує національно свідомого громадянина); державотворчу (мова є виявом саморозвитку держави) тощо.

Оскільки мова – явище системне, всі її функції виступають не ізольовано, а проявляються в тісній взаємодії. Повнота виконання функцій означає ефективність мовоіснування.

3. *Стилі, типи і форми мовлення.*

Стиль (від латин. *Stilus* - паличка для письма).

Стиль літературної мови - різновид мови (її функціональна підсистема), що характеризується відбором таких засобів із багатоманітних мовних ресурсів, які найліпше відповідають завданням спілкування між людьми в даних умовах. Це своєрідне мистецтво добору й ефективного використання системи мовних засобів із певною метою в конкретних умовах й обставинах. Д. Свіфт влучно зауважив, що стиль - це власне слова на власному місці.

Кожний стиль має:

- сферу поширення і вживання (коло мовців);
- функціональне призначення (регулювання стосунків, повідомлення, вплив, спілкування тощо);
- характерні ознаки (форма та спосіб викладу);
- система мовних засобів і стилістичних норм (лексику, фразеологію, граматичні форми, типи речень тощо).

Ці складові конкретизують, оберігають, певною, мірою обмежують, унормовують кожний стиль і роблять його досить стійким різновидом літературної мови. Оскільки стилістична норма є частиною літературної, вони не забезпечує останню, а лише використовує слова чи форми в певному стилі чи з певним стилістичним значенням.

Наприклад, слова акт, договір, наказ, протокол, угода є нормативними для офіційно-ділового стилю, хоча в інших стилях вони також можуть нести забарвлення офіційності, якщо їх використання буде стилістично виправдане.

Досконале знання специфіка кожного стилю, його різновидів, особливостей - надійна запорука успіхів у будь-якій сфері спілкування.

Термін "стиль мовлення" слід розглядати як спосіб функціонування певних мовних явищ. Розрізнення стилів залежить безпосередньо від основних функцій мови - спілкування, повідомлення і діяння. впливу.

Високорозвинута сучасна літературна українська мова має розгалужену систему стилів, серед яких: розмовний, художній, науковий, публіцистичний, епістолярний, офіційно-діловий та конфесійний.

Для виділення стилів мовлення важливе значення мають форми мови - усна й писемна, розмовна і книжна. Усі стилі мають усну й писемну форми, хоча усна форма більш притаманні розмовному стилю, а інша - переважно писемна. Оскільки останні сформувалися на книжній основі їх називають книжними.

Структура текстів різних стилів неоднакова, якщо для розмовного стилю характерний діалог (полілог) то для інших - переважно монолог.

Відрізняються стилі мовлення й багатьма іншими ознаками. Але спільним для них є те, що вони - різновиди однієї мови, представляють усе багатство їх виражальних засобів і виконують важливі функції в житті суспільства - забезпечують спілкування в різних його сферах і галузях.

У межах кожного функціонального стилю сформувалися свої різновиди - підстили - для точнішого й доцільнішого відображення певних видів спілкування та вирішення конкретних завдань.

Поряд із функціональними стилями, ураховуючи характер експресивності мовних елементів, виділяються також урочистий, офіційний, фамільярний, інтимно-ласкавий, гумористичний, сатиричний та ін.

Розмовний стиль

Сфера використання - усне повсякденне спілкування в побуті, у сім'ї, на виробництві.

Основне призначення - бути засобом впливу й невимушеного спілкування, жвавого обміну думками, судженнями, оцінками, почуттями, з'ясування виробничих і побутових стосунків.

Слід відрізнити неформальне й формальне спілкування. Перше - нерегламентоване, його мета й характер значною мірою визначаються особистими (суб'єктивними) стосунками мовців. Друге - обумовлене соціальними функціями мовців, отже, регламентоване за формою і змістом.

Якщо звичайне спілкування попередньо не планується, не визначаються мета його і зміст, то ділові контакти передбачають їх попередню ретельну підготовку, визначення змісту, мети, прогнозування, можливих висновків, результатів.

У повсякденній розмові мовці можуть торкатися різних, часток не пов'язаних між собою тем, отже, їхнє спілкування носить частіше довільний інформативний характер.

Ділова ж мова, як правило, не виходить за межі визначеної теми, має конструктивний характер і підпорядкована розв'язанню конкретних завдань, досягненню заздалегідь визначеної мети

Основні ознаки:

- безпосередня участь у спілкуванні;
- усна форма спілкування;
- неофіційність стосунків між мовцями (неформальне);
- невимушеність спілкування;

- невідповідність до спілкування (неформальне);
- використання несловесних засобів (логічних наголосів, тембру, пауз, інтонації);
- використання позамовних чинників (ситуація, поза, руки, жести, міміка);
- емоційні реакції;
- потенційна можливість відразу уточнити незрозуміле, акцентувати головне.
- Основні мовні засоби:
- емоційно-експресивна лексика (метафори, порівняння, синоніми та ін.);
- суфікси суб'єктивної оцінки (зменшено-пестливого забарвлення, зниженості);
- прості, переважно короткі речення (неповні, обірвані, односкладові);
- часте використовування різних займенників, дієслів із двома префіксами (поп-, пона-, поза-);
- фразеологізми, фальклоризми, діалектизми, просторічна лексика, скорочені слова, вигук й т. д.);
- заміна термінів розмовними словами (електропоїзд - електричка, бетонна дорога - бетонка).

Типові форми мовлення - усні діалоги та полілоги.

Норми розмовного стилю встановлюються не граматиками, як у книжних стилях, а звичаєм, національною традицією - їх відчуває і спонтанно обирає кожен мовець.

Жанри реалізації - бесіда, лист

Художній стиль

Цей найбільший і найпотужніший стиль української мови можна розглядати як узагальнення й поєднання всіх стилів, оскільки письменники органічно вплітають ті чи інші стилі до своїх творів для надання їм більшої переконливості та достовірності в зображенні подій.

Художній стиль широко використовується у творчій діяльності, різних видах мистецтва, у культурі й освіті.

Як у всіх зазначених сферах, так і в белетристиці (красному письменстві - художній літературі) це стиль покликаний крім інформаційної функції найсуттєвішу - естетичну: впливати засобами художнього слова через систему образів на розум, почуття та волю читачів, формувати ідейні переконання, моральні якості й естетичні смаки.

Основні ознаки:

- найхарактерніша ознака художнього відтворення дійсності - образність (образ - персонаж, образ колектив, образ - символ, словесний образ, зоровий образ);
- поетичний живопис словом навіть прозових і драматичних творів;
- естетика мовлення, призначення якої - викликати в читача почуття прекрасного;
- експресія як інтенсивність вираження (урочисте, піднесене, увічливе, пестливе, лагідне, схвальне, фамільярне, жартівливе, іронічне, зневажливе, грубе та ін.);
- зображуваність (тропи, епітети порівняння, метафори, алегорії, гіперболи, перифрази, тощо; віршова форма, поетичні фігури); конкретно-чуттєве живописання дійсності;
- відсутня певна регламентація використання засобів, про які йтиметься далі, та способів їх поєднання, відсутні будь-які приписи;
- визначальним є суб'єктивізм розуміння та відображення (індивідуальне світобачення, світовідчуття і, відповідно, світовідтворення автора спрямоване на індивідуальне світосприйняття та інтелект читача).

- **Основні мовні засоби:**

- наявність усього багатства найрізноманітнішої лексики, переважно конкретно-чуттєвої (назви осіб, рече, дій, явищ, ознак);
- використання емоційно-експресивної лексики (синонімів, антонімів, анонімів, фразеологізмів);
- запровадження авторських новаторів (слів, значень, виразів, формування індивідуального стилю митця);
- уведення до творів, зі стилістичною метою, історизмів, архаїзмів, діалектизмів, просторічних елементів., навіть жаргонізмів;
- поширене вживання дієслівних форм: родових (у минулому часі й умовному способі): Якби ми знали, то б вас не питали (Н. тв.); особових (у теперішньому й майбутньому часі дійсного способу): Все на вітрах дзвенітиме, як дзбан (Л. Костенко); у наказовому способі: В квітах всі вулиці кричать: нехай, нехай живе свобода! (П. Тичина);
- широке використання різноманітних типів речень, синтаксичних зв'язків, особливості інтонування та ритмомелодики;
- повною мірою представлені всі стилістичні фігури (еліпс, періоди, риторичні питання, звертання, багатосполучниковість, безсполучниковість та ін.).
- За родами й жанрами літератури художній стиль поділяється на підстили, які мають свої особливості мовної організації тексту:
- а) епічні (прозові: епопея, казка, роман, повість, байка, оповідання, новела, художні мемуари, нарис);
- б) ліричні (поезія, поема, балада, пісня, гімн, елегія. епіграма);
- в) драматичні (драма, трагедія, комедія, мелодрама, водевіль);
- г) комбіновані (ліро-епічний твір, ода, художня публіцистика, драма-феєрія, усмішка).

Науковий стиль

Сфера використання - наукова діяльність, науково-технічний прогрес, освіта.

Основне призначення - викладення наслідків дослідження про людину, суспільство, явище природи, обґрунтування гіпотез, доведення істинності теорій, класифікація й систематизація знань, роз'яснення явищ, збудження інтелекту читача для їх осмислення.

Основні ознаки:

- ясність (понятійність) і предметність тлумачень;
- логічна послідовність і доказовість викладу;
- узагальненість понять і явищ;
- об'єктивний аналіз;
- точність і лаконічність висловлювань;
- аргументація та переконливість тверджень;
- однозначне пояснення причинно-наслідкових відношень;
- докладні висновки.
- Основні мовні засоби спрямовані на інформування, пізнання, вплив і характеризуються:
- великою кількістю наукової термінології (транскрипція, турбуленція, дистиляція, реорганізація, атомна маса й т. ін.);
- наявність схем, таблиць, графіків, діаграм, карт, систем математичних, фізичних, хімічних та ін. знаків і значків;

- оперування абстрактними, переважно іншомовними словами (теорема, вакуум, синус, параграф, ценз, шлак та ін.);
- використанням суто наукової фразеології, стійких термінологічних словосполучень;
- залучення цитат і посилань на першоджерела;
- як правило, відсутністю авторської індивідуальної манери та емоційно-експресивної лексики;
- наявністю чіткої композиційної структури тексту (послідовний поділ на розділи, частини, пункти, підпункти, параграфи, абзаци із застосування цифрової або літерної нумерації);
- окрім переважного вживання іменників та відносних прикметників наявні дієслівні форми, частіше безособові, узагальнені чи неозначені, як правило, теперішнього часу; що констатують певні явища й факти; значну роль відіграють дієприслівникові та дієприкметникові звороти, які додатково характеризують дії, предмети та явища;
- монологічним характером текстів;
- переважанням різнотипних складних речень стандартних виразів (кліше).
- Науковий стиль унаслідок різноманітності галузей науки та освіти складається з таких підстилів:
 - а) власне науковий) із жанрами текстів: монографія, рецензія, стаття, наукова доповідь повідомлення, курсова й дипломна роботи, реферат, тези) який, у свою чергу, поділяється на науково-технічні та науково-гуманітарні тексти;
 - б) науково-популярний - застосовується для дохідливого, доступного викладу інформації про наслідки складних досліджень для нефакхівців, із використанням у неспеціальних часописах і книгах навіть засобів художнього та публіцистичного стилів;
 - в) науково-навчальний - наявний у підручниках, лекціях, бесідах для доступного, логічного й образного викладу й не включає використання елементів емоційності.

Публіцистичний стиль

Сфера використання - громадсько-політична, суспільно-виробнича, культурно-освітня діяльність, навчання.

Основне призначення:

- інформаційно-пропагандистськими методами вирішувати важливі актуальні, злободенні суспільно-політичні проблеми;
- активний вплив на читача (слухача), спонукання його до діяльності, до необхідності зайняти певну громадську позицію, змінити погляди чи сформулювати нові;
- пропаганда певних думок, переконань, ідей, теорій та активна агітація за втілення їх у повсякдення.
- **Основні ознаки:**
 - доступність мови й формування (орієнтація на широкий загал);
 - поєднання логічності доказів і полемічності викладу;
 - сплав точних найменувань, дат, подій, місцевості, учасників;
 - висловлення наукових положень і фактів емоційно-експресивною образністю;
 - наявність низки яскравих засобів позитивного чи негативного авторського тлумачення, яке має здебільшого тенденційний характер;

- широке використання художніх засобів (епітетів, порівнянь, метафор, гіпербол і т. ін.).
- **Основні мовні засоби:**
- синтез елементів наукового, офіційно-ділового, художнього й розмовного стилів;
- лексика насичена суспільно-політичними та соціально-економічними термінами, закликами, гаслами (електорат, багатопартійність, приватизація та ін.);
- використовується багатозначна образна лексика, емоційно-оцінні слова (політична еліта, епохальний вибір та ін.), експресивні сталі словосполучення (інтелектуальний потенціал, одностайний вибір, рекордний рубіж), перифрази (чорне золото - вугілля, нафта, легені планети - ліси та ін.);
- уживання в переносному значенні наукових, спортивних, музичних, військових та інших термінів (орбіти співробітництва, президентський старт і под.);
- із морфологічних засобів часто використовується іншомовні суфікси і ст. (ист), - атор, - акція та ін. (полеміст, реваншист, провокатор); префікси псевдо; - нео-, сурес-, ін тре- та ін. (псевдотеорія, неоколоніалізм, супердержава, інтернаціональний);
- синтаксисові публіцистичного стилю властиві різні типи питальних, окличних та спонукальних речень, зворотний порядок слів, складні речення ускладненого типу з повторюваними сполучниками ті ні.);
- ключове, вирішальне значення мають влучні, афористичні, інтригуючі заголовки;
- ключове, вирішальне значення мають влучні, афористичні, інтригуючі заголовки.
- Публіцистичний стиль за жанрами, мовними особливостями та способом подачі інформації поділяється на такі підстили:
- а) стиль ЗМІ - засобів масової інформації (часописи, листівки) радіо, телебачення тощо);
- б) художньо-публіцистичний стиль (памфлети, фейлетони, політичні доповіді, нариси тощо);
- в) есе (короткі нариси вишуканої форми);
- г) науково-публіцистичний стиль (літературно-критичні статті, огляди, рецензії тощо).

Епістолярний стиль

Сфера використання - приватне листування. Цей стиль може бути складовою частиною інших стилів, наприклад художньої літератури, публіцистики ("Послання" І. Вишенського, "Листи з хутора" П. Куліша та ін.).

Основні ознаки - наявність певної композиції: початок, що містить шанобливе звернення; головна частина, у якій розкривається зміст листа; кінцівка, де підсумовується написане, та іноді постскриптум. (P. S. - приписка до закінченого листа після підпису).

Основні мовні засоби - поєднання елементів художнього, публіцистичного та розмовного стилів.

Сучасний епістолярний стиль став більш лаконічним (телеграфним), скоротився обсяг обов'язкових раніше вступних звертань та заключних формувань увічливості.

Конфесійний стиль

Сфера використання - релігія та церква.

Призначення - обслуговувати релігійні потреби як окремої людини, так і всього суспільства. Конфесійний стиль утілюється в релігійних відправах,

проповідях, молитвах (усна форма) й у "Біблії" та інших церковних книгах, молитовниках, требниках тощо (писемна форма).

Основні засоби:

- суто церковна термінологія і слова - символи;
- непрямий порядок слів у реченні та словосполученні;
- значна кількість метафор, алегорій, порівнянь;
- наявність архаїзмів.
- Конфесійний стиль від інших стилів відрізняє небуденна урочистість, піднесеність.

Організаційно-діловий стиль

У ст. 11. "Закону про мови" записано: "Мовою роботи, діловодства й документації, а також взаємовідносин державних, партійних, громадських органів підприємств, установ, організацій є українська мова".

Офіційно-діловий стиль - функціональний різновид мови, який слугує для спілкування в державно-політичному, громадському й економічному житті, законодавстві, у сфері управління адміністративно-господарською діяльністю.

Основне призначення - регулювати ділові стосунки в зазначених вище сферах обслуговувати громадські потреби людей у типових ситуаціях.

Під функціональним різновидом мови слід розуміти систему мовних одиниць, прийомів їх виокремлення та використання, обумовлених соціальними завданнями мовлення.

Мовленню у сфері управління притаманна наука специфічних особливостей. Учасниками ділового спілкування є органи та ланки управління - організації, заклади, підприємства, посадові особи, працівники. Характер і зміст інформаційних зв'язків, у яких вони можуть бути задіяні, залежить від місця установи в ієрархії органів управління, її компетенції, функціонального змісту діяльності.

Ці стосунки стабільні й регламентуються чинними правовими нормами.

Специфіка ділового спілкування полягає в тому, що незалежно від того, хто є безпосереднім укладачем документа й кому безпосередньо його адресовано, офіційним автором та адресатом документа майже завжди є організація в цілому.

Іншою важливою характеристикою ділового спілкування є контракт на адресність інформації.

Суттєвим фактором ділового спілкування, що впливає на характер управлінської інформації, є повторність дій і ситуацій. Управлінська діяльність - це завжди - "гра за правилами". Як наслідок цього повторність управлінської інформації приводить до регулярності використання весь час однакових мовних засобів.

Наступною характерною рисою ділового спілкування є тематична обмеженість кола завдань, що вирішує організація, а це у свою чергу, є наслідком певної стабільності її функцій.

Отже, можна вирізнити такі властивості управлінської інформації в умовах ділового спілкування:

- офіційний характер;
- адресність;
- повторність;
- тематична обмеженість.
- Специфіка офіційно-ділового стилю полягає в певних стильових рисах (ознаках), що притаманні лише йому, а саме:

- нейтральний тон викладу змісту лише у прямому значенні;
- точність та ясність повинні поєднуватись з лаконічністю, стислістю й послідовністю викладу фактів;
- документальність (кожний офіційний папір повинен мати характер документа), наявність реквізитів, котрі мають певну черговість, що дозволяє довго зберігати традиційні стабільні форми;
- наявність усталених одноманітних мовних зворотів, висока стандартизація вислову;
- суворе регламентація тексту для чіткої організації текст поділяє на параграфи, підпункти.
- Ці основні риси є визначальними у формуванні системи мовних одиниць і прийомів їх використання в текстах ділових (управлінських) документів.
- Мовні засоби та способи викладу змісту, які дозволяють найефективніше фіксувати управлінську інформацію й відповідати всім вимогам, що до неї висуваються, а саме:
- широке використання суспільно-політичної та адміністративно-канцелярської термінології (функціонування закладу, узяти участь, регламентація дій);
- наявна фразеологія повинна мати специфічний характер (ініціювати питання, висунути пропозицію, поставити до відома);
- обов'язкова відсутність будь-якої авторської мовної індивідуальності та емоційно-експресивної лексики;
- синонімія повинна бути зведена до мінімуму й не викликати двозначності сприймання;
- наявність безособових і наказових форм дієслів у формі теперішнього часу із зазначенням позачерговості, постійності дії;
- чітко регламентоване розміщення та будова тексту, обсяг основних частин, наявність обов'язкових стандартних стійких висловів, певних кліше (що дозволяє користуватися готовими бланками);
- до мінімуму зведено використання складних речень із сурядним і підрядним зв'язком, натомість широко використовуються безсполучникові, прості поширені (кілька підметів при одному присудку, кілька присудків при одному підметі, кілька додатків при одному з головних членів речення тощо).

Офіційно-діловий стиль має такі функціональні підстили:

- **Законодавчий** - використовується в законотворчій сфері, регламентує та обслуговує офіційно-ділові стосунки між приватними особами, між державою і приватними та службовими особами. Реалізується в Конституції, законах, указах, статутах, постановах та ін.
- **Дипломатичний** - використовується у сфері міждержавних офіційно-ділових стосунків у галузі політики, економіки, культури.

Регламентує офіційно-ділові стосунки міжнародних організацій, структур, окремих громадян. Реалізується в конвенціях (міжнародних угодах), комюніке (повідомленнях), нотах (зверненнях), протоколах, меморандумах, договорах, заявах, ультиматумах і т. ін.

- **Юридичний** використовується у юриспруденції (судочинство, дізнання, розслідування, арбітраж).

Цей підстиль обслуговує й регламентує правові та конфліктні відносини:

- між державою та підприємствами й організаціями всіх форм власності;
- між підприємствами, організаціями та установами;
- між державою та приватними особами;
- між підприємствами, організаціями й установами всіх форм власності та приватними особами;
- між приватними особами.
- Реалізується в актах, позовних заявах, протоколах, постановках, запитках, повідомленнях та ін.

Контрольні питання

1. Яка мета дисципліни «Українська мова за професійним спрямуванням»?
2. Охарактеризувати функції мови.
3. Яка роль мови в суспільному житті?
4. Які характерні ознаки властиві літературній мові.

Тема. Літературна мова. Мовна норма. Культура мови. Специфіка мовлення фахівця (відповідно до напрямку підготовки). С.Р. Мовленнєва культура — критерій професійної майстерності фахівця. Культура мовлення під час дискусії. Специфіка мовлення фахівця (відповідно до напрямку підготовки)

1. Поняття літературної мови, мовної норми.
2. Стилї сучасної української літературної мови.
3. Науковий та офіційно-діловий стилї в професійному спілкуванні.

Мова — явище системне. Її функції виступають не ізольовано, вони виявляються у взаємодії.

Літературна мова — це унормована мова суспільного спілкування, зафіксована в писемній та усній практиці. Вона є однією з форм національної мови (інші форми: діалекти, просторіччя, мова фольклору).

Літературній мові характерні:

- Поліфункціональність
- Унормованість
- Стандартність
- Уніфікованість
- Розвинена система стилів.

Літературна мова виконує функцію обслуговування всіх сфер діяльності суспільства, а саме:

- Функціонує в державній, матеріально-виробничій, культурній, науковій сферах.
- Є мовою освіти, радіо і телебачення, преси, художньої літератури.
- Є засобом вираження національної культури, національної самосвідомості українців.

Однією з основних категорій культури мови є мовна норма.

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

Мовознавці розрізняють такі мовні норми: акцентологічні, орфоепічні, лексичні, графічні, орфографічні, граматичні, пунктуаційні, стилістичні. Усі мовні норми характеризуються системністю, стабільністю, історичною та соціальною обумовленістю.

Норма літературної мови – це сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, закріплених у процесі суспільної комунікації.

Розрізняють різні типи норм: орфоепічні (вимова звуків і звукосполучень), графічні (передача звуків на письмі), орфографічні (написання слів), лексичні (слововживання), морфологічні (правильне вживання морфем), синтаксичні (усталені зразки побудови словосполучень, речень), стилістичні (відбір мовних елементів відповідно до умов спілкування), пунктуаційні (вживання розділових знаків).

У процесі розвитку літературної мови кількість і якість мовних варіантів змінюються. Мовні норми найповніше й у певній системі фіксуються у правописі, словниках, довідниках, підручниках і посібниках з української мови.

Культура писемного й усного мовлення всіх, хто користується українською мовою як засобом спілкування, полягає в тому, щоб досконало знати мовні норми й послідовно дотримуватися їх.

Мовна норма

Українська літературна мова як вища форма загальнонародної національної мови, відшліфована майстрами слова, характеризується наявністю сталих норм, які є обов'язковими для всіх її носіїв. Унормованість — основна ознака літературної мови. Норма літературної мови — це сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, які закріплюються в процесі суспільної комунікації.

Розрізняють такі типи норм: орфографічні (вимова звуків і звукосполучень), графічні (передача звуків на письмі), орфографічні (написання слів), лексичні (слововживання); морфологічні (правильне вживання морфем), синтаксичні (усталені зразки побудови словосполучень, речень), стилістичні (відбір мовних елементів відповідно до умов спілкування), пунктуаційні (вживання розділових знаків).

Норми характеризуються системністю, історичною і соціальною обумовленістю, стабільністю. Але разом з тим літературні норми можуть і змінюватися з часом. У зв'язку з цим у межах норми співіснують мовні варіанти, під якими розуміють видозміни однієї й тієї ж мовної одиниці, наявні на різних мовних рівнях: фонетичному, лексичному, морфологічному чи синтаксичному. Варіанти виникають відповідно до потреб суспільства в кодифікації написань і відображають тимчасове співіснування старого і нового в мові.

У словниках українського літературного слововживання розрізняють варіанти, акцептні (алфавіт і алфавіт), фонематичні (вогонь і огонь), морфологічні (міст, р. в. моста і мосту).

У процесі розвитку літературної мови кількість і якість мовних варіантів змінюється. Розвиток мови особистості — непростий процес. Лише людина, яка наполегливо працює, над оволодінням мовою, повсякчас прагне правильно говорити, виявляти її усному та писемному мовленню свою індивідуальність, може наблизитися до мовної досконалості. Досягнути ж її — ілюзорна мрія, оскільки мова

— це океан, який не має меж. Нерозумно вважати, що знаєш рідну мову досконало. Як мудро зауважено, іноземну (чужу) мову можна вивчити за півроку, а свою треба вчити все життя.

Упродовж віків випрацьовувалися певні нормативні правила та засади, які стали визначальними й обов'язковими для сучасних носіїв літературної мови. Як зазначав ще 1936 р. видатний діяч українського відродження проф. І. Огієнко, «Для одного народу мусить бути тільки одна літературна мова і вимова, тільки один правопис».

Головною ознакою літературної мови є унормованість, для якої обов'язкова правильність, точність, логічність, чистота і ясність, доступність і доцільність висловлювання. Будь-яке мовне явище може виступати мовною нормою. Зразком унормованості може бути звук і сполучення звуків, морфема, значення слова і його форма, словосполучення й будь-яке речення. Але слід пам'ятати, що мовна норма — категорія історична, оскільки піддається змінам разом із розвитком суспільства.

Сукупність загальноприйнятих, усталених правил, якими керуються мовці в усному та писемному мовленні, складає норми літературної мови, які є обов'язковими для всіх її носіїв. Ці правила оберігають літературну мову від проникнення в неї суржику, сленгу, діалектизмів і всього того, що може розхитати, спотворити її структуру. Існують своєрідні мовні табу, які не можна порушувати:

- фонетичні — їх порушення утруднює порозуміння: збіг декількох приголосних, зіяння, зсув наголосу;
- лексико-фразеологічні — їх порушення переформатує значення наповнення слів і нерозкладених словосполучень: спотворення значень слів, заміна компонентів стійких словосполучень;
- морфологічні — їх порушення чинить збурення у словозмінних парадигмах: збочення у відмінкових формах, аномальне ступенювання;
- синтаксичні — їх порушення ламають нормативну забудову мовних словосполучень і речень: заміна звичайного порядку слів у реченні, пропуск семантичного ядра, змішування прямої та непрямої мови;
- орфографічні — їх порушення суперечить вимогам сучасного правопису: відкидання великої літери, довільне її використання, відмова від дефісів;
- пунктуаційні — їх порушення не відповідає чинним правилам уживання розділових знаків: заміна позиції знака, повне або часткове нехтування засобами пунктуації.

Мовні норми	Регулюють правильність	Приклади
орфоепічні акцентні графічні орфографічні	й належної вимови звуків і звукосполучень, наголошування та інтонації передачі звуків на письмі написання слів відповідно до останнього видання «Українського правопису»	[л' е у], а не [л' е ф]; [ш' і з а д е" с' а т], а не [ш е с' т' д е с' а т'] інцидент, а не інцидент; посередині, а не посередині робочі, а не робочи; чотирма, а не чотирьма гніт у бочці — пат у лампі; фєєрверк, а не фейєрверк; фін, а не фінн; на-гора, а не нагора

лексичні	слововживання у властивих їм значеннях за змістом на сучасному етапі	надійшло, а не прийшло повідомлення; настала, а не наступила зима
морфологічні	уживання морфем	найперший, а не самий перший; протягом, а не на протязі роки

Поняттям «стилістика» позначається два різних об'єкта.

По-перше, під стилістикою розуміють певний мовний рівень, а саме, сукупність мовних засобів, що виражають стилістичне (забарвлення) значення. Це онтологічний план, тобто буття самого об'єкта, незалежного від свідомості людини. *По-друге*, стилістика – це розділ мовознавства, що вивчає вказану властивість мовних знаків. Це гносеологічний аспект, план пізнання.

Складність завдань, які стоять перед стилістикою, дозволяють виділяти три «стилістики» (Виноградов, Шарль Балі):

1. *Стилістика мови як системи систем, або структурна стилістика, що вивчає функціональні мовні стилі.*
2. *Стилістика мовлення, що аналізує розбіжності між різними жанрами і видами усного і писемного мовлення.*
3. *Стилістика художньої літератури*

Отже, функціональна стилістика – це лінгвістична наука, що вивчає закономірності функціонування мови в різних сферах спілкування, а також мовленнєву системність стилів. Це наука про виразові засоби мови, тобто про ті елементи, що приєднуються до власне вираження думки, супроводжують зміст висловленого.

Предметом вивчення стилістики є закономірності функціонування мовних засобів у різних видах мовлення. Інколи стилістику називають мовною естетикою.

Основним поняттям стилістики є **стиль**. Це слово, що зводиться до латинського *stilus* “загострена паличка для писання”, має багато значень і вживається як термін у літературі, мистецтві тощо.

Мовний стиль – це сукупність засобів, вибір яких зумовлюється змістом, метою та характером висловлювання.

На відміну від стилістики теоретичної, практична має прикладний характер. Вона покликана втілювати в життя рекомендації теоретичних курсів, визначати доцільність і вмотивованість використання мовних засобів у різних сферах і формах спілкування, навчати письма та культури мовлення. Найважливіша категорія практичної стилістики – функціональний стиль.

Функціональний стиль – це стилі і мови і мовлення, а точніше – це стилі функціонального аспекту мови.

Функціональний стиль – це різновид мовлення з властивими йому засобами, який використовується для спілкування, повідомлення та впливу.

Форми спілкування разом з екстралінгвістичними чинниками, які його супроводжують, є основою функціональних стилів.

Функціональний стиль мовлення – це різновид літературної мови, який ґрунтується на різних типах мислення і характеризується сукупністю мовних засобів, що відповідають цим типам мислення, а також принципам і прийомам

добору елементів мовного коду учасниками спілкування залежно від змісту, контексту та ситуації, в яких вони перебувають.

Функціональні стилі – відкриті різновиди мовного коду, між ними існує взаємодія, взаємовплив. Сукупність стилів становить стилістичну систему мови.

Питання про поділ на функціональні стилі досить складне, в основу кладуть різні засади, проте ми виділяємо: офіційно – діловий (ОДС), науковий (НС), публіцистичний (ПС), художній (ХС), розмовно – побутовий (РПС), конфесійний стиль.

Стилі не відособлені один від одного, кожен має в собі елементи іншого. Крім того, в будь-якому стилі переважають загальномовні, міжстильові засоби. Стилі взаємодіють між собою. Найбільше це стосується художнього, публіцистичного та розмовного стилів. Більш замкнуті, стійкіші – ОДС, НС, конфесійний стиль.

Отже, *стиль - це явище, що надзвичайно тісно пов'язане з екстралінгвальним, а точніше, зумовлене ним.* Це явище стає зрозумілим лише при врахуванні мети (цілей), завдань, ситуації і сфери спілкування і звісно, змісту спілкування.

У мові, в мовній свідомості носіїв мови стиль існує у вигляді принципів відбору і поєднання мовних засобів у соціально значимих сферах спілкування. Ці принципи реалізуються в процесі функціонування мови, створюючи системність стилю.

Один текст може містити різні риси (різних стилів). Розрізняють стилетворчі засоби: монологічне чи діалогічне мовлення, масовий чи не масовий характер комунікації, різновиди масової комунікації (лекція, диспут, бесіда) і звісно особливості змісту. Також форма: усно, письмово. Важко врахувати усі екстралінгвістичні фактори. Адже і темперамент, і мовні звички, рівень і характер освіти, інтереси, настрої у момент мовлення важливі. А ще сюди ж зараховують вік, річний дохід (прибуток, сімейний стан). Не всі фактори стилетворчі, проте багато впливають на мовлення.

Функціональний стиль базується на принципі соціального вибору. (А вік, стать і подібне не дає можливого вибору).

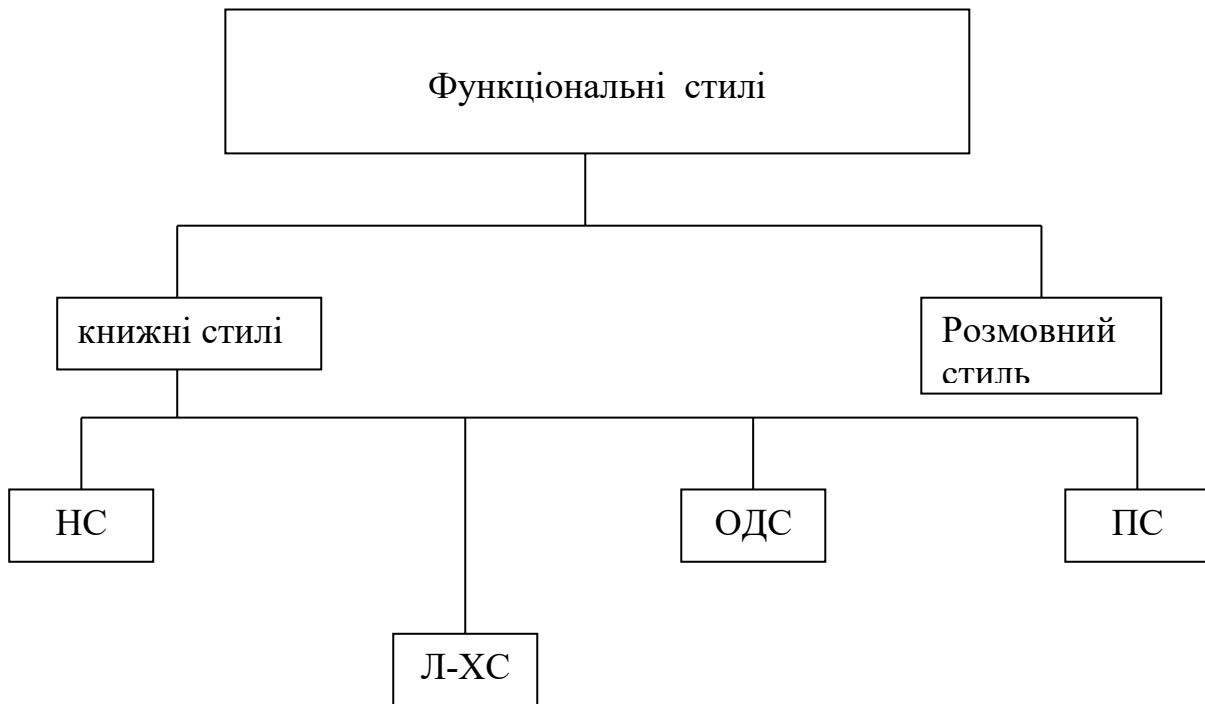
Отже, до функції стилів - виділяють 5 основних: офіційно-діловий, науковий, публіцистичний, художній, розмовно-побутовий (6-й окремо - конфесійний, фідеїстичний, релігійний).

Суспільні функції мови часто переплітаються, то і функціональні стилі мають специфічні елементи і міжстильові загальномовні засоби.

Класифікація стилів може стосуватися практично усіх розвинених мов. Суспільні функції мови часто переплітаються, то і функціональні стилі мають специфічні елементи і міжстильові загальномовні засоби.

Класифікація стилів може стосуватися практично усіх розвинених мов.

ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦІОНАЛЬНИХ СТИЛІВ



(Л-ХС дуже своєрідний, тому не знаходиться в одному ряду з іншими стилями)

Спільні риси книжкових стилів:

- *монологічний характер*
- *попереднє обдумування мовлення (висловлення)*
- *вибір мовних засобів*
- *нормування мовлення.*

Науковий стиль

Виникнення наукового стилю пов'язане з еволюцією різних областей наукових знань, різноманітних сфер діяльності людини. Спершу стиль наукового викладу був близький до стилю художньої розповіді. Так наукові праці Піфагора, Платона і Лукреція мали особливе емоційне сприйняття явищ. У Олександрійський період НС відділився від ХС, тоді, коли у грецькій мові почала створюватися наукова термінологія. Потім вона поповнилася за рахунок латини, що стала інтернаціональною науковою мовою європейського середньовіччя. У Росії наукова мова і стиль почали складатися у перші десятиліття XVII ст., коли почали створювати російську наукову термінологію. У II пол. XVIII ст. завдяки Ломоносову і його вченим формування НС зробило крок вперед, але він сформувався у II пол. XIX ст. (в Україні - Шевченко, Грабовський, Леся Українка, І.Франко.)



НС має ряд загальних рис, тобто говорять про специфіку стилю в цілому. Разом з цим цілком природно, що тексти з фізики, математики відрізняються від текстів з філології, історії, філософії – характером викладу.

Стиль наукових робіт визначається їх змістом і метою наукового повідомлення – точно і повно пояснити факти, показати причинно – наукові зв’язки між явищами тощо. Функція пізнавально – інформативна, доповнена функцією доказовості. На лексичному рівні: провідна ознака - термінологічність, тобто наявність термінологічної лексики і фразеології (*баланс, ембарго, аналіз*). Основний компонент – загальновживана лексика. Її риса – однозначність. Загальновживані слова набувають узагальненого значення. (Автор має на увазі не конкретний предмет, а клас предметів чи явищ).

Широко представлена літературно – книжна лексика, професіоналізми, абстрактна лексика (наука оперує поняттями, а не образами). На граматичному рівні (морфологічному) характерною особливістю є узагальнене, позачасове використання дієслівної категорії часу. Дієслово позначає дію і стан як постійні ознаки предметів. Час представлений теперішнім постійної дії, або абстрактним теперішнім або абстрактним майбутнім. Іменники, які в загальновживаній мові не мають множини, набувають такого значення в НТ: *широти, води, олії*. Особливість – відсутність особового займенника Я. Займенникові слова *даний, відомий, відповідний* забезпечують логічність викладу думки. І такі: *наприклад, крім, тобто, за винятком* та ін.

На синтаксичному рівні: великі за обсягом складної будови речення. Оскільки мають форму іменників, то переважає іменний характер висловлення.

На структурному рівні науковий виклад містить у собі певним чином оформлені аргументи для обґрунтування положень, тверджень, висунутих автором.

Це не лише словесно оформлені автором власні міркування і спостереження, але й різні формули, рівняння, таблиці, цитати, ілюстрації, висновки. Композиційна особливість – документація тверджень.

Офіційно-діловий стиль

Серед книжних стилів ОДС виділяється стійкістю і замкненістю. З часом ОДС, звичайно, змінюється, але багато рис, що склалися історично: жанри, лексика надають йому консервативного характеру. Характерною особливістю є наявність мовних (мовленнєвих) стандартів – кліше (*власні договірні сторони*). ОДС – це стиль документів, міжнародних угод, державних актів, юридичних законів, службового листування тощо. Тобто – це різновид спілкування у державному, суспільному, політичному житті, в громадській, управлінській, виробничій діяльності людей. Задовольняє потреби писемного (рідше усного) спілкування. Функція впливу – інформативна.

Спільні риси ОДС: компактність викладу, економне використання мовних засобів; стандартність розміщення матеріалу, обов'язковість форми (використання кліше); використання термінології; “своя” власна, “канцелярська” лексика: *вищезазначений, вищезгаданий, пред'явник, постановити*; запозичення, інтернаціоналізми; аббревіатури.

У дипломатичній сфері використовується титулювання: *Пане Посол!* Логізація викладу, документальність, аргументованість.

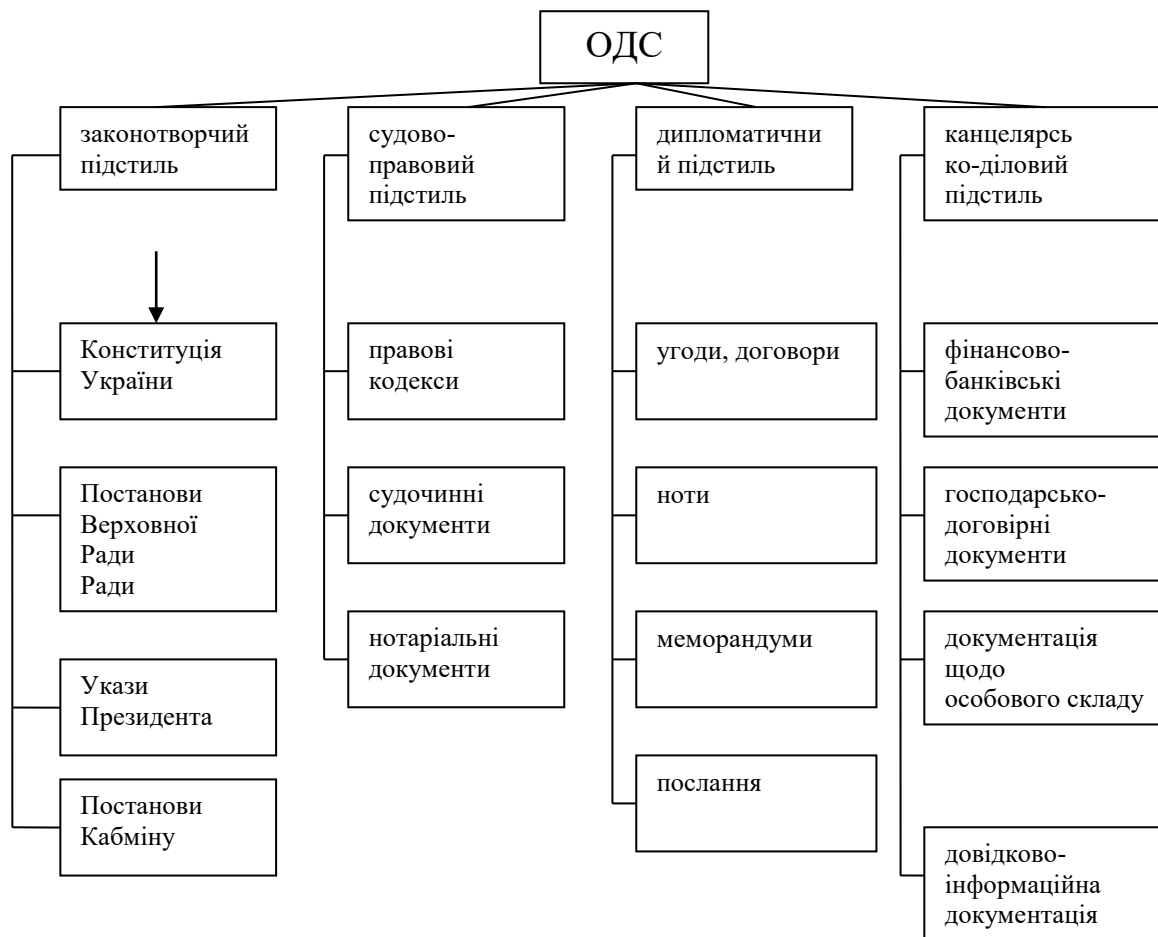
У синтаксисі: прямий порядок слів, тенденція до використання складних речень (логічне підпорядкування одних фактів іншими); пасивні контрструкції (обговорюється питання). Немає (майже немає) індивідуалізації стилю.

Часто використовуються віддієслівні іменники: *виконання, вирішення, утворення*. Поширені дієприкметники та дієприслівникові звороти. Нормативні стереотипні конструкції: *з метою, з огляду на те що, згідно з*.

Специфічні підсумкові конструкції: *коротко кажучи, одне слово, у зв'язку з тим, що*.

Текст членується на абзаци, максимальна стандартизація, трафаретизація документів. Рубрикація, переліки – відмінні риси багатьох документів.

ТИПОЛОГІЯ ВИДІВ І ЖАНРІВ ОДС



Дискусія

Дискусія — форма колективного обговорення, мета якої — виявити істину через зіставлення різних поглядів, правильне розв'язання проблеми. Під час такого обговорення виявляються різні позиції, а емоційно-інтелектуальний поштовх пробуджує бажання активно мислити.

Організація дискусії має три основні етапи: підготовчий, основний, заключний.

Підготовчий етап передбачає такі завдання:

- сформулювати тему дискусії;
- визначити основні питання, які обговорюватимуться;
- підготувати основну літературу з проблеми, яка виноситься на дискусію;
- визначити місце та час проведення дискусії.

На другому етапі — основному — обговорюються питання, які внесені до порядку денного. Якщо в процесі обговорення або ж осмислення деяких моментів дискусії виникає невелика пауза, то головуючому не рекомендується її переривати, даючи можливість учасникам дискусії трохи поміркувати, оскільки це може сприяти новому повороту дискусії.

Третій етап — заключний — це підбиття підсумків. Як правило, це робить ведучий — головуючий, проте можна доручити цю справу одному із спеціалістів — учасників дискусії.

За нормами етикету дискусія не повинна тривати більше, ніж 3 год, оскільки зловживання часом призводить до втоми учасників дискусії, до їхнього роздратування і неприйняття всього, що відбувається довкола. Дуже важливим у дискусії є дотримання часового регламенту: повідомлення — 15—20 хв, виступ — 3—5 хв.

Наше життя містить різні форми прояву суперечок та дискусій. Особливе значення мають професійні дискусії, результатом яких може стати успішна угода і прибуток, але лише за умови правильного ведення дискусії, яка полягає в урахуванні багатьох факторів (психології ведення дискусії, логічній та мовній культурі дискусії та ін.).

Основні правила ведення дискусії:

1. Відверто висловлювати думки.
2. Поважати точки зору всіх членів дискусії.
3. Слухати інших, не перебиваючи.
4. Не говорити занадто довго та занадто часто.
5. Водночас має говорити лише одна особа.
6. Дотримуватися позитивних ідей та стосунків.
7. Не критикувати себе та інших.
8. Незгоди й конфлікти відносно ідей не повинні бути направлені на конкретну особу.

Існує багато форм організації дискусії. Найпоширеніша — це дерево рішень. Цей метод полягає в тому, що у ході дискусії учасники заповнюють таблицю.

ПРОБЛЕМА (ПИТАННЯ)

Переваги	Недоліки
1	1
2	2

Головуючий ставить проблему на обговорення. Учасникам надається основна інформація, історичні факти, дати, події тощо. Вони мають для себе відзначити позитивні і негативні моменти у вирішенні цієї проблеми і самостійно прийняти рішення, про яке повідомлять в обговоренні.

Інша форма проведення дискусії— ток-шоу, під час якого є можливість висловити різні точки зору на задану завчасно тему (за умови доброї підготовки учасників). Ведучий ток-шоу повинен слідкувати, щоб учасники не відхилялися від заданої теми. Першими виступають основні учасники (по 20 хв), після чого інші беруть участь у дискусії. По закінченні дискусії ведучий підводить підсумки, дає короткий аналіз, інколи — поради на майбутнє.

Відома ще одна форма проведення дискусії — "мозковий штурм". Вона полягає в тому, що збирається велика кількість учасників дискусії, які вільно висловлюють свої думки з приводу розв'язання певної задачі. Ніхто при цьому не може обговорювати, критикувати чи підтримувати ідеї інших. У процесі такої дискусії можна вислухати велику кількість пропозицій з вирішення певної проблеми і в кінцевому варіанті вибрати найоптимальніше рішення.

Дискусію як форму колективного обговорення слід відрізнити від полеміки, яка виступає як конфронтація ідей, поглядів та думок і основна мета якої - - перемога над опонентом, та від диспуту, який використовується, як правило, для публічного захисту тієї чи іншої позиції.

Нині дуже популярною формою дискусії є дебати, в яких є можливість переконати інших у тому, що цей підхід до вирішення проблеми правильний. Ця форма найчастіше використовується ведучими сучасних політичних теле- та радіопрограм.

Запитання і Завдання для самоконтролю

Завдання 1. Підготуйте повідомлення на тему "Роль дискусії в сучасному житті".

Завдання 2. Розкажіть про три основні етапи дискусії.

Завдання 3. Сформулюйте рекомендації щодо ведення дискусії.

Завдання 4. Допишіть речення Дискусія — це...

Підготовчий етап дискусії передбачає ... На другому етапі — основному — обговорюються питання —

Заключний етап дискусії — це Дискусія може тривати...

Завдання 5. Обґрунтуйте, чому професійні дискусії мають особливе значення в діловому житті.

Завдання 6. Поясніть, як ви розумієте вислів "мозковий штурм" (про дискусію)?

Завдання 7. Розкажіть про дебати як популярну форму дискусії

Контрольні запитання

1. Розкрити поняття «стилістика».
2. Дати визначення функціонального стилю.
3. Розповісти про класифікацію стилів.
4. Дайте характеристику підстилів наукового стилю.
5. Охарактеризуйте офіційно-діловий стиль

Лекція 3. Формування навичок і прийомів мислення. Види, форми, прийоми розумової діяльності. Основні закони риторики

1. Поняття мислення, навички та прийоми.
2. Види, форми, прийоми розумової діяльності.
3. Закони риторики.

Мислення — вищий пізнавальний психічний процес, властивий тільки людині.

Мислення — є процес пізнання загальних суттєвих властивостей предметів та явищ, пізнання зв'язків і відношень, що існують між ними.

За допомогою мислення людина пізнає, наприклад, загальні ознаки дієслів на відміну від загальних ознак прикметників. Мислення має справу з загальними та істотними ознаками предметів, відображує загальні закономірності, загальні зв'язки предметів і явищ. Воно дає можливість, передбачити хід подій, наслідки дій у майбутньому. Мислення людини нерозривно пов'язане з мовою. Думка не може ні виникнути, ні існувати поза мовою. Ми мислимо словами, які вимовляємо вголос чи промовляємо про себе тобто мислення відбувається у мовній формі. Розумовий розвиток людини здійснюється шляхом засвоєння знань, вироблених людством у процесі суспільно-історичного розвитку. Розумова діяльність людей здійснюється за допомогою мислительних операцій — порівняння, аналізу і синтезу, абстракцій і конкретизації, узагальнення — і відбувається у певних формах — судженнях, поняттях, умовиводах.

Види розумової діяльності

Порівняння — це мислення встановлення схожості і відмінності між предметами та явищами дійсності. Порівняння цілеспрямоване, тому що проводиться завжди заради розв'язання якогось питання.

Аналіз — це мислення розчленування предмета чи явища на складові його частини, виділення в ньому окремих ознак і властивостей.

Синтез — це мислення поєднання окремих елементів, частин і ознак в одне ціле.

Абстракція — це процес збереження в мисленні ознак істотних і загальних для предмета чи явища.

Узагальнення — об'єднання предметів у групи за схожими ознаками.

Конкретизація — це мислительна операція, в процесі якої ми надаємо поняттю, правилу предметного, наочного характеру.

Форми розумової діяльності

Усі мислительні операції є основою формування і засвоєння понять.

Поняття — це знання суттєвого, загального в предметах і явищах дійсності. Поняття — це абстрактна думка про предмет.

Судження — це форма мислення, яка містить у собі стверджень або заперечення якого-небудь положення.

Умовивід — складна мислительна діяльність, у процесі якої людина, зіставляючи і аналізуючи різні судження, приходить до нових загальних чи окремих висновків.

1.Риторика:

1.1.Наука красномовства, ораторське мистецтво. Навчальний предмет, в якому викладено теорію красномовства, ораторського мистецтва.

2.1 .Зовнішньо красиве, але позбавлене змісту красномовство.

Риторика — це наука про закони управління мисленномовленнєвою діяльністю, тобто про закони, які визначають ефективність цієї діяльності. З давніх-давен риторику розуміють як науку про умови і форми ефективної комунікації.

2. Зародилась і розвивалась риторика в Афінах — колысці давньогрецької демократії. Її (риторику) величали „царицею всіх мистецтв”. Найвидатнішим майстром ораторського мистецтва стародавньої Греції вважається Демосфен (384-322 рр. до н.е.). Лише завдяки своїй наполегливості, величезній силі волі, систематичним вправлінням Демосфен зумів перебороти себе і стати одним з найвизначніших ораторів свого часу.

Від уміння переконливо говорити і доводити певні думки залежить успіх, добробут, слава.

Саме тому риторика цінувалась греками понад усі науки, професії.

3. У великій пошані була риторика і в Стародавньому Римі. Знаменитому ораторові Цицерону влаштували овації після його блискучих виступів.

4. Яскраві зразки ораторського мистецтва в нашій національній культурі явили митрополит Іларіон у «Слові про закон і благодать», невідомий автор «Слово о полку Ігоревім», Володимир Мономах «Повчанні дітям своїм», Феофан Прокопович у створеній ним «Риториці», Григорій Сковорода Тарас Шевченко, Іван Франко, Леся Українка, Володимир Винниченко, Олександр Довженко, Олесь Гончар та інші письменники в своїх творах.

5. Як і кожна наука вона базується на законах . Основним законом є закон ступеневої послідовності — основа ідеомовленнєвого циклу забезпечує йому

систематичність і єдність мисленнєво-вольової діяльності, яка спрямована на підготовку та виголошення промов.

6. Розділи або етапи риторики:

- інтенція (лат. винахід, вигадка) формування гіпотез майбутнього виступу;
- диспозиція – мистецтво розміщення матеріалу і оформлення структури промови;
- елокуція (лат. висловлюсь, викладаю) безпосередній зміст викладу матеріалу, виступ перед аудиторією;
- меморія (лат. пам'ять, згадка) методика запам'ятовування структури і змісту виступу.

Отже, усі чотири етапи дають нам змогу не тільки виступити перед аудиторією, отримати певне визнання, викласти інформацію, але і навчають, що все треба робити обдумано, зосереджено, наполегливо. Підготовка до промови збагачує нас новими знаннями, адже для виступу промовець має підібрати матеріалу на сотню виступів, але використати найкращий. Видатний промовець Спіранський сказав, висуваючи як вимогу до оратора, „Якщо хочеш щоб я плакав, плач сам”.

7. В умовах сучасної України вміння переконливо говорити набуває особливого значення, оскільки від цього залежить вибір правильних рішень у законодавстві, у бізнесі, у виробництві, в суді, в політиці, в банківській сфері.

Контрольні запитання

1. Розкрити поняття «мислення».
2. Дати визначення поняття «мислення».
3. Дати характеристики видам розумової діяльності.
4. Розповісти про форми розумової діяльності.
5. Дати визначення поняття «риторика».
6. Охарактеризувати етапи риторики.

Лекція 4. Поняття етики ділового спілкування, її предмет та завдання

1. Поняття етики ділового спілкування
2. Психологія як наука.
3. Етикет ділового спілкування

Об'єкт дисципліни — ділове спілкування, її предмет — його моральний та психологічний аспекти, етичні й психологічні механізми.

Етика ділового спілкування — це нова навчальна дисципліна, становленню й розвитку якої сприяли різні галузі науки (етика, психологія, філософія, соціологія) та практики (управління, менеджмент та ін.). Проте найсуттєвіший вплив на неї, звичайно, справили етика і психологія — науки, що займаються людинознавством і вивчають одну й ту саму природу людської поведінки (але під різними кутами зору) і чинники, що впливають на життєдіяльність людей та їхню взаємодію.

Етика — наука про мораль, її розвиток, принципи, норми й роль у суспільстві, іншими словами — про правильне (і неправильне) у поведінці. Отже, треба розрізняти етику як науку, а мораль — як реальне явище, яке вона вивчає. Мораль є формою суспільної свідомості, спрямованою на утвердження самоцінності людини, її прав на гідне та щасливе життя.

Слід розрізняти поняття "мораль" і "моральність". Мораль передусім є певною формою свідомості – сукупністю усвідомлених людьми принципів, правил, норм поведінки. Що ж до моральності, то її здебільшого розуміють як втілення цих принципів, правил і норм у реальній поведінці людей та стосунках між ними. Природно, що таке втілення має дещо інший зміст, аніж сукупність абстрактних правил і приписів моралі

Психологія — наука про закономірності розвитку та функціонування психіки. Під останньою традиційно розуміють суб'єктивний образ об'єктивного світу. Нині вітчизняні психологи уточнюють це поняття, доповнюючи його: "психологія – це наука про людину як суб'єкта психіки, психічної діяльності, що включає психічну діяльність самого суб'єкта". Закономірності взаємодії і діяльності людей, які об'єднані в групи та психологічні особливості самих цих груп, вивчає така галузь психологічної науки, як соціальна психологія. Оскільки і етика, і психологія вивчають поведінку особистостей у взаємодії, у процесі їхньої спільної діяльності, то можна сказати, що етика ділового спілкування — дисципліна, що виникла на стику етики й психології. З огляду на це вона використовує основні категорії та поняття такої загалом філософської науки, як етика, і деяких важливих галузей психології.

Спочатку етичне та психологічне у спілкуванні вивчали разом, потім ці підходи до спілкування відокремили з метою наукового поглибленого вивчення. Оскільки у практичній діяльності етична та психологічна культура спілкування постають у єдності, бо це відповідає реаліям життя, то у пропонованій монографії етику та психологію спілкування подано також у єдності. Саме такий підхід дає змогу говорити про культуру спілкування. Завдання курсу „Етика ділового спілкування” — допомогти студентам:

- здобути знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми правила» шляхи застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;
- навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;
- оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчите обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики;
- навчитися гнучко застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язі конфліктів та ін.;
- накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

Чи вмієте ви спілкуватися ? (етикет і культура спілкування)

Етикет – установлені норми поведінки і правила ввічливості в якому-небудь товаристві.

Люди, яких люблять і шанують, не обов'язково вродливі й не завжди винятково розумні. Проте вони мають такі властивості, які полегшують їм установлювати контакти з іншими людьми і допомагають знаходити собі друзів Ці властивості можуть бути закладені в характері від самого народження, але їх можна

и виробити, доклавши до цього певних зусиль. В чому ж таємниця правильного спілкування з людьми, які риси для цього необхідні?

Кажуть, що люди – ніби дзеркало. Усміхайся – і світ вертатиме тобі усмішку. Якщо ж хмуритимешся на людей – вони відповідять тим же.

Це одна з мудростей, яка має велике значення у спілкуванні з людьми. Дружня усмішка усуває настороженість або агресивність, долає всілякі перешкоди у спілкуванні. Якщо досі ви не користувалися цим засобом, щоб завоювати симпатії людей, спробуйте провести такий дослід. Усміхайтесь до кожного, з ким ви маєте установити контакти, і ви переконаєтесь, що усмішка настроює розмову на зовсім інший лад. І люди навкруги здаватимуться вам приязнішими, доброзичливішими. Отже, усмішка може повністю змінити атмосферу довкола нас.

Пліч-о-пліч з усмішкою йде дружнє ставлення до людей. У чому ж воно полягає?

Хто любить людей, того й люди люблять. Людина, характерною рисою якої є дружнє ставлення до інших, не чекатиме усмішки чи привітання. Вона першою привітається і усміхнеться. І лише після такого своєрідного вступу переходить до суті справи, якщо треба вирішити якесь питання. Проте дружнє ставлення полегшує спілкування між людьми, якщо воно щире. Ні, – то таке "дружнє ставлення", особливо, коли переслідує корисливі цілі, заслуговує якнайсуворішого засудження. Добре, що люди дуже швидко розгадують таку людину.

Людям дуже важко ставитися нечемно до того, хто ставиться до них приязно. Через те привітність і ввічливість – найкращі засоби боротьби з нечемністю.

Контрольні запитання

1. Розкрити поняття «етика».
2. Дати визначення психології як науки.
3. Розповісти про етикети
4. Дайте характеристику основних завдань етикету.

Лекція 5. Структура ділового спілкування. Техніка ділового спілкування. Мовленнєвий етикет

1. Структура ділового спілкування.
2. Техніка ділового спілкування.
3. Мовленнєвий етикет.

1. Спілкування і діяльність

Спілкування тісно пов'язане з діяльністю. У спілкуванні реалізується система ставлення людини до інших. Соціальна функція спілкування полягає в тому, що воно є засобом передачі суспільного досвіду.

Специфіка спілкування визначається тим, що в його процесі суб'єктивний світ однієї людини розкривається для іншої, відбувається взаємний обмін діяльністю, інтересами, почуттями тощо. У спілкуванні людина формується і самовизначається, виявляючи свої індивідуальні особливості.

Результатом спілкування є налагодження певних стосунків з іншими людьми.

2. Техніка спілкування

Спілкування у своєму вербальному та невербальному виявах – явище загальнолюдське. Водночас йому завжди притаманні етнічні особливості,

національна своєрідність. Це спричинено специфікою природнокліматичних умов, способами господарювання, контактами з іншими народами, впливом релігії, рівнем культурно-цивілізаційного розвитку, а також "душею" народу, його вдачею, темпераментом, ментальністю, національним характером.

Існують три універсальні величини ділового спілкування: погляд, усмішка та відстань, на якій ведеться бесіда.

Від рівня нашого володіння технікою спілкування залежить думка оточуючих про нас!

Вербальне спілкування розгортається в конкретних обставинах, що мають назву комунікативної, або мовленнєвої ситуації. Параметри ситуації визначаються її складовими: ХТО — КОМУ — ЩО — ПРО ЩО — ДЛЯ ЧОГО — ДЕ — КОЛИ.

Залежно від того, яку мету ставить перед собою адресант: поінформувати, переконати, створити настрій, вивести з рівноваги адресата чи просто згаяти час — він організовує своє мовлення, добирає відповідні виражальні засоби, способи побудови тексту, дотримується певної стратегії та тактики в комунікативній поведінці.

Комунікативна поведінка мовців також залежить від їхніх індивідуально-психологічних та соціально-психологічних особливостей.

Важливим елементом техніки спілкування є міжособистий простір — відстань, яка відділяє співрозмовників. Відомий антрополог Є. Холл першим звернув увагу на просторові потреби людини. На початку 60-х років він увів спеціальний термін для цього напрямку досліджень — проксеміка¹. З'ясувалося, що кожна людина прагне мати свою територію, певний повітряний простір навколо свого тіла. Розрізняють чотири види відстаней між комунікантами:

- інтимна відстань;
- міжособиста відстань;
- соціальна відстань;
- публічна відстань .

Ці правила варіюються залежно від віку, статі та рівня культури співрозмовників.

Особисті властивості також визначаються відстанню між співрозмовниками: урівноважена людина із почуттям власної гідності підходить до співрозмовника ближче, тоді як неспокійні, знервовані люди тримаються від співрозмовника якнайдалі.

Суспільне становище також впливає на відстань між людьми. Ми взагалі тримаємося на великій відстані від тих, чиє становище вище від нашого, тоді коли люди однакового становища тримаються на відносно близькій відстані.

Традиції — також важливий фактор, який впливає на відстань між комунікаторами. Якщо територія, на якій живе та чи інша нація, густо заселена, то й люди під час спілкування перебувають ближче один від одного. Якщо вони проживають на відносно малозаселеній території, то розміщуються на певній відстані під час комунікації. Мешканці країн Латинської Америки і Середземномор'я схильні підходити до співрозмовника ближче, ніж мешканці країн Північної Європи.

Спілкування у своєму вербальному та невербальному виявах — явище загальнолюдське. Водночас йому завжди притаманні етнічні особливості, національна своєрідність. Це спричинено специфікою природно-кліматичних умов, способами господарювання, контактами з іншими народами, впливом релігії, рівнем

культурно-цивілізаційного розвитку, а також "душею" народу, його вдачею, темпераментом, ментальністю, національним характером.

Суспільство, як і окрема людина, здатне змінюватися, вдосконалюватися. Але результативність цього процесу залежить від внеску конкретних членів суспільства. Тому ті мовці, котрі хочуть мати успіх у спілкуванні, повинні відчувати потребу комунікативного самовдосконалення. Для цього необхідно контролювати свою комунікативну поведінку, моделювати її для передбачуваних ситуацій, аналізувати реакції комунікативних партнерів і свої власні враження, обмірковувати свої досягнення й помилки, постійно "взаємодіяти із самим собою".

Американські дослідники людських взаємин Л. Зунін та Н. Зунін вважають, що для того, щоб склалося враження про людину, достатньо чотири хвилини поспілкуватися з нею. Інші дослідники вважають, що для цього необхідно лише 120 секунд. Отже, від рівня нашого володіння технікою спілкування залежить думка оточуючих про нас!

Вербальне спілкування розгортається в конкретних обставинах, що мають назву комунікативної, або мовленнєвої ситуації. Параметри ситуації визначаються її складовими: ХТО — КОМУ — ЩО — ПРО ЩО — ДЛЯ ЧОГО — ДЕ — КОЛИ.

ХТО і КОМУ — це учасники комунікативного акту, комуніканти. ХТО — той, хто говорить (пише), — у науковій літературі має різні термінологічні позначення: "адресант", "відправник", "емісар", "надавач". КОМУ — той, до кого говорять (пишуть). У науковій літературі можемо зустріти терміни: "адресат", "отримувач", "реципієнт", "сприймач". Для комунікативної ситуації суттєвим є присутність третьої особи, яка може і не брати участі в комунікативному акті, але впливати на його хід, застосовуючи елементи невербального спілкування.

ЩО — це те, що сказано (написано), тобто повідомлення, текст, який може мати обсяг від одного звука до цілої доповіді чи роману-епопеї.

ПРО ЩО — це змістова сторона тексту.

ЧОМУ — це причина мовлення, його каузальна обумовленість, мотивація. ДЛЯ ЧОГО — це цільова обумовленість мовлення.

Залежно від того, яку мету ставить перед собою адресант: поінформувати, переконати, створити настрій, вивести з рівноваги адресата чи просто згаяти час — він організовує своє мовлення, добирає відповідні виражальні засоби, способи побудови тексту, дотримується певної стратегії та тактики в комунікативній поведінці.

Учасники комунікативного акту поведуться по-різному, залежно від характеру комунікативної ситуації та її складових. Обирається різна стратегія і тактика спілкування, використовуються різні мовні й позамовні засоби вираження.

У комунікативній поведінці отримують своє вираження соціальні та індивідуальні особливості комуніканта: вік, стать, становище в суспільстві, виховання, ерудиція, тип характеру та ін. Для прикладу візьмемо статеві відмінності кому ні канті в: жінки здебільшого починають і підтримують розмову, а чоловіки контролюють і спрямовують її, виявляючи свою зацікавленість або ж бажаючи змінити тему (промовисто мовчать). За спостереженнями дослідників, жінки вдвічі частіше вживають умовну форму, у 5 разів — обмежувальні слова. Статистично доведено, що жінки балакучіші за чоловіків. Так, за день у середньому українець вимовляє 11 500, українка — 26 200 слів. За сімдесят років життя пересічний француз проводить із телефонною слухавкою в руці один рік життя, а французенка — 3 роки.

Комуніканти відрізняються своїми постійними ознаками, які визначають їх комунікативний статус (стать, вік, соціальне становище, рівність, характер освіти, національність, віросповідання, місце праці) та змінними ознаками, які ще називають ситуативними (тобто це та роль, яку грає мовець у момент комунікативного акту). Кожній людині доводиться грати впродовж одного дня декілька ролей: студент, чиясь дитина, господар в домі на даний момент чи господиня на кухні за відсутності матері, чемна (-ний) внучка (внук) тощо. У кожній із цих ситуацій людина обирає не тільки свою модель поведінки, а й свій стиль і манеру спілкування. Комунікативні статуси і ролі бувають симетричними (наприклад: студент — студент), а також несиметричними (студент — викладач, пацієнт — лікар).

Комунікативна поведінка мовців також залежить від їхніх індивідуально-психологічних та соціально-психологічних особливостей. У різних аспектах цієї поведінки проявляє себе темперамент: холеричний, сангвінічний, меланхолічний, флегматичний чи якась їх комбінація: інтровертність — зосередженість на своїх думках, почуттях, переживаннях, "життя в собі", й екстраверт-ність — орієнтованість на зовнішній світ та інших людей.

Щоб вступити в процес комунікації, адресантові часом доводиться привернути до себе увагу потрібної йому особи (чи осіб), яка зайнята своїми справами. Для цього спочатку необхідно звернутися зі словами вибачення, і коли потенційний співрозмовник виявить потенційні знаки уваги (поглядом, мімікою, реплікою, позою тощо), тоді можна буде продовжити розмову. Подальше розгортання розмови для адресанта має сенс лише після реплік адресата, який цим самим покаже свою зацікавленість у розмові. Якщо ж таких реплік адресант не почує, або почує заперечні репліки, або ті, які засвідчують незацікавленість у розмові адресата, то в такому разі необхідно попросити вибачення і відійти, не демонструючи ні словом, ні невербальними засобами свого розчарування чи гостріших негативних емоцій.

Важливим елементом техніки спілкування є міжособистий простір — відстань, яка відділяє співрозмовників. Відомий антрополог Є. Холл першим звернув увагу на просторові потреби людини. На початку 60-х років він увів спеціальний термін для цього напрямку досліджень — проксеміка¹. З'ясувалося, що кожна людина прагне мати свою територію, певний повітряний простір навколо свого тіла. Розміри цієї зони залежать від деяких факторів, насамперед від соціокультурних відмінностей людей. Чим більше співрозмовники зацікавлені один в одному, тим менша відстань між ними в процесі комунікації. Однак існує межа допустимої відстані між співрозмовниками, порушувати яку вважається неетично. Вона залежить від виду взаємодії. Розрізняють чотири види відстаней між комунікантами:

- інтимна відстань — до 0,5 м, точніше — 15—46 см. Трапляється в спорті, де відбувається зіткнення тіл спортсменів. Крім суб'єкта, в цій зоні розміщуються найближчі йому люди, які мають з ним тісний емоційний контакт;
- міжособиста відстань — 0,5—1,2 м. Буває при розмові друзів із зіткненням або без зіткнення один з одним, на прийомах, вечерях, ділових зустрічах;
- соціальна відстань — 1,2—3,7 м. Має місце при неформальних соціальних і ділових стосунках, причому верхня межа більше належить формальним стосункам. Цю відстань намагаються зберегти малознайомі комуніканти;

• публічна відстань — 3,7 м і більше. На цій відстані можуть обмінятися кількома словами або взагалі утриматися від розмови, скориставшись невербальними засобами спілкування.

Ці правила варіюються залежно від віку, статі та рівня культури співрозмовників. Наприклад, діти і люди похилого віку тримаються ближче до співрозмовника, тоді як підлітки, молоді люди та люди середнього віку надають перевагу віддаленішому положенню. Як правило, жінки стоять або сидять ближче до співрозмовника (незалежно від його статі), ніж чоловіки.

Особисті властивості також визначаються відстанню між співрозмовниками: урівноважена людина із почуттям власної гідності підходить до співрозмовника ближче, тоді як неспокійні, знервовані люди тримаються від співрозмовника якнайдалі.

Суспільне становище також впливає на відстань між людьми. Ми взагалі тримаємося на великій відстані від тих, чиє становище вище від нашого, тоді коли люди однакового становища тримаються на відносно близькій відстані.

Традиції — також важливий фактор, який впливає на відстань між комунікаторами. Якщо територія, на якій живе та чи інша нація, густо заселена, то й люди під час спілкування перебувають ближче один від одного. Якщо вони проживають на відносно малозаселеній території, то розміщуються на певній відстані під час комунікації. Мешканці країн Латинської Америки і Середземномор'я схильні підходити до співрозмовника ближче, ніж мешканці країн Північної Європи.

На відстань між співрозмовниками може вплинути і стіл. Стіл, як правило, асоціюється з високим положенням і владою, тому коли слухач сідає збоку від столу, то стосунки приймають вигляд рольового спілкування. З тієї причини деякі адміністратори і керівники надають перевагу проведенню особистих розмов, сидячи не за своїм столом, а поруч зі співрозмовником — на стільцях, розташованих під кутом.

Запитання і Завдання для самоконтролю

Завдання 1. Поясніть, чому від рівня нашого володіння технікою спілкування залежить думка оточуючих про нас?

Завдання 2. Поясніть, як ви розумієте параметри комунікативної ситуації:

хто — кому — що — про що — для чого — де — коли.

Завдання 3. Розкажіть про комунікативний акт (його складові, поведінку комунікантів, роль темпераменту у комунікації, значення міжособистісного простору).

На відстань між співрозмовниками може вплинути і стіл.

Мовний етикет. Етикет (з французької *etiquette* — ярлик, етикетка) — це правила поведінки і спілкування людей у суспільстві; зовнішній прояв відносин між людьми, культури особистості.

Якщо поняття "етикет" містить у собі обов'язки людей один щодо одного, норми і правила їх поведінки та спілкування у різних ситуаціях, то поняття "службовий етикет" визначає норми і правила спілкування тільки на роботі. **Мовленнєвий службовий етикет** — це правила мовленнєвої поведінки на роботі. Перше враження про людину складається з того, наскільки щиро і привітно вона вітається.

5. **Мовлення** — це сукупність мовленнєвих дій, мета яких впливає із загальної мети спілкування.

Спілкування — це обмін інформацією, передача її однією людиною іншій.

6. Вимоги до усного ділового мовлення:

- точність; логічність; стислість; відповідність між змістом і мовними засобами;
- доречність; різноманітність мовних засобів; виразність.

Завдання. Дайте відповіді на запитання.

1. Якими ознаками відрізняються між собою комуніканти?
2. Які ви знаєте типи темпераментів людей і яка їх роль у спілкуванні?
3. Що ви знаєте про просторові потреби людини? Що таке проксеміка?

Завдання 5. Назвіть чотири види відстаней між людьми. Розкажіть про кожен із видів. Що впливає на вибір людиною певної відстані від свого співрозмовника?

Лекція 6. Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей, переговорів, прийомів та по телефону

1. Ділові зустрічі.
2. Проведення переговорів, прийомів.
3. Ділові наради.
4. Ділова розмова по телефону.

Ділові зустрічі

Будь-яка зустріч, а тим більше ділова, проводиться з певною метою. Саме спілкування в діловій практиці, як правило, підтримується взаємною зацікавленістю. Щоб задовольнити зацікавленість сторін, організовується зустріч.

Критеріями оцінки результатів взаємодії, крім досягнення бажаної мети, є фактори, які відображають ресурсні витрати учасників: час, ступінь напруженості та характер стосунків між ними.

Щоб ефективно провести ділову зустріч, до неї необхідно серйозно підготуватися та все ретельно продумати.

Про ділову зустріч прийнято домовлятися заздалегідь, при цьому відрізок часу між домовленістю та власне зустріччю залежить від конкретних обставин та програми зустрічі.

У межах одного регіону найбільш доцільно домовлятися за два—три дні. Запланована за десяток днів ділова зустріч часто буває підготовлена гірше лише з психологічних причин.

Особливої ретельності вимагає організація зустрічі з іноземцями. До такої зустрічі потрібно, безперечно, готуватися завчасно, передбачивши всі елементи програми їхнього перебування:

- ^ порядок зустрічі;
- ^ персональний склад учасників;
- ^ участь представників преси;
- ^ вручення квітів;
- ^ вітальні промови;
- ^ розміщення в готелі;
- ^ ділова частина;

^ відвідування культурних об'єктів; *Г поїздки по країні; ^ неофіційні прийоми; ^ проводи.

Про організацію ділової зустрічі можна домовлятися за допомогою електронної пошти, факсу, телефону. Перед тим як взяти в руки телефонну трубку, слід визначити всі важливі організаційні моменти зустрічі, адже якщо забути щось, виходити повторно на зв'язок буде не зовсім зручно.

Протоколом передбачаються такі основні моменти домовленості:

- предмет ділової зустрічі;
- місце проведення;
- часові межі;
- кількість учасників;
- матеріали для обговорення та підсумкові документи зустрічі.

Предметом ділової зустрічі є питання, які виносяться на обговорення, тематичні рамки переговорів, перелік проблем, які розглядатимуться, тощо.

Місцем проведення ділових зустрічей, переговорів є, як правило, службове приміщення їх учасників (у себе чи у партнера), хоча можна їх проводити на нейтральній території, або за допомогою засобів комунікації — дистанційно.

Більшість ділових людей віддають перевагу своїй території, де не потрібно витрачати час на адаптацію, де без проблем можна скористатися телефоном, факсом, допомогою юристів, експертів тощо.

Серйозною причиною для проведення ділових обговорень у фірмі партнера є можливість одержати додаткову інформацію, більше дізнатися про партнера, його фірму та умови її функціонування.

Можливість проведення переговорів на нейтральній території має також свою привабливість. Як правило, обговорення питань при цьому варіанті не дає переваг жодній зі сторін. Особливо ефективний цей варіант при вирішенні конфліктних ситуацій.

Сучасна техніка зв'язку дозволяє здійснити прямий електронний контакт між двома і більше сторонами з одночасною взаємною передачею зображення і звуку.

Перший крок до успіху ділової зустрічі це правильний вибір часу і дня тижня. При зустрічі віч-на-віч необхідно брати до уваги обставини ділового життя партнера, його особистісні характеристики.

При великій кількості учасників бажано бути в курсі справ, кожного і враховувати ділові звички партнерів. При цьому рекомендують враховувати такі моменти:

- не планувати зустріч безпосередньо перед обідом чи відразу ж після нього, а хоча б через годину;
- не планувати відповідальних зустрічей у понеділок (настрій на робочий тиждень) та в п'ятницю (очікування вихідних);
- обов'язково обговорити тривалість зустрічі та дотримуватися цього часу;
- сформулювати тему та мету розмови;
- підготувати відповідну інформацію;
- відредагувати формулювання, поняття, судження;
- підготувати аргументи й контраргументи;
- визначити склад учасників зустрічі;
- вибрати місце й час проведення зустрічі з урахуванням передбачуваних несподіванок;

- у випадку щільного графіка партнера ділова зустріч повинна проходити в оптимальних часових межах;

- обумовити кількість учасників зустрічі. Це робиться, виходячи із принципу рівної чисельності делегацій з обох сторін.

Обмінюються протокольними списками до початку зустрічі. Якщо ж списки завчасно не складені, сторони обмінюються візитними картками.

Майбутня зустріч чи переговори передбачають завчасну підготовку матеріалів, зокрема ті, що відображають позицію учасника зустрічі та містять рекомендації щодо питання, яке розглядається; проекти різних угод, протоколів чи договорів; проекти резолюцій чи угод про наміри.

Досвідчені менеджери збирають також дані про кон'юнктуру своїх партнерів, їх поведінку на ринку протягом останніх місяців чи років.

Автор славнозвісного бестселера "Як уціліти серед акул" Харві Маккей відзначає, що знати щось про клієнта так само важливо, як знати все про свою продукцію. "Якщо ви знаєте своїх клієнтів, якщо вам відомі їх специфічні інтереси та риси характеру, то у вас завжди буде підстава для встановлення контакту з ними", — вважає автор книги.

Фахівцям, які братимуть участь у зустрічі, повинні бути притаманні такі риси характеру: почуття власної гідності, впевненість у собі, урівноваженість, дипломатичність, терпимість, тактовність, прагнення до взаєморозуміння.

Бажано привітати партнерів (посмішка, приємний погляд, рукостискання). Під час знайомства необхідно покласти візитки гостей перед собою, щоб не забути, як звати партнерів.

Рекомендують:

- починати розмову із загальних фраз, поступово переходячи до найбільш важливих, принципових питань, а потім — до обговорення питань, за якими можна легко дійти згоди;

- задавати доброзичливі й прямі запитання;

- відповіді вислуховувати;

- записувати цінну інформацію;

- виявляти бажання зрозуміти позицію партнера;

- викликати симпатію до себе з боку співбесідника (адже він — особистість, має повне право на повагу до себе, на визнання його як особистості);

- орієнтуватися на бажаний партнером кінцевий результат, який вигідний і для організаторів;

- аргументувати свої пропозиції цифрами, фактами;

- виявляти зацікавленість у перспективах взаємин з партнерами;

Якщо ви не можете торкатися обговорення певної теми, потрібно послатися на особисті обставини або повідомити, що рішення підприємства з цього питання поки що не підлягає розголошенню. Рекомендують відповісти так: "У цей час, на жаль, не маю права обговорювати це питання. Сподіваюся, що ви зрозумієте мене правильно".

Не можна:

- ставити запитань, які підказують відповідь;

- вести розмови про релігію та політику;

- тиснути на співрозмовника;

- змушувати партнера довго чекати зустрічі;

- обдурювати партнера і постійно вимагати від нього доказів.

- приступати до розмови без ретельно продуманого плану. Велике значення має розміщення ділових партнерів за столом,

дистанція між ними, положення відносно один одного, дистанція в спілкуванні. Під час зустрічі можна багато взяти про партнера (у цьому допоможуть слова, жести, пози, міміка).

Важливо вміло закінчити зустріч, тобто підвести підсумки розмови, виробити спільне рішення, вчасно й коректно її завершити.

Запитання і Завдання для самоконтролю

Завдання 1. Уявіть, що ви готуетесь до ділової зустрічі. Дайте відповіді на такі запитання:

1. Чи чітко я уявляю свою мету у вигляді бажаного результату, тобто що я хочу мати наприкінці бесіди?

2. Як можна буде оцінити результат, тобто як ви довідаєтеся, чи досягли ви бажаного?

3. Які мої припущення про цілі співрозмовника?

4. Якими засобами я володію для досягнення поставлених цілей?

5. Яка позиція стосовно партнера оптимальна для досягнення поставленої мети?

6. Як я донесу до партнера свою позицію?

7. Як я довідаюся його установки, позицію й переконання?

8. З якими бар'єрами я можу зіштовхнутися?

9. Як підстрахувати себе й зменшити ймовірність цих бар'єрів?

10. Як зняти протиріччя, якщо вони виникнуть?

11. Як настроїти себе на терпимість до людини, якщо вона неприємна, і врахувати природні розходження в сприйнятті й оцінці обговорюваної проблеми?

12. Які застосовувати способи впливу на партнера?

13. Яку аргументацію при цьому використати?

14. Як поводитися, якщо виникнуть конфронтація, маніпуляція й будуть використані нечесні прийоми з боку партнера?

15. Наскільки розкривати свої позиції?

16. Як управляти атмосферою розмови?

17. Як управляти собою, якщо партнер викликає роздратування? 18. Чого в жодному разі не можна допускати в бесіді?

19. Які інтереси партнера і як їх зрозуміти?

Завдання 2. Прочитайте текст. Сформулюйте і запишіть правила, яких потрібно дотримуватися, щоб зустріч пройшла успішно.

Приємній людині важче відмовити, тому намагайтеся сподобатися людині, яка вас приймає. Поводьтеся мудро й етично, вірте в успіх. Щоб ділова зустріч пройшла успішно, рекомендують:

враховувати, що у вас буде одна можливість зробити перше враження. Учені довели, що 90 % інформації про людину формують перші 90 секунд спілкування з нею;

- часом змінити враження про себе, що склалося в партнера по діловому спілкуванню упродовж першої зустрічі, буває дуже складно. Ділова людина, працюючи над своїм іміджем для першої ділової зустрічі, повинна приділити особливу увагу своєму зовнішньому вигляду й емоційному стану;

враження про зовнішній вигляд складається на основі таких показників: фізичні дані (особа, волосся, зріст, статура, постава), самопрезентація (уміння себе подати, акцентувати увагу на своїх достоїнствах і нейтралізувати недоліки).

Емоційний стан формується під впливом багатьох факторів. Емоції, почуття, переживання можуть знайти своє відбиття у вчинках людини. Відомо, що позитивне перше враження роблять люди, що випромінюють позитивні емоції: усміхнені, життєрадісні, привітні.

Замкнутість, настороженість, явна або прихована тривога, зрозуміло, не сприяють установленню взаєморозуміння.

З першою появою перед партнером по спілкуванню ваші хода, постава, поза повинні продемонструвати енергію, динамічність і впевненість у собі.

Будьте пунктуальні. На зустріч прийдіть вчасно. Запізнюватися не можна, тому що це свідчить про безвідповідальність, адже ви будете змушувати вашого ділового партнера чекати й витрачати свій особистий час. Якщо в силу обставин вам довелося затриматися, зателефонуйте тому, хто на вас чекає.

Заздалегідь продумайте свій костюм. Діловий імідж, акуратність і охайність дуже важливі для того, щоб на зустрічі піднести себе з найкращої боку. Якщо ви прийдете на зустріч із діловим партнером у неохайному або невідповідному одязі, можуть виникнути сумніви у вашій діловій компетентності. Перед тим, як увійти до приймальні, ще раз перевірте: чи на місці краватка, чи застібнуто піджак, чи начищені черевики, чи добре ви причесані тощо. Вважають, що недбалий зовнішній вигляд говорить про неповагу до співрозмовника.

Прибувши на зустріч, назвіть своє ім'я секретареві або іншому співробітникові, відповідальному за прийом відвідувачів і повідомте про час призначеної зустрічі. Вручіть свою візитівку, якщо вона є, секретареві, щоб та віднесла її керівникові. Якщо секретар не запропонувала вам роздягнутися, запитайте в неї, куди ви можете повісити пальто.

Якщо очікування прийому затягується, ви можете домовитися про перенесення зустрічі на інший день. Незалежно від того, наскільки неприємним було поведіння начальника з вами, ви повинні із секретарем триматися чемно. Коли вам дозволили увійти до кабінету до того, з ким призначена зустріч, спочатку представтеся, якщо раніше ви не були знайомі. Установіть контакт за допомогою погляду й посмішки.

Якщо ви вже знайомі, то обміняйтеся вітаннями й потисніть один одному руки. Погляд, посмішка, рукостискання повідомляють партнерові по спілкуванню про вашу дружелюбність, готовність до співробітництва. Ви вимовляєте вітання й перші фрази. Тут важливі привітна поважна інтонація й інші особливості звучання вашого голосу. Голос є своєрідною візитною карткою особистості. У діловому спілкуванні потужний голос недоречний: у громадських місцях голосно розмовляти не прийнято.

Голосна мова, звичайно, емоційна, але виховані люди не дають волі своїм емоціям у діловій обстановці.

Занадто тихий голос також недоречний у діловому спілкуванні. Власника тихого голосу вважають боязкою, невпевненою людиною. Постійне перепитування накопичує роздратування. Занадто швидкий темп мови говорить про те, що людина схвильована.

Цей темп потребує напруження, щоб стежити за змістом висловлювання, що швидко стомлює. Коли співрозмовник під час розмови збивається, то про нього

складається думка як про нервову, квапливу людину. Занадто повільний темп мови свідчить про те, що мовець силоміць добирає слова або з якихось причин не бажає розмовляти.

Необхідно пам'ятати, що голос розкриває багато психологічних особливостей людини. Тому ділова людина для того, щоб підтримати свій позитивний імідж, повинна навчитися слухати себе: як вона говорить, як звучить голос.

Піл час ділової зустрічі краще виключити деякі пози й жести, щоб не подавати партнерові негативні сигнали. Наприклад, такі жести й пози підозрілості й скритності, які виражаються в складених руках, відхиленому назад корпусі, схрещених ногах, нахиленій уперед голові.

Жестами нервозності є покахикування, прочищення горла, часте паління.

Жестами непевності є переплетені пальці рук, при цьому більші пальці нервово рухаються, або пощипування долоні, або почухування бічної поверхні шиї.

Про те, що співрозмовник нудьгує, говорять такі його жести, як машинальне малювання на папері, постукування по столу рукою або по підлозі ногою. Опущені повіки, почісування голови, зняття окулярів і демонстративне їх відкладання убік — це жести, які говорять про небажання слухати. Про те, що співрозмовник говорить неправду, можуть свідчити такі жести, як почухування шиї, відтягування комірця сорочки, дотик до носа, прикривання рота рукою, покахикування.

Перейшовши до суті справи, прямо і ясно розповідайте тому, хто вас приймає, про те, що привело вас до нього. Коли закінчите, дайте можливість йому висловити те, що він вважає за потрібне, і уважно вислухайте його.

Намагайтеся не перебивати співрозмовника. Висловте свою думку. Якщо вам необхідно в чомусь переконати співрозмовника, зробіть це вчасно й тактовно.

Тримайтеся впевнено, з почуттям власної гідності. Упевненим заважають бути страхи й побоювання за наслідки, очікування ворожості й негативних реакцій з боку партнера по спілкуванню, а також недооцінка себе, коли не відчуваєш за собою права займати тверду позицію й вимагати коректного й чесного відношення до себе.

У пошуку рішення не зупиняйтеся на першому прийнятному варіанті.

Якщо вам задають багато запитань, то ви прекрасно знаєте правила відповідей.

Чим більше запитувач переповнений емоціями, тим спокійніше повинні відповідати ви. Якщо той, хто запитує, використовує у своєму запитанні негативні, некоректні слова або припущення, не потрібно повторювати їх у відповіді. На складні проблемні запитання відповідайте, якщо є продуманий варіант рішення проблеми. Імпровізувати тут не потрібно.

На запитання провокаційного характеру не відповідайте, переводьте розмову на того, хто запитує, або відповідайте жартом. Відчувши, що час зустрічі наближається до кінця, встаньте, подякуйте за бесіду, за час, що вам приділили, попрощайтеся й, вийшовши з кабінету, попрощайтеся із секретарем.

Завдання 3. Допишіть речення:

1. Готуючись до ділової зустрічі, потрібно передбачити такі елементи:...
2. Протоколи передбачають такі основні моменти:...
3. Предметом ділової зустрічі є ...
4. Місцем проведення ділових зустрічей, переговорів є ...
5. При великій кількості учасників ділової зустрічі необхідно врахувати:...
6. Учасникам ділової зустрічі мають бути властиві такі риси характеру:...
7. Чого не можна робити під час ділової зустрічі?

Завдання 4. Напишіть невелику розповідь-план на тему "Як я буду готуватися до ділової зустрічі?"

Переговори

1. ПОНЯТТЯ ПРО ПЕРЕГОВОРИ. ТРИ ОСНОВИ СТРАТЕГІЇ ПЕРЕГОВОРІВ

Переговори можна номінувати як організаційну форму встановлення та юридичної фіксації виробничо-економічних зв'язків між зацікавленими в спільній діяльності економічно незалежними організаціями. Це формалізований процес, що ставить конкретну мету, визначає коло питань і завжди реалізується в конкретних умовах, за конкретних обставин.

На сучасному етапі практикою напрацьовано принципи, умови та стратегії, дотримання яких сприяє результативності переговорного процесу.

Учені виділяють три основні стратегії переговорів:

- перша стратегія — зводиться до протистояння крайніх позицій партнерів;
- друга — це золота середина між м'якістю та жорсткістю, тобто досягається поставлена мета і водночас не псується стосунки з людьми;
- третя стратегія передбачає розв'язання проблем, виходячи із їхнього змісту, не допускаються дебати з приводу позицій, яких кожна із сторін жорстко дотримується (ці переговори називаються принциповими, оскільки враховуються інтереси обох сторін і досягається такий результат, який ґрунтується на справедливих нормах незалежно від волі жодної зі сторін).

Комерційні переговори відіграють велике значення в розвитку ділових стосунків. Від того, як будуть організовані і проведені ці переговори, залежить результат — поступ чи занепад проекту і, відповідно, фінансовий злет чи крах. За змістом комерційні переговори — це процес поетапного досягнення згоди між партнерами за наявності суперечливих інтересів. У менеджменті комерційні переговори розглядають як окремий вид ділового спілкування за формою і змістом. За формою вони подібні до індивідуальної бесіди, разом з тим вони проводяться між делегаціями партнерів, яким необхідно володіти навичками впливу на групу людей, що мають свою чітку мету. Таким чином, комерційні переговори є складовою управлінської діяльності і служать налагодженню корпоративних зв'язків.

Переговори — це не просто розв'язання проблеми або прийняття рішень, а й знаходження різних умов, які сприяють досягненню мети кожного.

2. ПІДГОТОВКА ДО ПЕРЕГОВОРІВ

Процес планування переговорів поділяють на три етапи, які розглядаються впродовж півроку:

- підготовка до переговорів;
- безпосереднє ведення переговорів;
- аналіз результатів і підсумків переговорів.

На етапі підготовки потрібно опрацювати три аспекти проведення переговорів: змістовний, організаційний і тактичний.

Змістовний аспект визначає ієрархію (і відповідно — значимість) мети переговорів, головний сенс пропозицій або проблем, які виносяться на переговори, можливі варіанти розв'язання питань та шляхів досягнення поставлених цілей. Зміст переговорів визначається не тільки конкретним предметом майбутніх переговорів, а й системою наявних інтересів та можливостей їх реалізації в певній ситуації або в майбутньому. Тому змістовний аспект переговорів включає:

необхідність ретельного аналізу наявної ситуації;

прогнозування найімовірніших варіантів та зміни;

проектування найбільш сприятливих умов, навіть якщо їх створення малоімовірне за нинішніх ситуацій. У великих фірмах, звичайно, створені спеціальні відділи, які займаються опрацюванням зазначених питань, на підставі чого визначаються найперспективніші розробки та напрями діяльності фірми.

Організаційний аспект охоплює коло питань, починаючи з місця, часу та загального антуражу проведення переговорів і закінчуючи підбором команди з точним розподілом функцій та ролей, які виконує кожний її член на переговорах.

Організаційний аспект підготовки означає розв'язання таких питань: "Хто? Де? Коли?" Підбір команди є головним завданням при підготовці переговорів. Ідеальних людей немає, тому проблема підбору команди зводиться до пошуку та залучення необхідних людей (або спеціального їх навчання).

Тактичний аспект забезпечує необхідну професійну спрацьованість висунутих пропозицій. Він включає в себе весь обсяг конкретних питань: від тактико-технологічних характеристик пропозицій до фінансових та юридичних деталей.

Це питання становить особливий інтерес для бізнесменів-початківців. Одного проекту пропозицій щодо змісту майбутньої справи для успішних переговорів недостатньо, він має бути доповнений програмою його реалізації. При цьому завжди виникає безліч питань фінансового та юридичного змісту. Досвідчені бізнесмени та підприємці добре знають це коло питань і виходять на переговори підготовленими.

Останнім завершальним кроком при підготовці до переговорів можна вважати конкретизацію дій членів команди на поведінковому рівні.

Опрацювання трьох зазначених аспектів передбачає такий рівень інтелектуальних здібностей та професійних знань, який практично недоступний окремій людині. Звичайно ж у житті ми часто-густо стикаємося з фактом індивідуальної підготовки та проведення переговорів, проте докладніший аналіз такої практики засвідчує значно нижчий рівень її ефективності та, що найголовніше, вимушений, але неминучий перехід до групової роботи.

3. СТРАТЕГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Жорсткий підхід — обидві сторони, зайнявши протилежні позиції, вперто відстоюють їх, застосовуючи певні прийоми, щоб увести противника в оману щодо істинної мети, і роблять невеликі поступки, необхідні для продовження переговорів. У ході переговорів суперечка може перетворитися на змагання волі, і тоді досягти згоди буде важко.

М'який підхід — кожна сторона вважає іншу сторону дружньою. Замість того щоб робити ставку на досягнення перемоги, вони підкреслюють необхідність досягнення хоча б згоди. Стратегія м'якого підходу полягає в тому, щоб робити пропозиції і йти на поступки, довіряти іншій стороні, бути дружелюбним і поступатися для уникнення конфронтації там, де це необхідно. За такого підходу сторони можуть прийти до незрозумілих і нерозумних угод.

Принциповий підхід — альтернативний до наведених вище. Він орієнтований на ефективне досягнення результату.

Про кожний метод можна зробити досить правильний висновок за допомогою трьох критеріїв.

Переговори повинні привести до такої угоди, яка максимально задовольняла б інтереси кожної сторони, справедливо регулювала суперечності, була довгостроковою і брала до уваги інтереси суспільства.

Переговори мають бути ефективними, без втрат, якими, як правило, супроводжуються угоди, пов'язані із проханням не поступатися своїми позиціями.

Стосунки між сторонами повинні поліпшитися чи, щонайменше, не зіпсуватися.

Найбільше поданим критеріям відповідає принциповий підхід.

Авторами принципового підходу до проведення переговорів є американські спеціалісти Гарвардської школи права Р. Фішер і У. Юрі, які виклали його в своїй книзі "Шлях до згоди та переговори без поразки".

Підготовка до переговорів включає два основні напрями роботи: вирішення організаційних питань і відпрацювання основного процесу переговорів.

Організаційними питаннями є:

- ◆ складання плану прийому партнерів;
- ◆ формування групи учасників переговорів;
- ◆ визначення місця та часу проведення переговорів;
- ◆ складання порядку денного кожного засідання;

◆ погодження із зацікавленими організаціями певних питань. Організаційне рішення цих питань необхідно доручити найбільш відповідальним і серйозним працівникам.

Вдала підготовка до переговорів передбачає завчасний розгляд максимально можливої кількості варіантів рішень.

У ході підготовки до переговорів спеціалісти рекомендують обмірковувати відповіді на запитання.

Підготовча робота включає і завчасну підготовку документів: заяв, проектів різних угод, протоколів, контрактів, резолюцій.

4. ТАКТИКА І ПРИНЦИПИ ПЕРЕГОВОРІВ

Готуючись до зустрічі з партнером, необхідно засвоїти і тактичні прийоми, які можна застосувати під час переговорів.

Найчастіше використовується прийом "ухилення від боротьби". Він застосовується тоді, коли торкаються питань, небажаних для обговорення, або коли не бажають давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь.

Прийом полягає в тому, що партнера просять відкласти розгляд питання, перенести його на інше засідання тощо. При цьому своє прохання треба переконливо аргументувати.

Близький до першого прийом "затягування", або "вичікування". Цей прийом використовують, коли хочуть затягнути процес переговорів, щоб прояснити ситуацію.

Більш складний тактовний прийом "пакування". Суть його в тому, що для обговорення пропонується декілька питань чи пропозицій. Передбачається, що зацікавлений в одній чи кількох пропозиціях партнер прийме й інші.

Близький до попереднього прийом "завищення вимог". Він полягає в тому, щоб включити до обговорюваних проблем пункти, які потім можна безболісно зняти, зробивши вигляд, що це є поступка, і вимагати натомість аналогічних кроків з боку партнера. Причому ці пункти містять пропозиції, явно не прийнятні для партнера.

Схожим до нього є прийом "розміщення хибних акцентів у власній позиції". Він полягає в тому, щоб продемонструвати партнеру надзвичайну зацікавленість у вирішенні якогось питання, яке насправді є другорядним. Іноді це робиться для того,

щоб, знявши це питання з порядку денного, отримати необхідні рішення з іншого, більш важливого питання.

Ще один тактичний прийом — "висування вимог в останню хвилину". Суть його в тому, що наприкінці переговорів, коли залишається лише підписати контракт, один з партнерів висуває нові вимоги. Якщо інша сторона дуже зацікавлена в контракті, вона прийме ці вимоги, хоча буває, що підписання контракту з цієї причини може зіпсуватися.

Тому під час проведення переговорів необхідно визначити основні аспекти цього процесу.

РОЗМЕЖУВАННЯ МІЖ СУТТЮ ПРОБЛЕМИ І СТОСУНКАМИ СТОРІН

Базовим у будь-яких переговорах є той факт, що маємо справу не з абстрактними представниками "іншої сторони", а з конкретними людьми. Їм, як і кожному з нас, властиві певні емоції, схильність до певних цінностей. Людям властиві різні життєві принципи і погляди, більше того, в кожній особі може бути чимало непередбачуваного, неординарного.

Нездатність сприятливо ставитися до інших як до особистостей з індивідуальними особливостями може негативно позначитися на переговорах, створити певні труднощі.

Найрозумніше — запобігти виникненню цих труднощів: так побудувати переговорний процес, щоб відокремити суть справи від взаємин між партнерами.

Шляхи розв'язання цього завдання можуть бути такими:

- ◆ Конструйте робочі стосунки. Чим швидше незнайомий стане вам знайомим, тим ймовірнішим буде полегшення переговорів (створювати подібні взаємини краще до переговорів). Намагайтеся пізнати ваших партнерів, довідатися про їх уподобання і неприйнятні для них речі. Знайдіть привід зустрітися з ними неформально.

- ◆ Підтримуйте робочі стосунки.

Наступні переговори так чи інакше є продовженням попередніх. Тому кожен раунд переговорів повинен більшою мірою сприяти розвитку майбутніх відносин і наступних переговорів, а не заважати їм. Продовження стосунків важливіше, ніж частковий результат одного раунду.

І чим більше прихильності відчують люди один до одного, тим більше вони схильні прощати слабкості партнера, а, значить, і приходять до більшої згоди один з одним.

- Відокремлюйте відносини від дискусії по суті справи.

Невдоволення якоюсь ситуацією може спонукати вас висловити його стосовно людини, яка асоціюється з цією ситуацією. Це може призвести до негативних наслідків.

- Не ведіть позиційні торги.

Позиційні торги передбачають задоволення інтересів учасників по суті справи і з приводу встановлення добрих відносин, виторговуючи один за рахунок іншого. Що для вас важливіше: стосунки (наприклад, зі своїм шефом) чи суть справи? Хоча можливо, що поступившись суттю справи, ви можете і не отримати доброго ставлення до себе, а лише переконаєте іншу сторону, що вас можна перехитрити.

- Розбирайтеся не з людьми, а з проблемами.

Якими складними не були б взаємини людей, вони повинні досягти дружнього примирення інтересів кожного, якщо розглядати завдання як спільну проблему і спільно її вирішувати.

ВИЗНАЧЕННЯ ВЗАЄМНИХ ІНТЕРЕСІВ

Основна проблема переговорів полягає не в конфліктних позиціях, а в конфлікті між потребами, бажаннями і побоюваннями, тобто інтересами. Інтереси — це форма прояву, мотивація поведінки. Щоб досягти результату угоди, необхідно примирити не позиції, а інтереси сторін. Позиція партнера часто буває конкретною і зрозумілою, а інтереси, що стоять за нею, можуть бути нечіткими, малоусвідомленими, непослідовними. Щоб зрозуміти інтереси сторін, необхідно:

- Пояснити свої інтереси.

Уміти чітко і зрозуміло їх висловлювати, переконливо обґрунтовувати.

- Визнати інтереси іншої сторони.

Якщо ви бажаєте, щоб інша сторона поважала ваші інтереси, доведіть, що цінуєте її інтереси.

- Обговорити спільну мету.

Не просіть співрозмовників пояснити те, що вони зробили вчора, запитайте, що кожний з них збирається зробити завтра.

- Бути конкретним, але гнучким.

Запитуйте себе: "Якщо завтра мої партнери погодяться зі мною, то з чим саме вони можуть погодитися?"

- Бути твердим, захищаючи свої інтереси.

Можливо, нерозумно жорстко дотримуватися своєї позиції, але твердо відстоювати свої інтереси розумно.

Успішні переговори вимагають одночасно твердості і відкритості, а стиль спілкування, за словами Корнелія Таціта, "отпішп consensu" — спільної згоди, протиставляючи його "dixi" — я сказав!

РОЗГЛЯД ВЗАЄМОВИГІДНИХ ВАРІАНТІВ

Часто партнерам не вдається досягти домовленості, хоча вона й можлива, або вони все ж таки доходять згоди, але не до найприйнятнішої для кожного. Нерідко учасники переговорів діють немов дві дівчинки, що не порозумілися через апельсин. Після того як вони домовилися розділити його навпіл, одна з них з'їла свою половинку, викинувши шкірку, а друга — використала шкірку своєї половинки для тістечка, відкинувши середину. Причина цього — відмова від розгляду взаємовигідних варіантів. Для творчого підходу у вирішенні спільних проблем необхідно:

- відокремити судження від рішення. Необхідно відокремити процес обмірковування можливих рішень від процесу вибору між ними. Спочатку треба подумати, потім вирішувати;

- розширити підходи. На стадії переговорів треба шукати не правильний шлях, а за рахунок різних ідей розширювати простір для подальших переговорів;

- шукати взаємовигоду. Твердження "чим менше тобі, тим більше мені" далеко не завжди справедливе. Необхідно шукати спільні інтереси;

- допомогти партнеру прийняти рішення. Потрібно не створювати складну ситуацію для іншої сторони, а зробити все можливе, щоб бажане для вас рішення можна було легко прийняти. Цьому сприяє надання рішенням законного вигляду, використання прецедентів, наведення партнера на відповідну думку;

- застосування об'єктивних критеріїв та процедур. Для досягнення розумної згоди, незалежно від прагнень сторін, можна застосувати або справедливі критерії за суттю питання, або справедливі процедури регулювання протилежних інтересів.

Об'єктивні критерії повинні бути прийнятними, щонайменше теоретично, для обох сторін.

До засобів уладнання протиріч належать: по черзі, жеребкування, надання права вирішувати комусь третьому тощо.

Варто зауважити, що переговори треба вести, дотримуючись етичних, моральних норм. Чесність, справедливість і рівноправність — основа успіху переговорів.

Тому, готуючи переговори, не слід нехтувати основними рекомендаціями, порадами, які сприятимуть досягненню взаєморозуміння між майбутніми партнерами.

РЕКОМЕНДАЦІЇ МЕНЕДЖЕРОВІ ЩОДО ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

1. Усвідомте необхідність і важливість для вас цих переговорів.

2. Упевнено досягайте поставленої мети, аргументуйте свої позиції, але не будьте впертим і глухим до думки партнера. Не забувайте слухати партнера і враховувати його думку та побажання, бо інакше вам не вдасться досягти консенсусу.

3. Гідно представляйте свої інтереси, дотримуючися при цьому ввічливості і толерантності.

4. Намагайтеся досягнути таких ухвал, які відповідали б інтересам обох сторін. Якщо є труднощі, тоді варто спробувати підійти до проблеми з іншого боку. Не намагайтеся перехитрити партнера за допомогою різних трюків, не затягуйте переговори, не "викручуйте руки партнеру" термінами, обдумайте позитивні і негативні сторони пропозиції партнера, точно аналізуйте співвідношення власних інтересів та інтересів партнера, не втрачайте самоконтролю, якщо йде щось не так, як ви запланували.

5. Рятуючи головне в позиціях, поступіться, але не задовольняйтесь частковим результатом.

6. У процесі переговорів ясно і чітко передавайте інформацію, при цьому не повчаючи партнера.

7. Ведіть переговори впевнено, утримуйтеся від запевнень.

8. Врахуйте тип темпераменту.

9. Досягніть згоди з принципових питань, а потім переходьте до деталей.

10. Почніть з несуперечливих питань і тим самим позбудетеся блокади.

11. Уникайте поверхових відповідей.

12. Контролюйте свою мову, говоріть не голосно і не тихо, не швидко.

13. Якщо компромісної пропозиції партнер не очікує, тоді дайте час на обдумування.

14. Свою незгоду з іншою думкою висловлюйте конструктивно і аргументовано, не принижуйте гідності партнера.

Зазначимо, що дотримання етичних та моральних норм сторонами переговорного процесу не виключає можливості захисту своїх інтересів на підставі чинного законодавства.

5. СПРИЙНЯТТЯ ПАРТНЕРА Е ПРОЦЕСІ ПЕРЕГОВОРІВ

Основні прийоми, які дозволяють досягти взаємопорозуміння:

- Поставити себе на місце партнера. Уміння бачити ситуацію такою, якою вона уявляється іншій стороні, — найважливіше мистецтво, яким необхідно володіти.

• Порівняти ваші точки зору. Зрозуміти точку іншої людини — це не означає погодитися з нею, але краще її зрозуміти.

• Не робити висновків про наміри інших на основі особистих побоювань. Люди схильні сприймати власні страхи за наміри іншої сторони. Підозрілість часто виникає через упередженість.

• Не перекладати відповідальність за свої проблеми на інших. Звинувачувати інших — найлегший спосіб. Але ваш наступ означає захист і наступ іншої сторони й однозначний відхід від суті проблеми.

• Обговорювати сприйняття один одного. Таке обговорення відмінностей сприйняття один одного без обвинувачень внесе розуміння позицій і процесу прийняття рішення кожної із сторін.

• Створити у партнера відчуття причетності до прийняття рішення. Про це необхідно потурбуватися якомога раніше: звернутися до партнерів за порадою, віддати належне за висунення ідей тощо.

• Узгоджувати рішення з принципами та іміджем учасників спілкування. Рішення повинно бути узгоджене з нормами і законом, а зміст заключного документа — примирювати учасників і виглядати як справедливий вихід із ситуації, що склалася.

• Керувати емоціями. У діловому спілкуванні, особливо в ситуації застою, емоції можуть бути більш важливішими, ніж дискусія. Виникає схильність до боротьби, а не до співробітництва. Емоції можуть швидко завести у безвихідь ділову розмову, тому:

- усвідомте свої та чужі почуття;
- ставтеся до партнерів як до виразників чийхось думок;
- поділіться своїми відчуттями;
- дозвольте партнеру звільнитися від своїх почуттів;
- не реагуйте на емоційні прояви;
- використовуйте символічні жести відкритості.

Стримувати емоції — це не означає говорити беземоційно. Тому намагайтеся:

• говорити людям приємні речі, підтримувати і підбадьорювати їх, щиро захоплюватися їх досягненнями. Це набагато корисніше, ніж принижувати їх гідність;

• починати і закінчувати ділову бесіду компліментом на адресу співрозмовника;

• ніколи не обзивати і не ображати, краще висловити свої почуття: "Не чекав від Вас такого" тощо;

• спілкуючись з людьми, краще називати їх по імені, це приємно, як і комплімент.

Відмовити настирливому відвідувачеві, не ображаючи його і не почувуючи себе винним, можна спокійно і впевнено повторюючи одне й те ж речення: "Я вас розумію..., але не можу", або "Яв цьому не зацікавлений...", або "Це питання не в моїй компетенції" тощо.

6. ЯК ПРОВЕСТИ ПЕРЕГОВОРИ

Угоди, договори супроводжують наше життя з давніх часів.

Навіть у тубільців у процесі обміну черепашок на рибу присутні всі головні компоненти сучасних багатомільйонних угод: попит, пропозиція, ціна, еквівалентність обміну. І так, як і сьогодні, успіх угоди залежав від уміння поторгуватися, або, як нині ми говоримо, — мистецтва ведення ділових переговорів.

Хоча зараз значення переговорів різко зросло, тому що додалися умови платежів, транспортування, страхування, графіка поставок, гарантій... Покупець прагне ні в чому не поступатися продавцю. Зростає ступінь взаємозалежності.

У більшості випадків переговори — це з'ясування та погодження всіх основних і додаткових умов купівлі і продажу товарів чи вирішення інших проблем з метою досягнення кінцевої згоди, що задовольняє інтереси тієї чи іншої сторони.

Теоретики та практики переговорів загалом єдині у визначенні головних фаз самого переговорного процесу та їх призначення.

Техніка ведення переговорів передбачає три основні фази. Дуже важливо правильно розрахувати час для кожної фази, щоб переговори не були обтяжливими, не втомлювали учасників, щоб в усьому відчувалася висока організація. Отже, перша фаза — уточнення позицій сторін (10% часу), друга фаза — пошук альтернатив розв'язання завдань (60 %), третя фаза — досягнення домовленості або укладання угод (30 %).

СХЕМА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРЮ

1. Обґрунтування тактики ведення переговорів.
2. Визначення суперечливих проблем.
3. Формування завдань.
4. Аналіз ситуації.
5. Висновки, що допомагають досягти згоди.
6. Реалізація угоди.
7. Контроль виконання.

Три стадії в переговорах як формі колективного обговорення виділяють Т. Чмут і Г. Чайка:

— аналіз ситуації, тобто проблем учасників, їхніх емоцій, відносин, інтересів, можливих варіантів прийняття рішення;

— планування;

— дискусія .

Перша фаза — уточнення позицій учасників переговорів.

Насамперед необхідно створити атмосферу взаємної довіри та співробітництва, зняти психологічні бар'єри. Це можуть бути емоційні бар'єри: страх, тривога, низька самооцінка тощо та смислові бар'єри: розходження цілей, характеру вимог та прохань. Один із способів зняття бар'єру — вибір нейтральної теми для вступної бесіди або ще до переговорів під час обіду, за чашкою чаю тощо.

У цій фазі складається порядок денний і виробляються взаємно прийнятні правила взаємовідносин під час переговорів, а також проводиться первинний облік інформації.

Друга фаза — пошук альтернатив. Основне завдання — зменшити розбіжності, адже це фаза відкриттів, пошуків. Від учасників вимагається артистизм, уміння володіти своєю поведінкою та емоційним станом: тут виявляються комунікативні здібності, знання та навички учасників переговорів. У цій фазі найбільше використовуються методи маніпулювання (прихованого тиску на партнера).

До найбільш явних показників завершення обговорення належать:

- ◆ досягнення мети або межі;
- ◆ припинення поступок;
- ◆ зменшення розбіжностей;
- ◆ зниження темпу;

♦ постановка практичних запитань.

Третя фаза — досягнення домовленості або укладання угоди.

"Кінець — справі вінець!" — завершальна фаза переговорів логічно впливає з усього перебігу можливих варіантів (альтернатив) розв'язання проблем, а тому на закінчення потрібно ще раз переконатися, що немає недомовок.

Документи підписано і лунає останній акорд, який допоможе побудувати міст до майбутньої спільної діяльності. Якщо навіть загалом щось не вдалося, треба думати про майбутнє... Тому ще впродовж кількох хвилин:

^ підкресліть взаємні вигоди переговорів;

^ уточніть питання, по яких не дійшли згоди;

поцікавтеся, чи задоволені процедурою переговорів партнери і висловіть своє задоволення;

широко подякуйте іншу сторону за участь.

Кожна з трьох фаз може мати різні часові межі — від кількох хвилин до місяців, але, як правило, у відсотковому співвідношенні ці фази займають відповідно 10 %, 60 % та 30 %. Психологічна насиченість кожної фази достатньо велика та різноманітна: від розв'язання конкретних переговорних завдань до національно-культурних традицій та ритуалів.

Після проведення переговорів доцільно їх проаналізувати та обговорення за участю всієї переговорної команди. Варто обговорити такі питання:

- що сприяло успіхові переговорів;
- які труднощі виникали, як вони долалися;
- що не було враховано при підготовці до переговорів та з яких причин;
- які несподіванки виникали в ході проведення переговорів;
- якою була поведінка партнера на переговорах;
- які принципи ведення переговорів можливо й потрібно використовувати на інших переговорах.

Запитання і Завдання для самоконтролю

Завдання 1. Дайте відповіді на запитання:

1. Чим відрізняються переговори від інших форм ділової комунікації?
2. Основні фази переговорного процесу.
3. Охарактеризуйте елементи забезпечення переговорів.
4. Які основні комунікативні завдання виникають у процесі переговорів.
5. За якими параметрами потрібно оцінювати результати переговорів?

Завдання 2. Розкажіть про особливості стратегії переговорів.

Завдання 3. Допишіть речення:

Переговори — це... Комерційні переговори — це процес ... Комерційні переговори за формою подібні... Учені виділяють такі три стратегії переговорів:...

Завдання 4. Розкажіть про особливості підготовки до переговорів.

Завдання 5. Дайте відповіді на запитання.

1. Які існують стратегічні підходи до проведення переговорів?
2. Який підхід до проведення переговорів називається жорстким?
3. Що передбачає м'який підхід у стратегії переговорного процесу?
4. Чому принциповий підхід до проведення переговорів вважають альтернативним до наведених вище?
5. Які два основні напрями роботи включає підготовка до переговорів? Які організаційні питання потрібно вирішити?

Завдання 6. Підготуйте короткий усний виступ на тему "Тактика і принципи переговорів".

Завдання 7. Сформулюйте і запишіть 6-8 основних, на вашу думку, рекомендацій менеджерів щодо ведення переговорів.

Завдання 8. Дайте відповіді на запитання:

1. Які ви знаєте основні прийоми сприйняття партнера в процесі переговорів?
2. Як можна створити в партнера відчуття причетності до прийняття рішення?
3. Як навчитися керувати емоціями?
4. Яка техніка ведення переговорів?
5. Які стадії в переговорах виділяють Т. Чмут і Г. Чайка?
6. Які ви знаєте показники завершення обговорення?
7. Чому після проведення переговорів потрібно їх проаналізувати та обговорити?

Завдання 9. Прочитайте текст. Чому і як потрібно навчитися правильно сприймати партнера?

СПРИЙНЯТТЯ ПАРТНЕРА

Судження іншої людини є для нас незрозумілими, а дехто вважає і нецікавими. Можливо, але не в ділових стосунках. Різні судження партнерів — саме це є причиною конфліктів. Як же досягти взаєморозуміння? Розглянемо деякі прийоми, що дозволяють уникнути непорозумінь:

- 1) поставте себе на місце партнера;
- 2) порівняйте ваші погляди на...;
- 3) не робіть висновки про наміри інших, виходячи з власних міркувань;
- 4) обговорюйте сприйняття один одного;
- 5) створюйте в партнера почуття причетності до вироблення рішень;
- 6) узгоджуйте рішення з принципами та іміджем учасників переговорів (І. Томан).

Ділова розмова по телефону

1. ТЕЛЕФОННА РОЗМОВА — ЦЕ ОДИН ІЗ ВИДІВ УСНОГО ДІЛОВОГО МОВЛЕННЯ

Телефон останнім часом став чи не найважливішим засобом комунікації. Ми не уявляємо свого життя без телефону вдома, ні на роботі. Майже не пишемо листів. Навіщо їх писати, коли всі питання можна швидко з'ясувати телефонічно?

Сьогодні по телефону ведуться як особисті розмови, так і ділові бесіди, переговори, узгоджується час ділової зустрічі. Дослідники стверджують, що за останні роки середня тривалість телефонної розмови збільшилася втричі, хоч обсяг інформації, що передається, залишився тим самим.

Психологи вважають, що час телефонних розмов збільшується, зокрема, за рахунок емоційного забарвлення. Збільшення часу телефонної розмови формує мовну нечіткість і неділовитість фраз. Під час такої розмови передача ділової інформації займає дві третини часу, а третина вде на паузи між словами і фразами, прояв своїх емоцій.

Це переконує в тому, що люди не можуть чітко і стисло викласти свої думки. Тому дві третини часу вде на передачу інформації, а решта — на паузи між словами¹.

Багато спеціалістів вважають, що в реєстрі безцільної трати ділового часу телефон стоїть на другому місці після неочікуваних візитів.

Зарубіжні вчені відзначають, що серед керівників усіх рангів розповсюдилась хвороба "телефономанія". Її симптоми — затягування часу розмови, переконання, що телефон завжди економить час.

Американські психологи прийшли до висновку, що телефон при всіх його перевагах, скорочує життя сучасної людини на 3—4 роки. І справа не в тому, що по телефону ми отримуємо неприємні новини, а в постійному напруженні нервової системи через чекання дзвінка в будь-яку хвилину.

Розмовляючи по телефону, людина має пам'ятати про культуру спілкування, делікатність (це виявляється у вибаченні за те, що відірвали від справ, у подяці за послугу, у тоні розмови, у вмінні добирати слова, щоб передати своє шанобливе ставлення до співрозмовника тощо).

І все ж, хоч використання телетайпу для міжміських розмов дешевше, найважливіші контакти реалізуються по телефону. Вважається, що добре підготовлена телефонна розмова може замінити чотири ділових листи.

Телефонна розмова — це один із видів усного ділового мовлення.

Оскільки комуніканти не бачать один одного, то жести, міміка, вираз очей не відіграють ролі в діловому спілкуванні.

2. ЧИ ЗНІМАТИ СЛУХАВКУ?

Коли телефонні дзвінки не дають вам можливості зосередитися на думці і правильно сформулювати її у бізнес-плані чи в доповіді, то ви, перед тим, як зняти слухавку, роздумуєте — чи варто це робити?

Як анекдот, розповідають американці випадок, що трапився в садибі американського фермера.

Задзвонив телефон, дзвінок роздався вдруге, втретє... Фермер не звертав на дзвінки ніякої уваги. Коли його запитали, чому він не знімає слухавки, фермер відповів: "Я купив його для своєї зручності, а не для зручностей інших".

Можливо, фермер мав рацію.

Як же бути тоді, коли ви зайняті важливою справою і не можете розмовляти телефонічно?

- Рекомендують вимикати телефон, а в цей час хай працює ав-тов ід нові дач (але зловживати цим не радимо, є ризик пропустити важливий для вас дзвінок).

- Можна, знявши слухавку, вибачитися за зайнятість, поцікавитися, коли можна прстелсфонувати.

- Якщо вам телефонують на службу, то краще брати слухавку після другого-третього дзвінка (якщо ж візьмете після першого

- будуть думати, що вам більше нічим зайнятися, після п'ятого

- ви погано виконуєте свої обов'язки).

Службова телефонна розмова складається з таких компонентів:

- момент установлення зв'язку;

- виклад справи;

- заключні слова, знак, що розмову закінчено.

3. НЕОБХІДНО ВИРІШИТИ ДІЛОВЕ ПИТАННЯ

Якщо ви хочете телефонічно вирішити те чи інше ділове питання, то за слухавку службового телефона необхідно братися, якщо:

- ви хочете швидко передати чи отримати відповідну інформацію;
- вам необхідно з'ясувати думку тієї чи іншої посадової особи з питання, що вас цікавить;
- вам бажано отримати згоду на конкретні дії у вищих організаціях;

- вам необхідно уточнити, чи залишається в силі попередня домовленість про відповідні дії, зустріч тощо;
- ви готові до телефонної розмови;
- необхідно дізнатися чи абонент буде на своєму робочому місці. Ділова телефонна розмова може тривати три хвилини. Її модель: відрекомендуватися — 20 + 5 с;

У введення співбесідника в курс справи — 40 + 5 с;

^ обговорення ситуації 100 + 5 с; ^ заключне слово — 20 + 5 с.

На перших порах вкластися в цей ліміт важко, але ця модель реальна. Приблизну модель розмови необхідно скласти з урахуванням психології співрозмовника, якщо вона відома, або прогнозованої реакції, зацікавленості його з урахуванням займаної посади.

Наслідком недостатньої підготовки телефонної розмови може бути неповна інформація, неправильна орієнтація в ліловій бесіді. Невміння провести з максимальною користю телефонну розмову свідчить про не вміння правильно та ефективно організувати свою працю.

4. ПРО ПРАВИЛА ЕТИКЕТУ ДІЛОВОЇ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ

О котрій годині краще телефонувати?

- Найбільш оптимальний час для телефонних розмов з 9.30 до 21.30. У виняткових і екстремальних випадках можна телефонувати в будь-який час.

• Якщо вам потрібно зателефонувати партнерам за кордон, уточніть різницю в часі (щоб ваш дзвінок не пролунав пізно вночі чи вранці).

Користування службовим телефоном включає знання елементарних правил культури спілкування по телефону.

Які ж існують правила етикету ділової телефонної розмови?

- Необхідно пам'ятати, що телефонна розмова, як і ділове спілкування, залежить від емоційного забарвлення, в якому вона відбувається. Не випадково у підручниках для підготовки секретарів є така фраза: "При відповіді на телефонний дзвінок тон вашого голосу повинен бути таким, ніби ви хочете сказати: "Який я щасливий, що можу надати вам послугу".

• Чим коротша і насиченіша на телефонна бесіда, тим більше від неї користі.

• Пам'ятайте про те, що ваше мовлення — це ваша візитівка і візитівка фірми чи господарства, у якому ви працюєте. Тому, піднявши слухавку, скажіть: "Алло" або інформативніше: "Фірма "Злагода", "Відділ маркетингу".

• "Так" кажуть як ствердження на питання, що вам поставлять. Казати "слухаю" теж не рекомендують, адже і так зрозуміло, що ви не закрили вуха.

♦ Рекомендують говорити спокійно і з гідністю, навіть якщо телефонує суперважлива персона. Своєю розмовою ви маєте створити враження, що ви компетентний працівник, а не розгублений новачок у цій справі.

♦ Не можна ставити запитань на зразок: "Що вам потрібно?", "Що ви хотіли?". Краще запитати: "Чим я можу вам допомогти?" "Чи можу я вам допомогти?"

♦ Вести розмову потрібно доброзичливим тоном, говорити привітно.

♦ Рекомендують посміхатися, щоб це відчув ваш співрозмовник.

♦ Якщо ви телефонуєте, обов'язково потрібно представитися, назвавши чітко посаду, підприємство, прізвище, ім'я та по батькові.

♦ Ознакою особливої ввічливості є початки фраз на зразок: Доброго дня! Чи можна попросити до телефону професора

Коваленка? Його турбує аспірантка Коваль Марія Сергіївна.

Доброго ранку! Моє прізвище— Турянська. Я— доцент кафедри історії нашого університету. У мене до вас така справа ...

♦ Мобільний телефон під час занять, ділових бесід, переговорів має бути відімкненим.

♦ Зміст розмови потрібно детально продумати, можливо, варто зробити на аркуші паперу деякі нотатки (основні пункти розмови, щоб чогось не забути).

♦ Не можна використовувати в діловій розмові "слів-паразитів": ага, угу, еге. Для підтвердження думки, що ви з цікавістю слухаєте, вживайте слова: звичайно, я вас розумію, так.

♦ Ніколи не кажіть, що ви нічого не знаєте. Абонент буде думати, що ви некомпетентний працівник. Оскільки ви представник фірми і зацікавлені також у зростанні її престижу, проявіть бажання допомогти абонентові узнати необхідну інформацію, попросіть, щоб перетелефонували. На призначений час підготуйте потрібні дані.

♦ Якщо вашого колеги немає на місці, а його просять до телефону, не можна відповідати "Його нема". Потрібно сказати: "Буде о 15-й годині. Чи не хочете ви щось Миколі Івановичу передати?" Не кидайте відразу слухавки, якщо відповіли, адже в абонента можуть виникнути ще якісь запитання. А вашу оперативність можуть розцінити як елементарну безтактність.

♦ На анонімний дзвінок можна не відповідати.

♦ Якщо ви помилилися номером, вибачтеся і припиніть розмову словами: "Прошу вибачення, це помилка".

♦ Суть справи потрібно викладати чітко, лаконічно, без зайвих подробиць. Цього можна досягти за рахунок детально продуманого переліку головних і другорядних питань, які вимагають короткої і конкретної відповіді. Речення мають бути короткими (краще сприймаються на слух).

♦ Телефонна розмова повинна бути діалогічною, а не монологічною.

♦ Закінчувати розмову може той, хто зателефонував, або ж старша за віком чи службовим становищем людина.

♦ У розмові часто вживаними можуть бути формули ввічливості: Прошу! Пробачте за турботу! Дякую за увагу! Дякую за консультацію! Дякую за інформацію! До побачення!

♦ Звертатися до співрозмовника потрібно на ім'я та по батькові, називаючи його посаду чи звання. Якщо забули, то краще вибачитися і перепитати. Уживати весь час займенник ви не можна.

♦ Телефонувати знайомому (знайомій) і вести приватні розмови зі служби не бажано.

♦ У службових справах телефонувати додому не слід.

♦ Заочно (телефонічно) розв'язувати важливі службові справи не можна.

♦ Службові телефонні розмови мають бути короткими.

♦ Керівникові допомагає спілкуватися з партнерами секретар (вона (він) встановлює контакт з потрібним абонентом, відповідає на дзвінки).

♦ У години прийому відвідувачів телефон рекомендують відімкнути.

ЗАПАМ'ЯТАЙТЕ! Під час телефонної розмови:

- необхідно враховувати, що слова виразніше звучать після міні-лауз;
- цифри, прізвища, іноді запитання краще повторювати двічі;

- неприємні слова слід вимовляти звичайним голосом, щоб співбесідник вдумався в їх значення;
- не використовувати слів-паразитів;
- слідувати, щоб мова була чіткою та зрозумілою, голос — сильним і твердим;
- як і в художньому творі, так і в телефонній розмові є зав'язка, кульмінація і розв'язка. Кульмінацією є обговорення ситуації.
- інколи заключну частину телефонної розмови потрібно продумувати заздалегідь.
- Уміння правильно, розумно і ефективно користуватися телефоном зробить його надійним помічником у бурхливому діловому житті.
- У напруженому житті ділових людей спілкування по телефону є незамінною можливістю для швидкого розв'язання проблем. Не завжди є час для зустрічі віч-на-віч. А протягом кількох хвилин, уміло спілкуючись по телефону, можна вирішити будь-яке питання.
- Однак перш ніж телефонувати у важливій справі, особливо до людини, статус якої вищий, а її рішення матиме важливе значення, треба спочатку добре обміркувати можливий перебіг майбутньої розмови. Для цього треба уявити собі людину, з якою доведеться розмовляти, і бесіду будувати, враховуючи її особливості. До того ж треба зважати на те, що в неї обмаль часу і не вона є ініціатором бесіди.
- Звичайно, телефонну розмову спланувати досить важко, особливо з незнайомим абонентом. Ми не бачимо співрозмовника, нам не відомі його жести, міміка тощо. Ми лише чуємо його голос, орієнтуємося на інтонацію та паузи. До того ж розмова обмежена в часі (3—5 хвилин). Але й ця бесіда має відбуватися поетапно: взаємне представлення, введення співрозмовника в курс справи, обговорення проблеми, заключні слова.
- Викладаючи проблему по телефону, слід дотримуватися максимальної лаконічності фраз, точності формулювань, однозначності висловлювань, чіткості дикції.

5. МОБІЛЬНИЙ ТЕЛЕФОН І ДІЛОВІ СТОСУНКИ

Мобільний телефон і комп'ютер уже давно стали атрибутами сучасної ділової людини.

Звичайно, традиційні правила спілкування по телефону залишаються в силі: той, хто почав, той і закінчує розмову; краще, щоб телефонні дзвінки не переривали бесіду, але поряд із цим з'являються і нові, які враховують специфіку мобільного зв'язку.

Мобільний апарат завжди знаходиться біля його власника, тому, як правило, ніхто інший відповісти на виклик не може, тому зникає необхідність кликати потрібну людину до телефону. Але з іншого боку цей дзвінок може бути незручним для абонента, тому відразу необхідно про це запитати, щоб не ставити людину в незручне становище.

Зовсім неприпустимо користуватися мобільним телефоном на конференціях, під час нарад. У такому випадку необхідно переадресувати вхідний виклик на поштовий ящик голосової пошти або включити вібродзвінок замість звукового сигналу.

Не слід викладати мобільний телефон на стіл під час ділової зустрічі, щоб не демонструвати зневагу до співбесідника, ніби розмова з партнером є менш цікавою і значимою, ніж розмова, що очікується по телефону.

Навіть під час перерви в діловій бесіді, для розмови по телефону краще вийти в іншу кімнату.

Необхідно намагатися компенсувати чи згладжувати ті незручності, які може спричинити навколишнім власник мобільного телефону. Той, хто розмовляє по телефону на ходу, іноді не вітається зі знайомими, не поступається на дорозі. У такій ситуації краще зупинитися збоку, закінчити розмову по телефону і після цього продовжувати йти.

Основне правило користування мобільним телефоном: він не повинен стати причиною незручностей чи прояву неповаги до оточуючих.

Запитання і Завдання для самоконтролю

Завдання 1. Підготуйте і запишіть поради "Як розмовляти по телефону".

Завдання 2. Дайте відповіді на запитання.

1. Чому телефон посідає важливе місце в житті людини?
2. Коли і чи потрібно знімати слухавку?
3. Які ви знаєте правила етикету ділової телефонної розмови?
4. У яких ситуаціях потрібно користуватися службовим телефоном?
5. Що б ви порекомендували запам'ятати колезі, який ще не все знає про правила ведення ділової телефонної розмови?

6. Які ви знаєте правила ведення ділової розмови по мобільному телефону?

Завдання 3. Підготуйте коротке повідомлення "Вирішення ділового питання телефонічно".

Завдання 4. Розкажіть про правила етикету ділової телефонної розмови.

4.8. Нарада

Деякі наради приречені на невдачу ще до того, як вони почнуться. Це стається тому, що керівник подібний до капітана, який хоче керувати кораблем, не маючи чіткого уявлення про його курс.

Тому необхідно насамперед чітко визначити характер запланованої наради.

Спеціалісти виділяють такі типи нарад:

- навчальна (конференція), мета якої — дати учасникам необхідні знання і підвищити їхню кваліфікацію;
- інформаційна, необхідна для узагальнення даних і вивчення різних точок зору на конкретні проблеми;
- пояснювальна, в ході якої керівництво прагне переконати працівників у правильності прийнятих відповідних рішень і необхідності відповідних дій;
- проблемна, яка проводиться для того, щоб виробити метод, знайти шлях вирішення існуючих проблем.

Щоб нарада пройшла результативно, необхідно: ^ чітко й однозначно визначити (сформулювати) тему наради. Крім цього, визначити, на який результат ви очікуєте (прийняти рішення, виробити рекомендації, переконати присутніх у правильності зроблених дій);

^ детально розробити порядок денний. Вибрати найбільш доцільну послідовність розгляду питань, виходячи із психологічних критеріїв, тобто починати розгляд із питання, яке найлегше вирішити. Перший успіх стане фундаментом для вирішення складних питань. Завчасно продумайте, як залучити до обговорення навіть дуже інертних та небагатослівних працівників;

^ надати учасникам наради можливість ознайомитися з фактами, документами, які будуть обговорюватися ще до наради;

^ передати запрошення особам, які повинні брати участь у нараді, завчасно разом із порядком денним;

^ вибирати зал засідань, враховуючи мету наради. Приміщення повинно бути з хорошою звукоізоляцією та вентиляцією, нормальною температурою повітря (+19 С), умебльоване не дуже розкішно, але і не по-спартанськи;

^ чітко дотримуватися запланованого регламенту часу і вказувати його на запрошеннях.

Результати наради необхідно зафіксувати в протоколі та розіслати його всім особам, які повинні бути проінформовані. Якщо ж були прийняті певні рішення, то необхідно обов'язково встановити, хто, що і як повинен зробити для виконання цих рішень.

Ділові наради та засідання є засобом колективного вирішення проблем. Нарада — один із найефективніших способів обговорення важливих питань і прийняття рішень в усіх сферах виробничого, громадського й політичного життя. Вона дає змогу аналізувати важливі питання і висловлювати свої думки і пропозиції, приймати найоптимальніші рішення.

Якщо учасники обмінюються думками, обговорюють проблеми і спільними зусиллями доходять висновків, ефект від такої наради буде великим. Якщо ж нарада не дає очікуваних наслідків, вона перетворюється на колективне марнування часу¹.

Оскільки 20—30 % робочого часу працівники витрачають на наради, то ефективність їх залежить від організації і підготовки проведення. Перевагою ділових нарад є те, що тут, як правило, присутні майже всі виконавці рішень. Крім того, протягом порівняно короткого часу колектив може висунути значно більшу кількість ідей, ніж окремих працівників.

Наради не повинні бути ширмою, за яку ховаються від персональної відповідальності.

Успіх будь-якого колективного зібрання залежить від ступеня підготовки і від рівня розумового, психічного та морального розвитку керівника, оскільки наради, як правило, проводять керівники.

Нарада будь-якого профілю включає основні підготовчі етапи:

1. Визначення тематики порядку денного.
2. Приблизний склад учасників (у процесі підготовки список учасників уточнюється).
3. Дата, година початку і місце проведення.
4. Підготовка доповіді.
5. Проект рішення.
6. Регламент, процедура проведення і технічні засоби.

На думку вчених, позитивний ефект від наради буде досягнуто лише тоді, коли її учасники за рівнем професійних знань і практичного досвіду відповідатимуть рівню винесеної на обговорення проблеми. Крім того, сама проблема має бути важливою для всіх присутніх¹.

Для підсилення ефекту доцільно заздалегідь підготуватися і надіслати тези доповіді і список виступаючих у дебатах.

Техніка проведення наради, у якій беруть участь не більше 10-12 осіб, залежить від ділових якостей головуєчого. Процедурно з кожного питання підбиваються підсумки із застосуванням авторитарної чи демократичної форми

ведення наради. Ефективність наради залежить від часу проведення. Не рекомендується проводити наради перед початком робочого дня. Найкращий час — з 9 до 12 або з 16 до 18 год. Краще збирати дві наради на тиждень по півгодини, ніж одну на годину. Рішення наради протоколюються і документально оформляються.

Успіх наради, її ефективність багато в чому залежать від головуючого. Керівник наради повинен мати організаторський хист, уміти зосереджувати увагу й зусилля на головному, постійно стежити за перебігом дискусій, добирати слушні запитання, систематизувати різні погляди, робити правильні висновки, прислухатися до кожного, самому не брати участі в дискусії, створити доброзичливу атмосферу, по-дружньому ставитися до всіх учасників, нікого не обділяючи увагою, проявляти повагу до особистості кожного учасника, не переносити роздратування на учасників. На нараду потрібно запрошувати фахівців, рівень професійних знань і практичний досвід яких відповідатимуть рівню винесеної на обговорення проблеми.

Т. Чмут і Г. Чайка вказують на етичні підходи до забезпечення наради як форми колективного обговорення проблем:

- результат обговорення на нараді залежить від моральної та психологічної атмосфери, яку на ній створено;
- моральні та психологічні якості керівника як головуючого на нараді безпосередньо впливають на поведінку присутніх і їхню участь у обговоренні;
- учасники наради за професійними якостями та досвідом роботи мають бути спроможними розв'язати поставлену проблему, а поставлена проблема має відповідати інтелектуальному та професійному рівню її учасників;
- усі висловлені на нараді думки мають бути ретельно проаналізовані та враховані;
- завдання для колективного вирішення треба формулювати так, щоб його виконання могло змінити ситуацію;
- обговорення має бути вільним, щоб думки проголошувалися невимушено, без тиску з боку керівника;
- рішення, яке прийнято колегіально, але, як з'ясувалося потім, є помилковим, коригується шляхом нового колективного розгляду без пошуку винного за невдало винесену пропозицію¹.

Нарада — це важлива форма ділового спілкування, ефективність якої досягається за умови, коли її учасники дотримуються етичних, моральних норм, знайомі з правилами спілкування і дотримуються їх.

Запитання і Завдання Їм самоконтролю

Завдання 1. Дайте відповіді на запитання:

- 1. Які типи нарад виділяють спеціалісти?*
- 2. Що потрібно для того, щоб нарада пройшла результативно?*
- 3. Де і чому фіксують результати наради?*
- 4. Коли можна досягти ефекту від наради?*
- 5. Які основні етапи включає підготовка до наради?*
- 6. Від чого залежить техніка проведення наради?*
- 7. Які ви знаєте етичні підходи до забезпечення наради як форми колективного обговорення проблем?*

Завдання 2. Доведіть, що ділові наради є засобом колективного вирішення проблем.

Завдання 3. Підготуйте усне повідомлення "Нарада. Особливості підготовки до неї".

Завдання 4. Допишіть речення.

*Метою навчальної конференції є ... Інформаційна нарада необхідна для ...
Проблемна нарада проводиться з метою ... Щоб залучити до обговорення питань
наради інертних членів наради, потрібно...*

Перевагою ділових нарад є те, що ...

Наради рекомендують проводити у такий час ...

Завдання 5. Прочитайте текст. Яких ще поганих звичок потрібно позбутися?

ПРО ПОГАНІ ЗВИЧКИ

А. М. Купер наводить близько 30 поганих звичок, які він помітив у людей, що
головують на нарадах:

- стукають пальцями або олівцем по столу;
- підпирають голову рукою;
- торкаються руками обличчя;
- покусують олівець, зубочистку або сірник;
- стукають олівцем по зубах;
- облизують губи;
- чухають голову;
- водять пальцями по столу;
- пригладжують волосся;
- пригладжують бороду або вуса;
- застібають або розстібають гудзики на піджаку;
- хмуряться;
- кусають губи, нігті;
- жують жувальну гумку;
- чистять нігті;
- поправляють окуляри;
- дивляться крізь окуляри, тримаючи їх у руці;
- притупують ногою;
- хрускають пальцями;
- малюють беззмістовні малюнки на папері під час виступів;
- нервово складають і рвуть папір;
- оглядаються довкола;
- звертаючись до присутніх, дивляться повз них;
- дзенькають ключами або дрібними грішми в кишені;
- стромляють пальці за жилет або за комір;
- тримають руки в кишенях;
- крутять обручку на пальцях;
- усміхаються так чудернацьки, що учасники не можуть збагнути, чи їм
усміхаються, чи з них насміхаються.

Уважно перегляньте цей перелік ще раз і докладіть зусиль, щоб позбутися тих
звичок, які, можливо, ви в себе виявили.

Збори

Збори — це форма колективного обговорення ділових проблем, які хвилюють
громадськість. їх проводять з метою спільного осмислення певного питання.

Розрізняють партійні збори, збори акціонерів, виборців, жителів мікрорайону
тощо.

Збори можна розділити на декілька етапів:

- підготовка зборів;

- висвітлення проблеми та її обґрунтування;
- обговорення проблеми;
- ухвалення рішення.

Збори потрібно готувати. Їх підготовкою займається робоча група, члени якої найбільш зацікавлені в результаті.

Під час підготовки до зборів потрібно визначити проблему для розгляду і список працівників, які братимуть участь в обговоренні. Готують збори фахівці, доповідачем призначають кваліфіковану людину.

Готуючись до висвітлення проблеми, потрібно дібрати цікавий матеріал, факти, проаналізувати матеріал, зробити схеми порівняння видів роботи тощо.

Доповідач, готуючи доповідь має врахувати склад аудиторії, її вік, освіту, кваліфікацію, обставини. Потрібно написати повний текст виступу і кілька разів прочитати його. Після такої попередньої підготовки можна лише зрідка заглядати в рукопис. Досвідченому лекторові рекомендують приготувати нотатки доповіді.

Початок виступу має дуже велике значення, від нього залежить:

- чи подолає промовець хвилювання, заспокоїться і набуде впевненості у своїх силах;
- чи зуміє встановити контакт зі слухачами;
- чи зацікавить слухачів і приверне їхню увагу;
- чи зуміє стисло висвітлити тему виступу, визначивши основні питання.

Іржі Томан стверджує, що промовець може розвинути думку в своєму виступі по-різному, а саме:

- пояснити;
- списати;
- розповісти;
- довести.

Найменш цікавою формою викладу, на його думку, є опис, найцікавішою — розповідь.

Закінчення виступу може складатися з двох частин: узагальнення головних думок і підбиття висновків.

Рекомендують пам'ятати про регламент: для вступу виділити 10—12 % часу, висновків — А—5 %, для основної частини— решту часу.

На зборах обирають президію.

Після доповіді проводять її обговорення. Бажано, щоб виступаючі готувалися заздалегідь, тоді обговорення буде більш предметним. В обговоренні можуть брати участь усі бажаючі (але їх кількість і регламент виступу встановлюють учасники зборів).

Для кожного оратора на першому місці мають бути слухачі, тоді його доповідь матиме успіх. Потрібно намагатися донести свої думки до слухачів. Для цього потрібно вживати метафори, афоризми, прислів'я, цитати. Незнайомі для слухачів терміни, абстрактні поняття потрібно пояснити. Бажано користуватися діаграмами, графіками. Одним із найдійовіших засобів пожвавлення уваги слухачів є риторичні запитання під час виступу.

Не радять:

- уживати надто довгі речення, бо їх важко зрозуміти;
- переобтяжувати мову словами іншомовного походження;
- зловживати деякими подробицями.

Обговорення можна припинити тоді, коли немає пропозицій з обговорюваної проблеми.

Президія (а інколи — робоча група) виносить на обговорення проект рішення, який ухвалюється учасниками зборів, пропозиції, які додаються до проекту.

Потім проект виносять на голосування. Якщо за нього проголосує більшість учасників зборів, приймається як ухвала. Рішення має бути чітко оформленим, конкретним, указано виконавців і дату виконання.

Потрібно контролювати, як виконується прийняте рішення. Учасників зборів повідомляють про виконання прийнятого рішення.

Запитання і Завдання для самоконтролю

Завдання 1. Прочитайте поради лекторові. Що нового для себе ви дізналися?

- Лектор-початківець повинен запам'ятати текст виступу в процесі кількаразового його повторення.

- Коли треба заглянути в рукопис лекції або виступу, опустіть очі, але голову не нахиляйте.

- Намагаючись запам'ятати текст, зосереджуйтеся передусім на змісті, а не на стилі.

- Не бійтеся дивитися прямо на слухачів.

- Якщо ви сумлінно приготуєте виступ, то впевнитесь у своїх силах і таким чином відвернете одну з причин хвилювання.

- Під час виступу контролюйте своє дихання і говоріть повільно, особливо спочатку.

- Перед початком виступу розслабтеся.

- За кафедрою займіть зручну позу, огляньте слухачів, але говорити не поспішайте. Відтак глибоко вдихніть і в повільному темпі починайте говорити.

- Після закінчення промови не виказуйте, що вам стало легко після того, як виступ уже позаду.

- Будь-які рухи, пози, жести й міміка виправдані лише в тому разі, коли вони не притягують надмірної уваги слухачів.

- Жести мають бути скупими як щодо кількості, так і щодо широти.

- Стежте за тим, щоб;

- жести були природними, а не штучними;

- кожен жест мав певне значення;

- промова не починалася і не закінчувалася несподіваним жестом;

- жести узгоджувалися з рухами всього тіла;

- жестикулювати саме тоді, коли треба наголосити на значенні усного слова.

- Силу голосу пристосовуйте до акустики і розмірів приміщення.

- Користуючись підсилювальними пристроями, говоріть у мікрофон, а не повз нього.

- Якщо доводиться відійти від мікрофона до дошки, говоріть голосніше. Не говоріть, коли пишете на дошці, тобто коли ви стоїте до слухачів спиною.

- Якщо доводиться долати труднощі, пов'язані з поганою акустикою, шумом у приміщенні, гуркотом, що долинає зовні, та іншими перешкодами, то:

- артикулюйте дуже ретельно;

- говоріть повільніше і робіть паузи;

- говоріть короткими реченнями;

- супроводжуйте свої слова жестикуляцією й мімікою більшою мірою, ніж звичайно.

- Бережіть голос за кілька днів перед виступом. Уникайте куріння або перебування в накурених приміщеннях, пиття холодних напоїв, довгих прогулянок та розмов на морозі, голосних вигуків під час спортивних змагань тощо.

- Дружелюбний тон допоможе завоювати прихильність слухачів.
- Не припускайтеся менторського тону і не моралізуйте.
- Застосування того чи іншого тону залежить від характеру промови.
- Якщо хочете наголосити на якійсь думці, це можна зробити кількома способами:

- перш ніж висловити її, помовчіть якусь хвилю, а потім уже говоріть;
- підсильте свій голос або стиште його;
- уповільніть виклад і наголосіть на кожному окремому слові в реченні;
- доповніть усне слово жестом і мімікою;
- змініть тон голосу;
- повторіть важливе слово або речення.

- Не бійтеся робити паузи, навіть якщо у вас немає лекторського досвіду. Намагайтеся не заповнювати паузи різними звуками, як "е-е-е...", "ну" тощо.

- Швидкості реакції можна навчитися, якщо виконувати такі дві умови.

- виховувати впевненість у своїх силах;
- учитися заздалегідь уявляти різні ситуації і знаходити способи правильної реакції на них.

Завдання. Дайте відповіді на запитання:

1. Що називається зборами?
2. Які є різновиди зборів?
3. На які етапи можна розділити збори?
4. Чому збори потрібно готувати?
5. Як повинен готуватися до зборів промовець?
6. Як проводять збори?
7. Що б ви порадили промовцеві?
8. Коли можна припинити обговорення?

Лекція 7. Терміни і термінологія. Загальнонаукові терміни. Спеціальна термінологія і професіоналізми

1. Власне українська та іншомовна лексика у професійному мовленні.
2. Терміни та їх місце в професійному мовленні. Галузева термінологія.
3. Професіоналізми.

1. Власне українська та іншомовна лексика у професійному мовленні

Як відомо, українська лексика за своїм походженням неоднорідна.

Лексика сучасної української мови складається з власне українських слів та запозичених з інших мов. **Власне українські слова** виникли в період самостійного існування нашої мови, це лексеми, яких немає в інших мовах, а в нашій вони є найчисленнішим розрядом, наприклад: *віхола, линути, мрія, людина, мати, родина, дім, жінка*.

В професійному мовленні аграріїв власне українська лексика має надзвичайно широке використання. Так, наприклад, у мовленні ветеринарних фельдшерів чільне місце посідають:

назви тварин та частин їх тіла, що є власне українськими словами: корова, вівця, свині, коні; голова, вухо, череп, язик, серце;

зовнішні ознаки хвороб: в'ялість, сонливість, оглушення, пригнічення;

назви дій, процесів: перебіг, споживання, розлад, натискування, виділятися, напувати, годувати;

назви ознак: велика рогата (худоба), прижиттєвий, больовий, зворотний.

Прикладами використання власне українських слів у галузі зберігання і переробки тваринницької продукції можуть бути:

назви вікових груп тварин: свиноматка, нетелі, молодняк, телята;

назви порід: молочна, м'ясна, чорно-ряба, Лебединська;

назви процесів, дій: відбір, одомашнення, молоковіддача, молозиво, доїння, отел, розведення, несучість.

В агрономії до власне українських належать:

назви культур та їх частин: озима пшениця, цукровий буряк, жито, ячмінь, просо, льон, конопля, стебло, плід, квітка;

назви бур'янів: повитиця, плоскуха, мишій, вовчок, спориш;

назви дій, процесів: сіяти, орати, боронувати, вносити, підкошувати, збирання, очищення, лушення, підживлення;

назви механізмів, машин та їх частин: плуг, борона, леміш, полиця, сівалка, віялка, жатка;

предметів і явищ природи: дощ, сніг, мороз, град;

назви якостей: морозостійкий, ранньостиглий, багаторічні, водопроникні, просапні, широкорядний, поживний.

В бухгалтерії серед власне українських слів у професійному спілкуванні культивуються такі:

назви показників: витрати, доходи, залишки, прибутки, рахунки;

назви якостей: первинний, зведений, накопичувальні, платіжні, видаткові, прибуткові;

назви процесів: рахувати, здійснювати, надходити, утримувати, відкривати.

В різні періоди існування в українську мову входили слова з інших мов. У сфері професійного спілкування спеціалістів сільського господарства вони мають широке застосування. Зокрема, у ветеринарії набули широкого поширення лексеми латинського походження: ветеринарія, імунітет, фермент, кров, інфаркт, лімфаденіт; грецького походження: діафрагма, патологія, діагностика, синдром, гіпертонія; з німецької: терапія, профілактика, кома, фельдшер.

Не є винятком широкого використання іншомовних запозичень і зоотехнія (слово, що походить з грецької), так у професійному мовленні тут використовуються латинські лексеми: раціон, моціон, селекція, комбікорм, сепарування, лактація, бонітування; французькі: екстер'єр, інтер'єр, конституція, пастеризація, алюр, англійські: бекон, бройлер, крос.

Прикладами використання іншомовних слів в агрономії можуть бути такі: меліорація, культура, аерація, ротація, ерозія, культивація, вегетація, гібрид - латинського походження; комбайн - англійське запозичення; сорт - слово французького походження.

Серед слів іншомовного походження, що використовуються фахівцями бухгалтерської сфери, деякі ввійшли в нашу мову з німецької: бухгалтер, вексель, капітал, інвестиція. Багато італійських запозичень: дебет, кредит, банк, каса, тарифи, дисконт. Використовуються слова французького походження: баланс, фінанси,

аванс, аваль; латинського: акредитив, дебет, кредит, депозит; англійського: бюджет, кредит.

На сучасному етапі інтеграції України в Європейське співтовариство, реформування економічних відносин в сільському господарстві, потік іншомовних слів у нашу мову і, зокрема, до професійного словника аграріїв активізувався. Але слід бути обережним і уважним під час використання їх у професійному мовленні, і, якщо їх можна замінити українськими відповідниками, то варто це робити.

Українські відповідники до іншомовних слів, що не завжди доречно вживаються у професійному мовленні:

аргумент	-	підстава, доказ,
брокер	-	посередник;
дебати	-	обговорення;
дефект	-	недолік, вада;
домінувати	-	переважати;
координувати	-	погоджувати;
лімітувати	-	обмежувати;
прерогатива	-	перевага;
пріоритет	-	першість;
реєструвати	-	записувати;
симптом	-	ознака;
шеф	-	голова, керівник.

2. Терміни та їх місце у професійному мовленні. Галузева термінологія

Терміни - це слова чи словосполучення, що дають точне визначення предметам, явищам, діям певної галузі науки, техніки, виробництва, економіки, політики, культури.

У професійному мовленні аграріїв термінологічна лексика має надзвичайно широке застосування.

Для кожної галузі сільського господарства характерна своя вузько-спеціальна термінологія. Так, наприклад, термінами агрономії можуть бути: сівозміна, ротація, культивація, вегетаційний період, міжрядний обробіток та ін.; у електрифікації: ...; у бухгалтерії: аванс, витрати, інвентаризація, прибутковий податок.

Виділяються однослівні терміни: міжряддя, мінералізація, гумус, репродукція (в агрономії); кормосуміш, бонітування, мальок, мериноси (в зоотехнії); вексель, інвестиція, амортизація, прибуток (у бухгалтерії) та терміни-словосполучення: одновидові посіви, дрібноплідні сорти, післязбиральний період, бульбочкові бактерії (в агрономії); довгостроковий кредит, фінансова звітність, матеріальний збиток, необоротні активи (у бухгалтерії).

Більшість термінів — іменники (раціон, екстер'єр, дискування, скарифікація, вермикомпости, послід, анемія, витрати, доход), є терміни - прикметники (зернобобові, колоскові, парнокопитні, назальний, новотільна, стійловий, молочна, прибутковий, позабалансові)

Існує й загальнонаукова термінологія, що використовується в усіх галузях науки, виробництва, наприклад: фактор, аналіз, синтез, аспект, прилад.

Терміни — це не лише найменування предмета, явища чи поняття, а й їх точне визначення. Ці значення зафіксовані у спеціальних словниках, довідниках, державних стандартах, тому будь-яка зміна термінів є неможливою.

3. Професіоналізми

У сучасній літературній вимові існує кілька груп лексики. Найбільша серед них – загальноновживані слова – тобто слова, вживання яких не обмежене ні професійною, ні територіальною приналежністю (батько, повітря, варини, літо). Ними користуються в усіх сферах життя і діяльності. Значно менше слів вузькоспеціальних, які вживаються окремими групами людей у різних галузях господарства, науки, культури.

Слова або звороти, що вживаються людьми, певної професії, називаються професійними (професіоналізмами).

Професіоналізми – це назви понять певної галузі виробництва чи роду занять, що є синонімами до вже існуючих термінів. За межами певного середовища такі слова незрозумілі й нецікаві. Приклади професійних слів

в електрифікації: ...;

у агрономії: озимина, ярина, тік, віялка;

у бухгалтерії: підбита (підсумувати), прикинути баланс, зняти касу.

Як же утворилися ці неофіційні розмовні заміники термінів? По-перше, шляхом усічення основ та скорочення слів: безвідвал (безвідвальний обробіток ґрунту), зяб (зяблевий обробіток), пар (парове поле). По-друге, завдяки вживанню слова загальнонародної мови у специфічному значенні: парування (осіменіння), клин (поле), земля (ґрунт).

Вживаються професіоналізми найчастіше в усному неофіційному мовленні людей певної професії. У писемному мовленні професіоналізми вживаються в професійних виданнях (журналах, буклетах). У практиці ділового спілкування слід бути обережним щодо їх уживання в документах, щоб не викликати непорозуміння.

Завдання та вправи

1. Дайте відповіді на питання:

1. Що таке власне українська лексика? Приведіть приклади її використання у професійному мовленні.
2. Наведіть приклади використання іншомовних слів у мовленні вашої професії.
3. Що таке терміни?
4. Чи можна змінювати терміни?
5. Що таке професіоналізми?
6. Як утворилися професійні слова?
7. Чим відрізняються професіоналізми від термінів?

2. З фахових посібників випишіть по 10 термінів власне українських та іншомовних за походженням.

3. До поданих слів доберіть власне українські відповідники. Складіть з ними речення фахової тематики.

Авторитет, аргумент, дефект, документ, економне (використання), експеримент, екстренний, ідентичний, інцидент.

4. До поданих власне українських слів доберіть іншомовні синоніми.

Відшкодування, знищення, проміжок часу, повідомити, перевага, рушійна сила, затяжна (хвороба).

5. Користуючись тлумачним словником, поясніть значення виділених слів, складіть з ними речення. У мовленні представників якої професії вони використовуються?

а) апробація, культивуація, оранка, сівба, інсектициди;

б) епідемія, стаціонарний, діагноз, ін'єкція, бокс;

- в) *раціон, екстер'єр, лактація, утримання, дезінфекція, пасовище;*
г) *кошторис, звіт, нарахування, доплата, підзвітний.*

6. Запишіть власне українські відповідники до поданих іншомовних слів і навпаки. Як вони можуть бути використані в ділових паперах?

А. *Ажіотаж, акцентувати, журнал, вахта, космос, декоративний, еквівалентний, ідеальний, ліміт, сурогат, автентичний.*

Б. *Злободенний, життєпис, відвідання, небокрай, недопік, зародковий, розумовий, людоджер, вчитель, особа, особистий, схвалення.*

В. *Бюст, гармонія, аванс, запах, охайний, амбіція, накопичувати, гігант, алфавіт, доба, ощадливість, згода.*

Г. *Краєвид, лозунг, директива, стверджувати, імідж, мемуари, летовище, рапорт, ритуал, монстр, слава, правник, тираж.*

7. З поданих слів виберіть власне українські синоніми до іншомовних запозичень, що наведені нижче.

Ігнорувати, вада, катаклізми, схожий, компетентність, переважний, перевороти, рентабельний, довірчий, адекватний, невдача, відшкодування, прибутковий, конфіденційний, домінуючий, нехтувати, дефект, відповідний, фіаско, компенсація, ідентичний.

8. Пригадайте 6 термінів свого фаху і введіть їх у речення.

9. Запишіть; підкресліть терміни свого фаху. Поясніть їх значення. При потребі користуйтеся словником.

а) *Точне і своєчасне виявлення оптимального часу для осіменіння корів є одним із основних факторів, які зумовлюють його результативність та забезпечують інтенсивне відтворення. Особливо актуальним це питання є для ферм з великою концентрацією високопродуктивних корів. Ряд авторів пропонують вирішити цю проблему шляхом стимуляції й синхронізації статеві охоти. Результати роботи науковців, які вивчали питання оптимального часу введення сперми після синхронізації статеві охоти у корів, суперечливі.*

б) *Наявність цінностей при інвентаризації виявляється шляхом обов'язкового підрахунку, зважування, обміру і таке інше, виходячи зі встановлених одиниць виміру. Найменування інвентаризованих цінностей і об'єктів (предметів) та їх кількість відображаються в описах за субрахунками, номенклатурою та в одиницях виміру, прийнятих в обліку.*

Дані про фактичні залишки матеріальних цінностей звіряються з наявністю указаних цінностей за даними бухгалтерського обліку. За результатами звірки складаються висновки про виявлені недостачі або надлишки та вносяться пропозиції з питань упорядкування приймання, зберігання та відпуску матеріальних цінностей, покращення обліку та контролю за їх збереженням.

в) *При застосуванні під кукурудзу добрий вплив попередника у варіанті з внесенням подвійної дози під оранку децю послаблюється. У решті варіантів, особливо на фоні поверхневих способів основного обробітку ґрунту, дія сівозмінного фактора залишається досить високою; відносне зростання продуктивності кукурудзи, що вирощувалася після цукрового буряку, порівняно з повторним вирощуванням культури 14-20%.*

Тема. Точність і доречність мовлення. Складні випадки слововживання. Пароніми та омоніми. Вибір синонімів. Багатозначні слова(СР)

1. Багатозначні слова і контекст.
2. Пароніми, антоніми та омоніми у професійному мовленні.
3. Синонімічний вибір слова.

1. Багатозначні слова і контекст

Слова, якими позначають кілька понять, є **багатозначними**.

Переважна більшість слів української мови є багатозначними. Наприклад, лексема *земля* - 1) суша (на відміну від водного простору); 2) ґрунт, верхній шар кори нашої планети; 3) третя від Сонця планета (з великої літери); всього сім значень.

Пильніша увага до багатозначного слова дає можливість виявити нерівноцінність його значень: одне із значень виділяється як головне, його називають прямим, решта – переносні.

Як правило, багатозначними є слова, що здавна існують у мові. У професійному мовленні аграріїв багатозначність слова спричинилася частотою його вживання. Прикладами таких лексем можуть бути: давати, держати, діставати, добрий, дрібний, другий та ін.

Багатозначність слів здебільшого не заважає розумінню між фахівцями, оскільки при професійному спілкуванні слова виступають в певному контексті, в конкретній мовленнєвій ситуації. Наприклад, слово *виявити* означає: 1. Показувати, робити явним, помітним. Механізатори виявили намір у жнива працювати у дві зміни. 2. Шукаючи, знаходити. В ході перевірки були виявлені певні недоліки в роботі бухгалтерії господарства.

Усі значення полісемантичного (від грец. Ролі - багато, сема - знак) слова між собою пов'язані, хоч можна розрізнити ступені зв'язку: деякі переносні значення розташовуються найближче до прямого, інші - віддаленіші.

Пряме значення ще називають первинним. Воно найменше пов'язане з контекстом. Наприклад, слово *великий* насамперед називає поняття «значний за розміром, за кількістю»: великий урожай, великий гурт худоби. Усі інші значення є вторинними. Для професійного мовлення характерне вживання слів у прямому значенні, так як використання непрямого (вторинного) значення слів не є тут нормативним і може спричинити непорозуміння при спілкуванні. Переносне вживання слів іноді застосовується в усному мовленні, та взагалі воно більш поширене в художньому та розмовному стилях.

2. Пароніми, антоніми та омоніми в професійному спілкуванні

Пароніми – слова досить близькі за звуковим складом і звучанням, але різні за значенням. Часто вони мають один корінь, а відрізняються лише суфіксом, префіксом, закінченням, наявністю чи відсутністю частки **-ся**.

Незначна різниця у вимові паронімів спричиняє труднощі їх використання у професійному мовленні, призводить до помилок, до неправильної заміни одного слова іншим. Тому потрібно особливо уважно стежити за вживанням малознайомих слів і звертатися до словників.

У професійному мовленні аграріїв найчастіше зустрічаємо такі пароніми:

Земний — той, що стосується Землі як планети або верхнього шару земної кори (земний уклін, земне тяжіння).

Земельний – який стосується землі як ґрунту, що обробляється і використовується для вирощування рослин (чемельний кадастр, земельний наділ).

Рахувати – лічити, робити підрахунки (рахувати кількість витраченого пального).

Рахуватися – брати до уваги (слід рахуватися з думкою головних спеціалістів).

Виключив – тобто лише, тільки (виключно для власників земельних паїв).

Винятково — вживається у значенні дуже, особливо (винятково важливе значення має догляд за посівами).

Дільниця – це адміністративно-самостійний об'єкт (ветеринарна дільниця).

Ділянка – частина площі (овочева ділянка, дослідна ділянка).

Лічити – вести підрахунки, рахувати (лічити кількість рослин на погонному метрі).

Лікувати – застосовувати ліки та інші засоби припинення болю (лікувати тварин – покликання ветеринарного фельдшера).

Обробіток – готування, підготовка ґрунту для вирощування рослин (для міжрядного обробітку використовується культиватор).

Обробка – надання чому-небудь викінченого вигляду (при первинній обробці деревини).

Показчик – напис, довідник (початкове положення показчика спідометра)

Показник — наочне цифрове визначення (показник середньодобового приросту).

Антоніми – це слова, які мають протилежне значення.

У професійному мовленні антоніми служать для більш наочного зіставлення, порівняння контрастних ознак, явищ, понять, рідше – дій. Антоніми об'єднуються в пари на основі спільного загального поняття і протилежних виявів якості, властивості, стану. Для ілюстрації використання антонімів у професійному мовленні аграріїв можна навести такі приклади:

ранньостиглі — пізньостиглі, вологостійкі — посухостійкі (сорт): зріджені - загузені (сходи); низькі - високі (врожаї); багаторічні - однорічні (культури); вузькорядна - широкорядна (сівба) — в агрономії ;

м'яка — тверда (мозкова оболонка); активна — пасивна (гіперемія); повільний — швидкий (розвиток), розширена — звужена (зіниця); послаблена-посилена (моторика), приток - відтак (крові), гіперестезія - анестезія; пригнічення-збудження - у ветеринарії;

сухий — вологий (тип годівлі); грубі — соковиті (корми); дійні - сухостійні (корови); груба - ніжна (конституція); прив'язне - безприв'язне (утримання), активний-пасивний (моціон); високопродуктивні - низькопродуктивні (тварини)—у зоотехнії;

доходи — витрати, прибуток - збиток; зовнішні — внутрішні (користувачі); синтетичні - аналітичні (реєстри), державна — приватна (власність); дефіцит ~ профіцит; попит - пропозиція -у бухгалтерії.

Не знаєш — мовчи! Знаєш — помовч!

Гроші то починають закінчуватися, то закінчують починатися.

Омоніми – це слова, які однаково звучать, але мають різне значення.

Омоніми від багатозначних слів відрізняються тим, що їх значення не пов'язані між собою. Наприклад, *клин (частина земельного угіддя), клин (трикутна*

вставка в одязі): ключ (знаряддя для загвинчування гайок), ключ (згряя птахів); бал (танцювальна вечірка), бал (оцінка бонітування ґрунтів), парувати (виділяти вологу), парувати (добирати пару), парувати (запліднювати, осіменяти); доля (стан, зумовлений життєвими умовами), доля (частина чого-небудь), доля (належна комусь частка).

3. Синонімічний вибір слова

Синоніми – слова різні за звучанням, але близькі за значенням.

З розвитком кожної мови її словниковий склад безперервно поновлюється, збільшується. І поряд з кількісним збагаченням відбувається якісне вдосконалення лексичного складу. Не стоїть осторонь цього процесу і мова сільськогосподарських професій. Адже один і той самий предмет, процес, явище чи дію можна охарактеризувати з різних поглядів. Слова між собою вступають у певні зв'язки: уточнюють ознаки одного явища чи предмета, розрізняють близькі поняття. В професійному мовленні це створює можливість відбору кращих, найдоцільніших слів, які найточніше розкривають зміст висловлюваного. Такий процес називається **синонімічним вибором слова**.

Синоніми поєднуються у своєрідні ряди слів, одне з яких є основним, найбільш визначальним для даного ряду.

Прослідкуємо явище синонімії у мові окремих аграрних спеціальностей:

В агрономії:

*земля, ґрунт, чорнозем, суглинок, супісь;
виповнене, ваговите, кондиційне (насіння);
наливання, досягання, визрівання (зерна);
підвищення, поліпшення, збільшення (урожайності);
сприятливі, оптимальні, добрі (умови);
раціональне, ефективне, розумне, продуктивне
(землекористування).*

У ветеринарії:

*хронічна, постійна, давня, рецидивна(хвороба);
забезпечувати, надавати, створювати (умови);
профілактика, запобігання, попередження;
спостереження, дослідження, споглядання, вивчення;
видалення, руйнування, виведення, резекція, ампутування;
стрес, напруження, шок, зрив;
скупчення, накопичення, зосередження;
нервовість, збудливість, дратівливість, буйство,
пригнічення, в'ялість, ослаблення, сонливість, стомлюваність, апатія,
байдужість.*

В галузі зберігання та переробки продукції тваринництва:

*дезінфекція, видалення, знищення, знешкодження;
каталізатори, підсилювачі, ферменти;
вигін, пасовище, луг, випас;
перетворення, засвоєння, обмін (речовин);
продуктивніші, досконаліші, корисніші (ознаки тварин);
акліматизація, адаптація, пристосування (тварин);
виставки, виводи огляди (тварин);
сколотини, маслянка, пахта;
укладання, скиртування, стогування;*

*стадо, отара, табун, гурт, череда, згряя;
селезень, качур, плідник, самець;
потомство, приплід, нащадки.*

В бухгалтерії:

*ощадне, економне, ефективне, оптимальне (використання);
реєструвати, фіксувати заносити, записувати, відмічати;
утримувати, забезпечувати, фінансувати;
інвестиція, фінансування капіталовкладення;
доходи, прибутки, надходження;
податки, платежі, внески;
капітал, кошти, гроші, готівка;
недостача, відсутність, дефіцит;
пай, частка, доля;
аукціон, продаж, торги.*

Використовуючи синоніми у професійному спілкуванні, завжди слід дбати про доцільність їх вживання, тільки тоді вони будуть підкреслювати й уточнювати думку, урізноманітнювати мову.

Завдання та вправи

1. Дайте відповіді на запитання:

- 1. На власному прикладі розтлумачте поняття багатозначності слова.*
- 2. Дайте визначення паронімів і приведіть приклади їх використання у професійному мовленні.*
- 3. Що таке антоніми? Як вони використовуються у мові вашої професії?*
- 4. Скажіть, як називаються слова, близькі за значенням? Наведіть власний приклад синонімічного ряду, що може бути використаний у фаховому мовленні.*

2. З поданих синонімів виберіть ті, які можна використати в професійному мовленні, 4 з них введіть у самостійно складені речення.

- А. Наливання, досягання (зерна);
підвищення, збільшення (урожайності);
раціональне, правильне (землекористування);
виповнене, кондиційне (насіння).*
- Б. Економне, ощадне (використання коштів);
податки, внески; утримувати, фінансувати;
аукціон, продаж.*
- В. Хронічна, давня (хвороба);
профілактика, запобігання;
спостереження, споглядання;
збудливість, дратівливість.*
- Г. Продуктивні, корисні (ознаки тварин);
потомство, нащадки;
адаптація, пристосування (тварин);
перетворення, обмін (речовин).*

3. Поясніть відмінність у значенні слів, поданих парами.

*Корисний, корисливий; лікувати, лічити; місто, місце; нагода, пригода;
земний, земельний; обробка, обробіток; ділянка, ділянка; рахувати, рахуватися.*

4. До поданих спів доберіть антоніми. Складіть з ними словосполучення.

Ранньостиглі, низькі, багаторічні, ширококорядна, м'яка, пасивна, швидкий, відток, сірий, соковиті, безприв'язне, високопродуктивні, витрати, прибуток, внутрішні, державна, дефіцит.

5. Запишіть 6 пар антонімів – фахових термінів, що використовуються у вашому професійному мовленні.

6. Прочитайте слова. З кожного синонімічного ряду виберіть по три слова і утворіть з ними речення.

Абсурд, безглузда, нісенітниця, нонсенс, дурниця, ідіотизм, бозна-що;

акція, дія, операція, діло;

аматор, любитель, непрофесіонал, дилетант;

анархія, хаос, безладдя, беззаконня, безвладдя, розгардіяш.

Тема. Орфографічні та орфоепічні норми сучасної української літературної мови. Орфографічні та орфоепічні словники

1. Поняття про правопис.

2. Орфографічні та орфоепічні норми сучасної української літературної мови.

3. Принципи правопису.

4. Поняття орфоепії.

Правопис – це загальноприйняті правила правопису будь-якої мови.

Правопис кожної мови складається з трьох підсистем: графіки (способу позначення звуків та звукосполук), **орфографії** (поєднання звуків і звукосполук, що забезпечують однотипність написання слів) і **пунктуації** (розділових знаків, за допомогою яких позначають інтонаційне членування тексту).

Кожен із цих розділів має свою історію. Українська графіка бере свій початок від старослов'янського письма (кінець 1-го тисячоліття).

Але остаточне становлення українського правопису, який постійно змінювався, припадає аж на початок XX століття.

Основа правопису — **орфографія** (від гр. orthos — правильний, рівний і grapho — пишу).

Одиницею орфографії є **орфограма** — правильне написання, яке треба вибрати з ряду можливих.

Орфограма визначається в тому випадку, коли існує кілька варіантів написання, але з точки зору орфографії правильним є один. Наприклад: *ве(и)сна, роз(с)питати, запорізь(жсь)кий, гру-ше(о)ю, по-новому, по новому.*

Орфографія має важливе значення: однаковість правопису сприяє розвитку спілкування. Тому правильне написання слів є обов'язковим для всіх, хто користується українською літературною мовою.

Українська орфографія побудована в основному на **фонетичному** та **морфологічному** принципах. Використовуються також **історичний** (традиційний) та **смысловий**.

За **фонетичним** принципом слова пишуться так, як вони вимовляються:

1) **і** на місті **іє**: *віз, кінь, гірка, сіно, ліс, ріпка.*

2) **а** на місті **о** перед складом з наголошеним (**а**): *багатий, хазяїн, качати.*

3) **о-е** після шиплячих у таких словах: *чорний, пишно, вечеряти, пишиця, жолудь.*

4) префікс **с-** перед **к, п, т, ф, х**: *списати, скрутити, стиха, сховати, сфокусувати.*

5) спрощені групи приголосних: *проїзний, тижня, власний.*

6) чергування звуків у суфіксах прикметників, утворених від іменників з основою на **ч, ж, з, к, г, ц, х, ш, с**: *ризький, козацький, чеський.*

Морфологічний принцип полягає в тому, що зберігається написання значущих частин — морфем — незалежно від їх звучання в окремих формах чи споріднених словах.

За морфологічним принципом пишуться:

1) **е-и**: *весна (весни), зима (зимонька), розумний (розум).*

2) подвоєння при збігові приголосних: *роззброєння, змінний, віддадь.*

3) **-ться** [ц':а], **-шся** [с':а], **-жся** [з'с'а]: *робляться, бо роблять; одягаєшся, бо одягаєш; зважся, бо зваж.*

4) Буквосполучення **-стч-, -сьч-, -тч-, -зч-**:

невістчин [не"в'ішчи"н], бо невістка,

тітчин [тіч':ин], бо тітка.

5) Буквосполучення **-жц-, -шц-, -чц-**: *книжці, качці, хусточці.*

6) Написання дзвінких перед глухими і глухих перед дзвінкими: *просьба, бо просити; молотьба, бо молотити; легко, бо легенько.*

Історичний принцип, або традиційний, полягає в тому, що слова передаються на письмі за традицією, як писалися раніше. За історичним принципом пишуться:

1) Буква **щ** — на позначення звуків [ш] і [ч]: *щиро [шчиро], щоразу [шчора'зу].*

2) Букви **я, ю, є, ї** на позначення [ja], [ju], [je], [ji]: *яма, юний, заїхати;*

букви **а, у, е** після м'яких приголосних: *теля [тел'а], давнє [да'ун'є].*

3) Буквами **дж, дз** передаються звуки [дж], [дз]: *джерело, дзеркало.*

4) Букви **и, е** у словах, що не перевіряються наголосом: *кишеня, либонь, лиман, левада.*

5) Подвоєння букв у словах іншомовного походження: *Жанна, вілла, ванна, тонна, Калькутта.*

Смисловий, або диференціюючий, принцип полягає в тому, що написання розрізняють за значенням слів.

За смисловим принципом пишуться:

1) велика чи мала літера (залежно від значення слова): *Орел* (місто), *орел* (птах), *Орел* (прізвище), *Орел* (власна назва казкового персонажа).

2) велика літера на початку речення, у віршах — на початку рядка:

3) слова, які пишуться разом, через дефіс чи окремо: *по нашому* (прикметник), *по-нашому* (прислівник);

до волі (іменник з прийменником), *доволі* (прислівник);

щоб (сполучник), *що б* (займенник і частка).

Омоніми: *ви були і вибули; не відстану і не від стану; підводу і під воду; сонце і сон це.*

В одному слові часто виступають різні принципи: *явір* (іст. і фонет.), *на річці* (фонет. і морфолог.), *ведмідь* (смысл. і фонет.) та ін.

Орфоепія — це розділ мови, що вчить правильно вимовляти слова.

Кожна культурна людина повинна володіти нормами літературної вимови.

ші́стдесят

[ш' ізде"с'ат']

кукурудза [кукурудз:а]
ходжу [хож:у]

Контрольні питання.

1. Що таке орфографія?
2. Які є принципи українського правопису?
3. Що називається орфоепією?
4. Які слова називаються паронімами?
5. Які слова називаються омонімами?
6. Які слова називаються синонімами?
7. Які слова називають багатозначними?

Тема. Морфологічні норми сучасної української літературної мови, варіанти норм. Особливості використання іменників, прикметників, дієслів, займенників у професійному мовленні. Безособові дієслова на -но, -то

1. Особливості використання граматичних форм іменників у професійному мовленні.
2. Особливості використання граматичних форм прикметників у професійному мовленні.
3. Особливості використання займенників у професійному мовленні.

1. Особливості використання граматичних форм іменників у професійному мовленні

Культура професійного спілкування у великій мірі залежить від дотримання морфологічних норм сучасної української мови.

Іменник – це самостійна частина мови, вказує на особу чи предмет і відповідає на питання хто? що?

Іменник як самостійна частина мови має ряд особливостей використання у мові сільськогосподарських професій. Розглянемо їх:

а) іменники на означення професій, посад, звань.

При використанні назв осіб за професією, посадою, званням у професійному спілкуванні слід пам'ятати такі правила:

- офіційні назви посад, професій, звань є іменниками чоловічого роду і вживаються незалежно від статі особи (*директор, завідувач, головний ветлікар, бухгалтер*);
- якщо вживається прізвище жінки, яка обіймає названу посаду, то підпорядковані слова узгоджуються з прізвищем жінки (*бригадир Огуж: сумлінно ставиться до своїх службових, обов'язків*),

Не можна: *наша директор дозволила, головна бухгалтер звітувала.*

- у професійному мовленні назви осіб за місцем проживання, роботи передаються тільки складними найменуваннями: *мешканці села, а не сільчани, працівники ферми, а не фермівчани та ін.*

б) форми невідмінюваних іменників.

Серед слів, що використовуються в професійному мовленні аграріїв, не відмінюються:

- жіночі прізвища власне українського походження на о: *Кулішенко,*

Помагайбо, і на приголосний українського й іншомовного походження: *Набок, Коваль, Петраш, Макаревич*

- слова числівникового різновиду: *півполя, півгектара, півмішка, півдня*;
- складноскорочені назви: *ХТЗ, ЮМЗ, ШОЕ, МТФ, ПДВ*.

в) збірні іменники.

Збірні іменники, що позначають сукупність однакових або подібних понять, Істот, тварин, предметів слід замінити іменниками у формі множини: *студентство - студенти, птаство — птахи, мишва — миші*.

Сукупні поняття професійної діяльності, назви осіб за фахом і місцем роботи треба передавати за допомогою додаткових слів, що пояснюють узагальнення: *бухгалтерії — (працівники бухгалтерії), городяни - (мишканці міста)*.

г) варіанти відмінкових форм іменників.

Слід пам'ятати, що у професійному спілкуванні переважає давальна форма однини іменника із закінченням **-у(ю)** (*документу, бригадиру, апарату*). Хоча при нанизуванні однакових відмінкових форм допустима варіантність закінчень у іменників: *директорові Семенчуку Юрію Петровичу*.

Паралельні закінчення родового відмінка іменників **-а, -я** та **-у, -ю**, як правило пов'язуються із розрізненням смислових відтінків: *акта (документ) – акту (дія), апарата (прилад) — апарату (установа), блока (частина споруди, машини) – блоку (об'єднання партій), рахунка (документ) – рахунку (дії)*.

В разі виникнення труднощів щодо вибору закінчень в іменниках другої відміни родового відмінка обов'язково слід звертатися до орфографічного словника.

В письмовій формі (службових листах) і в усній при звертанні слід використовувати кличний відмінок, що надає теплоти, ласкавості, сприймається як вираз поваги: *Шановний Олексіє Вікторовичу; Вельмишановна Ач'поніпо Іван/єно... Тр старшої ід біМјМ Ібо офіційної особи В" лрисіорують у (вертанні й форму називного відмінка (Ігор Іванович), і форму кличного відмінка (Ігоре Івановичу)*.

д) вживання складних іменників.

Складні іменники пишуться разом або через дефіс.

Разом пишуться:

• іменники, утворені за допомогою сполучної голосної із двох чи кількох основ: *землекористування, сінозаготівля, кровотеча, крововилив, племзавод*;

• іменники, утворені поєднанням основ прикметника та іменника: *чорнозем, швидкість*;

• іменники, утворені за допомогою сполучної голосної від двох іменникових основ: *лісостеп, квітконіжка, колінвал, теплопровідних (але людино-день)*;

• іменники, утворені поєднанням числівникової основи з іменниковою: *двозначність, сторіччя*;

• іменники з першою частиною **пів-, напів-, полу-**: *півгектара, полукіпок, напіврозпад*;

• іменники, в яких другою складовою частиною є елементи: **-граф, -графія, -лог, -метр, топограф, літографія, мікробіолог, патологія, спідометр**;

• іменники, утворені з трьох і більше іменникових основ: *(зооветпостач, Укрвинпром)*.

Через дефіс пишуться:

• іменники, що означають близькі за змістом поняття: *план-графік, корова-первістка, бик-плідник, журнал-ордер*;

• іменники, що означають складні одиниці виміру: *тонно-кілометр, кіловат-*

година;

• іменники, що означають спеціальність, професію: *інженер-механік, економіст-бухгалтер*.

2. Особливості використання граматичних форм прикметників у професійному мовленні

Прикметник – це самостійна частина мови, що виражає ознаку предмета і відповідає на питання який? чий?

За лексичним значенням та граматичними властивостями прикметники поділяють на три групи:

• **якісні** – називають ознаки, властиві предмету більшою чи меншою мірою: *веселий, довгий, багатий, чистий*;

• **відносні** – називають ознаки предмета за його відношенням до інших предметів, дій, обставин: *ринкова економіка, приватне сільськогосподарське підприємство, весняний обробіток, річний раціон, добовий приріст*;

• **присвійні** – вказують приналежність предмета людині (рідше — тварині) і відповідають на питання чий? чия? чие?: *батьків наділ, гусяче яйце*.

Для професійного мовлення характерне використання відносних прикметників, які уточнюють, конкретизують поняття: *акціонерне товариство, земельний кодекс, ветеринарне законодавство*.

Якісні прикметники творять ступені порівняння, слід пам'ятати й правильно вживати форми ступенів порівняння прикметників. Розглянемо способи творення різних форм у таблиці „Способи творення ступенів порівняння прикметників”);.

Таблиця

Способи творення ступенів порівняння прикметників

Ступінь	Спосіб творення	Приклад
Вищий Проста форма Складена форма	Основа прикметника + суфікс -іш Прикметник у звичайній формі + слова більш, менш	Сумний – сумніший Рішучий – більш (менш) рішучий
Найвищий		
Проста форма	Проста форма ищого ступеня+ префікс най- (якнай-, щонай-)	Швидкий – найшвидший Менший – якнайменший
Складена форма	Прикметник у звичайній формі + слова найбільш, найменш	Витривалий – найменш витривалий Стійкий – найбільш стійкий

Неправильно:

більш доречніший
найбільш доцільніший,
менш витриваліший.
найменш продуктивніший
більш прибутковіший

Правильно:

більш доречний,
найбільш доцільний,
менш витривалий,
найменш продуктивний,
більш прибутковий

Для професійного мовлення аграріїв характерне вживання простої форми прикметників: *більш холодостійкий сорт, найбільш ефективний спосіб, менш продуктивна порода*. А от вживання присвійних прикметників варто взагалі уникати, замінюючи їх іменниками або відповідними прикметниковими формами: *агрономові напрацювання – напрацювати агронома або агрономічні напрацювання; завгарові пропозиції – пропозиції завгара; директорові розпорядження – розпорядження директора*.

Прикметники на означення певних професій, посад узгоджуються з іменником лише в чоловічому роді: *головна бухгалтерша – головний бухгалтер, досвідчена зоотехнік – досвідчений зоотехнік; нова завідувачка – новий завідувач*. Треба слідкувати за узгодженням прикметникових закінчень з іменниками на позначення невизначеної кількості однорідних предметів, що існують у певній сукупності: *хірургічні приладдя – хірургічне приладдя, пошкоджені коріння – пошкоджене коріння*.

4. Особливості використання займенників у професійному мовленні

Займенник – це самостійна частина мови, що вказує на предмет, ознаки і кількість, але не називає їх.

Досить часто в професійному мовленні під час ділових, службових бесід, у телефонних розмовах використовуються займенники. Так, займенник **ви** вживається для підкреслення поваги, шани, ввічливості. В спілкуванні з малознайомими чи особами, старшими за віком, вживається займенник **Ви**: *Повіdomляємо Вам... У відповідь на Вашу пропозицію*.

В писемному мовленні, зокрема в документах, що пишуться від імені установи, організації (тобто від І особи множини) займенник **ми** пропускається (*просимо, нагадуємо, звертаємося*). Паралельно вживається форма третьої особи однини (*Адміністрація повідомляє... Правління визнало...*)

Займенник **я** теж оминається, текст розпорядчих документів починається дієсловом у першій особі однини (*Наказую ... Пропоную...*).

Присвійний займенник **свій** не вживається в професійному мовленні, оскільки він дублює вже наявне слово (*бригадир не справився зі своїми обов'язками – бригадир не справився з обов'язками*).

З паралельних форм означального займенника **кожний** і **кожен** перевага надається формі **кожний**.

Пам'ятайте, що вмiле використання займенників у професійному спілкуванні впливає на успіх у вирішенні виробничих проблем, результати ділових та службових бесід.

Запам'ятайте правильно:

дякую вам

пробачте мені

котра година

характерний для нього

властивий йому

телефонував йому

вибачити йому

Завдання та вправи

1. Подані лексеми введіть у самостійно складені речення так, щоб у контексті вони вживалися в жіночому роді.

Директор, голова, головний бухгалтер, головний агроном, головний технолог, ветеринарний лікар.

2. Подайте, де можливо, форми жіночого роду іменників – назв осіб за родом діяльності.

Учитель, тракторист, швець, жнець, кравець, майстер, коректор, дояр, учений, слюсар, овочівник, бригадир, шофер, завгар, завгосп, завідувач, дилер, менеджер, директор, професор, комп'ютерник.

3. Відредагуйте подані словосполучення. Будь-які три з них введіть у речення.

Викладачка землеробства, касирка господарства, лаборантша відділу, бригадирша огородної бригади, працівниця ферми, завідувачка дільницею

4. Які з поданих іменників можуть позначати осіб як чоловічої, так і жіночої статі, а які – ні. Чому?

Економіст, президент, інженер, редактор, лікар, видавець, сусід, активіст, священник, ентузіаст, філолог, секретар, солдат, громадянин.

5. виправте помилки у наведених реченнях і прокоментуйте.

Наша директор привчила всіх до порядку. Молода агрономша працює над оновленням посівного матеріалу картоплі. Досвідчена бухгалтерша забезпечує вчасну підготовку документації. Нова технолог не виправдала покладені на неї обов'язки. Ветеринарна фельдшерка не змогла допомогти хворій тварині

6. Утворіть форму кличного відмінка.

Марія Іванівна, Ганна Степанівна, Микола Васильович, Надія Дмитрівна, Наталя Григорівна, Корній Георгійович, Олег Петрович, Ігор Васильович, Сергій Якович.

7. Утворіть форми кличного відмінка для імен та по батькові своїх родичів, знайомих, викладачів (десять конструкцій).

8. Подані іменники поставте у родовому відмінку і запишіть у дві колонки: із закінченням а(я);у(ю). Перевірте себе за орфографічним словником.

Коледж, університет, предмет, кабінет, сад, ліс, гербіцид, ячмінь, культиватор, десяток, гектар, інвентар, термін, акт, документ, список, апарат, рахунок, кредит, формуляр, протокол, дивіденд, диплом, інструмент, комплекс, напад, налив, імунітет

9. Запишіть подані іменники разом, через дефіс.

Лісо/смуга, зерно/сушарка, віко/овес, вакуум/апарат, тонно/кілометр, експерт/бухгалтер, економіст/бухгалтер, сіль/рада, експорт/імпорт, бензо/бак, пів/року, полу/кінок, пів/поля, пів/ящика, пів/Європи.

10. Які з наведених прикметників можуть використовуватися в професійному мовленні аграріїв? Складіть речення з п'ятьма прикметниками і запишіть їх.

Морський, вузькоколіїний, азотний, директорський, директорів, чорний, чорнявий, Людмилин, вітчизняний, експортний, земний, земельний, рідний, родючий, батьківський, фермівський, молочний, переробний, слабуватий, досконалий, доладний, любий, ветеринарний.

11. Прочитайте текст. Випишіть прикметники, вкажіть їх розряд за значенням.

Сприяння розвитку національної системи насінництва, інтеграції у світовий ринок насіння і сортів; формування сучасної виробничої, фінансової і торгівельної інфраструктури; створення сприятливих умов для підприємницької діяльності у виробництві, роздрібній та оптовій торгівлі насінням, незалежно від форм власності; удосконалення економічних відносин між виробниками і споживачами насіння, встановлення науково-технічних і торгівельних зв'язків між українськими та зарубіжними підприємствами є стратегічними питаннями сучасної агропродовольчої політики нашої держави, (з журналу)

12. Прочитайте подані словосполучення; вкажіть розряд прикметників. Введіть словосполучення у самостійно складені речення.

Агропромисловий комплекс, сучасні технології, інноваційні методи, прибуткове виробництво, валовий доход, добовий приріст, безприв'язне утримання.

13. Від поданих прикметників утворіть форми вищого і найвищого ступенів порівняння, складіть з ними словосполучення фахової тематики.

Звичайний, значний, аргументований, високий, вузький, стійкий.

14. Запишіть повні офіційні назви підприємств, установ, організацій, які вам відомі. Який розряд прикметників використовується у цих назвах?

15. Замініть прикметниковими словосполученнями подані вирази і звороти.

Правила на службі; сума, що задовольняє потреби, довідки про сплату податку, відомості, які подаються щомісячно; підпис, зроблений своєю рукою; видатки по господарству, видання, які передплачуються, умови перед укладанням договору; договір між двома сторонами; сторони, які домовляються.

16. Прочитайте. Назвіть фахові терміни аграрне. Випишіть займенники.

Сьогодні на українському ринку пестицидів працює близько 100 основних дистрибуторів (підприємницьких структур), що надають засоби захисту рослин та виробничі послуги. Відповідно до законодавства вони мають ліцензії на право торгівлі пестицидами. Проте останніми роками на ринку пестицидів з'являється все більше підроблених та фальсифікованих засобів захисту рослин. Використання таких препаратів призводить через їх украй низьку ефективність до значних втрат врожаю сільськогосподарських культур. Уся діяльність, пов'язана з пестицидами в нашій країні повинна відповідати положенням Закону України „Про пестициди і агрохімікати”. Українська Асоціація захисту рослин сподівається на вашу підтримку у наведенні належного порядку на українському ринку пестицидів.

(З журналу „Пропозиція”)

17. Перепишіть речення, займенники в дужках поставте у відповідній формі.

(Наш) підприємство в достатній кількості забезпечене кваліфікованими спеціалістами. Експеримент, проведений на (ваш) дослідному полі, не дав (жодний) позитивних результатів. У (скільки) підрозділах товариства була проведена інвентаризація майна. (Наш) механізатори працювали на посівній до (сам) пізнього вечора. У відрядженні (наш) фермери (дещо) навчились.

Тема. Особливості використання числівників, прийменників у професійному мовленні. Вживання прийменника по. Синтаксичні норми сучасної літературної мови у професійному спілкуванні

1. Формулювання та характеристика наукових понять.
2. Особливості словотворення і перекладу термінів.
3. Синтаксичні засоби вираження класифікації, порівняння і місця розміщення. Логічна побудова тексту.
4. Вибірність синтаксичних структур в науковому мовленні.
5. Речення з дієприкметниковими та дієприслівниковими зворотами.
6. Безособові, інфінітивні і узагальнено-особові речення.
7. Лексико-граматичні засоби зв'язку речень у науковому тексті

Особливу увагу при вивченні наукової мови треба звернути увагу на синтаксичні структури, які використовуються для формулювання і характеристики наукових понять. В них часто-густо переважає інверсія.

Наприклад: Елементами логічного мислення є логічні операції, нормою судження є речення.

Без сумніву, інверсія пов'язана з вимогами зрозумілості, логічності, цілеспрямованості на передачу знань і гармонійності структури наукового тексту.

При формулюванні і характеристиці наукових понять переважають структурні схеми ЩО-ЩО, ЩО Є ЧИМ, побудова яких вимагає досконалого знання закінчень як називного, так і орудного відмінків.

Наприклад: Матеріальна точка – модель протяжного тіла, яку застосовують у випадку поступального руху цього тіла, нехтуючи його дійсними розмірами і формою.

Окремим випадком прискорення прями́лінійного руху є вільне падіння.

У випадках характеристики наукових понять використовують і структурні схеми ЩО НАЗИВАЄТЬСЯ ЯКИМ: ЩО НАЗИВАЮТЬ ЯКИМ, ЩО І ЩО НАЗИВАЮТЬ ЯКИМИ.

Наприклад: Множина A та B називаються рівними, якщо вони складаються з одних і тих самих елементів. Якщо множина A не містить жодного елемента, то її називають порожньою і позначають символом $\emptyset$.

Як бачимо із наведених прикладів, більшість семантико-синтаксичних структур, пов'язаних із формулюванням і характеристикою наукових понять, має ускладнені конструкції із семантикою умови, причини, означальної характеристики.

Наприклад: Шлях S – скалярна характеристика механічного руху, що вимірюється відстанню, пройденою точкою за відповідний час уздовж траєкторії.

Ідеалізація – це спосіб логічного моделювання, завдяки якому створюються ідеалізовані об'єкти.

Особливості словотворення і перекладу термінів

Підходячи до лексико-семантичних характеристик наукових текстів, можна замітити, що найбільш частотними в них є :

- термінологічні слова і словосполучення, які пов'язані з конкретною сферою науки;
- слова і словосполучення, що вживаються в побутовому мовленні, але набули термінологічних властивостей в конкретних наукових сферах;

- слова загальнономовні, які вживаються в науковому мовленні зі своїми звичайними значеннями.

Термін – це, за Л.А.Булаховським, умовна мова науки, яка віддзеркалюється в самій суті терміну, його кваліфікації.

Багато термінів утворюється на основі іншомовних слів – грецьких, латинських, французьких тощо. Наприклад: дельта (від грецької), процент (від латини), алгебра (від французької), циліндр (від грецької), детермінант (від латини).

Велика група термінів утворюється від:

- а) *іменників*: десять – десятковий, число – чисельник, розум – розумовий.
- б) *дієслів*: визначати – визначник, виразити – вираз, розв'язати – розв'язок.
- в) *прикметників*: подібний – подібність, відмінний – відмінність, тотожний – тотожність.
- г) *складання двох та більше основ*: умовивід, другорядний, одноатомний.

Серед термінів велику групу складають термінологічні словосполучення. Наприклад: коефіцієнт, трансформації, коливальний контур, механічний рух.

У науковій мові часто використовуються

- а) *скорочення*: г, кг, кг/м³, м/с., км/год., км/с., Дж/с., Вт., кВ, дм². Об/хв., см;

б) *умовні латинські позначення*:

R – радіус Землі,
 q₀ – прискорення вільного падіння,
 K – коефіцієнт,
 m – маса,
 F_т – сила тертя,
 N – реакція опори,
 E – напруженість електричного поля;

в) *латинські назви хімічних знаків та їх умовні позначення*:

Aq – аргентум (срібло),
 Cu – купрум (мідь),
 Fe – ферум (залізо),
 H – аш (водень),
 Si – силіцій (кремній);

г) *цифри, формули, математичні знаки тощо*:

X, Y, ax, +, -, =, √, x+1;

д) *схеми, графіки, рисунки*.

Синтаксичні засоби вираження класифікації, порівняння і місця розміщення. Логічна побудова тексту.

Типовим для наукового мовлення є часті застосування синтаксичних конструкцій із семантикою класифікації і порівняння. Класифікуються хімічні елементи, фізичні явища, головні поняття різних наук тощо.

Мовні засоби, які використовуються при класифікації, можна поділити на такі типи:

- а) конструкції речень що входять до складу чого;
- б) конструкції речень що поділяють на що і що;
- в) конструкції речень що (і що) слід віднести до чого;
- г) конструкції речень що поділяють на що (які) і що (які);
- д) конструкції речень що посідає яке місце в чому.

При порівнянні застосовують такі лексико-граматичні конструкції:

- а) що більш (менш) від чого;
- б) що більший (менший) від чого;
- в) що більш (менш) ніж що;
- г) що більший (менший) за що.

Коли висловлюється думка про місце знаходження, використовують подані конструкції:

- а) що знаходиться де;
- б) що зустрічається де;
- в) що розташовано де.

А коли мова йде про спілку хімічних речовин, використовують такі конструкції:

- а) що входить до складу чого;
- б) що вміщує що;
- в) що складається із чого (і чого) тощо.

Вибірність синтаксичних структур в науковому мовленні.

Наукове мовлення характеризується своїм набором синтаксичних структур як на рівні словосполучень, так і речень і типів текстів.

На рівні словосполучень перевага віддається родовому відмінку, які потребують після себе віддієслівні іменники.

Наприклад: пояснення фотоефекту, хід хімічних процесів, збудження електрики. Активним є родовий відмінок і після іменників невіддієслівного походження, наприклад: джерело енергії, швидкість протона, закон збереження енергії.

Частотністю відзначається і місцевий відмінок з прийменниками в (у), на, при. *Наприклад: З графіка на рисунку видно, що виділення ядерної енергії спостерігається при утворенні важких ядер з легких (реакція синтезу – джерело енергії зірок) і при поділі дуже важких ядер на уламки з утворенням ядер елементів середньої частини графіка.*

Характерними для наукової мови можна назвати і словосполучення з прикметниками, типу: *енергетична шкала, ядерна реакція, хімічна реакція.*

На рівні семантико-синтаксичної структури речення переважають синтаксичні, не означальної, умовної, причинно-наслідкової, порівняльної семантики, а безособові, узагально-особові і інфінітивні речення.

Наприклад: Якщо вдвічі підвищити максимальну силу натягу і вдвічі зменшити масу стріли, то відстань зростає до 800 м.

Оскільки по швидкості тіла необхідно знайти швидкість ниток зовсім інших об'єктів, не можна використовувати правило паралелограма.

Рух по горизонталі тим довший, чим менша сила опору.

Речення з дієприкметниковими та дієприслівниковими зворотами

Дієприкметникові звороти містять додаткові повідомлення про предмет, виражений означуваним словом – іменником, характеризують його.

Наприклад: Математичним називають маятник, який являє собою матеріальну точку, прикріплену на кінці невагомої нерозтяжної нитки.

В українській мові, на відміну від російської, пасивні дієприкметники теперішнього часу вживаються дуже рідко і передаються описово – за допомогою підрядних означальних речень із сполучниками який (яка, яке, які), котрий, що.

Розглянемо означення і формули основних видів сил, що вивчаються в курсі фізики середньої школи.

У реченнях наукового мовлення часто використовуються дієприслівникові звороти, які виражають додаткову дію (попередню або одночасову з дією головного речення) і у письмовій мові відокремлюються за допомогою коми. Наприклад:

Виконуючи обчислення наслідків ядерних реакцій, використовують закони збереження імпульсу і енергії, електричного заряду тощо.

Безособові, інфінітивні і узагальнено-особові речення

Безособові речення, які часто використовуються в науковому мовленні, це односкладні речення, головний член яких називає дію або стан, що не мають виконавця чи носія.

Головний член цього типу речень може бути виражений:

а) модальним предикативним словом типу: *треба, потрібно, можна, необхідно, доцільно.*

Наприклад: *Щоб помножити натуральне число на 10, 100, 1000 тощо, треба приписати праворуч до цього числа один, два, три або більше нулів;*

б) предикативними словами, утвореними з інфінітива.

Наприклад: *Використовувати цю форму зручно, коли другий коефіцієнт квадратного рівняння парний;*

в) безособовими формами на -но, -то.

Наприклад: *Куплено 30 птахів за 30 монет. За кожні 3 горобці було заплачено 1 монету, за кожні 2 горлиці – теж 1 монету, а за кожного голуба – 2 монети. Скільки було куплено різних птахів?*

г) безособовими словами з часткою —ся.

Наприклад: *Здебільшого для запису чисел використовується позиційна десяткова система числення.*

Інфінітивно-спонукальні речення – речення, головним членом яких є синтаксично незалежний інфінітив. Наприклад: *Спростити вираз.*

Лексико-граматичні засоби зв'язку речень у науковому тексті

У реченнях вставні слова і словосполучення можуть використовуватись зі значенням:

а) введення прикладів: *Наприклад: $x+2=y+3$.*

б) припущення:

Вважатимемо, що котушка обертається з періодом T в однорідному магнітному полі;

в) додаткової інформації:

Зауважимо, що цей рисунок може бути корисним для розв'язування деяких обчислювальних фізичних задач.

г) висловлення особистого погляду – сформованого або припустимого:

Дійсно, якщо до лампочки послідовно приєднати ще й котушку індуктивності, то струм і яскравість лампочки зменшаться. Складається враження, що заряди рухаються і між пластинами конденсатора, там, де є лише ізолятор;

г) висловлення особистого відношення до дії, можливостям приборів, експерименту або його результатам:

На жаль, сучасні трансформатори і способи передачі електроенергії не дозволяють передавати її на відстань в кілька тисяч кілометрів.

Для щільнішого об'єднання частин речення, а також окремих речень у надфразні єдності та текстовий комплекс використовуються дієприслівники, а ще частіше – дієприслівникові звороти. Наприклад:

Використовуючи основну властивість відношення, можна виконувати два перетворення: а) скорочення членів відношення; б) заміну відношення дробових чисел відношенням цілих чисел.

Поділивши кожний член відношення на 5, дістанемо 7:3.

Невід'ємною властивістю наукового тексту є велика кількість речень з інверсією. Наприклад: *Пропорцією називається рівність двох відношень.*

Посилання на джерело або автора, на правила, приклади, формули, закони, звернення, пропозиції, сумісності дій.

У наукових текстах часто зустрічаються посилання на правила, формули, закони, на авторів відкриттів, перших дослідників природних явищ, першовідкривачів законів фізики, хімії, математики тощо.

Лексико-граматичні засоби введення в тексти посилань такі:

а) словосполучення згідно з (+ орудн.відмінок). Наприклад: Згідно з правилом Ленца індукований у контурі струм має такий напрям, що його магнітний потік через площу контуру протидіє зміні первинного потоку, яка створює струм;

б) складне речення, в якому перша частина хто + дієслово (сказав, написав, вважав, довів, встановив тощо) приєднується до другої сполучником що. Наприклад: О.Бутлеров встановив, що ізомери виявляють різні властивості (фізичні та хімічні) тому, що мають різну будову;

в) словосполучення із прийменником за : за +орудн.відм. Наприклад:

За другим законом Ньютона $m_a = F_t$.

г) звернення до читача з пропозицією сумісності дій, яке починається дієсловом.

Наприклад: Скористаємось законом Гука для деформації стержня : $\Delta L/t = SE$;

г) складнопідрядне речення з підрядним означальним. Наприклад: Перший білок, первинну структуру якого у 1954 р. вдалося розшифрувати англійцю Ф.Сенгеру (лауреат Нобелівської премії у 1958р.) – інсулін;

д) дієприкметниковий зворот. Наприклад: Це відкриття пояснило деякі відхилення від періодичного закону, сформульованого Д.Менделєєвим.

У науковий текст можуть вводитися і словосполучення, які передають відношення того, хто продукує інформацію усною або писемною формою. Наприклад: На жаль, це груба помилка.

Автор тексту може звертатися до своїх уявних чи реальних читачів. Наприклад:

Зверніть увагу на те, що висота падіння не входить у відповідь.

Контрольні питання

1. Які структурні схеми використовують для формулювання і характеристики наукових понять?
2. Які мовні засоби використовуються при класифікації і порівнянні?
3. Які лексико-граматичні засоби зв'язку речень у науковому тексті?
4. Як оформлюються посилання на джерело або автора?

Тема. Загальні вимоги до складання документів. Текст документа.
Основні реквізити. Види документів

1. Поняття документа.
2. Класифікація документів.
3. Оформлення документів за Державним стандартом.
4. Реквізити документа.
5. Основні вимоги до тексту документа

Основним видом офіційно-ділового стилю мовлення є документ.

Документи використовуються в різних галузях людської діяльності (економічній, соціальній, політичній, юридичній тощо).

В перекладі з латинської мови *documentum* означає «зразок», «посвідчення», «доказ».

Енциклопедичний словник [12] трактує документ як:

- письмовий акт, здатний служити доказом юридичних відносин або юридичних фактів, що спричиняють правові наслідки;
- офіційне посвідчення особи (паспорт, трудова книжка тощо);
- достовірне історичне письмове джерело;
- матеріальний об'єкт, в якому міститься та чи інша інформація.

Автори «Універсального довідника-практикума з ділових паперів» тлумачать документ як засіб фіксації певним чином на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини.

Отже, узагальнюючи вищесказане, можна визначити документ як результат відображення конкретної інформації на спеціальному матеріальному носії за стандартом та формою, який має юридичну силу.

Класифікація документів

Найважливішою класифікаційною ознакою документа є його зміст, зокрема відношення зафіксованої в ньому інформації до предмета чи до напряму діяльності. Відповідно до цього виділяють різні види документів за ознаками класифікації і групами:

- за походженням – службові (офіційні) й особисті;
- за місцем виникнення – внутрішні, зовнішні;
- за напрямом – вхідні, вихідні;
- за формою – стандартні, індивідуальні;
- за терміном виконання – звичайні, безстрокові, термінові, дуже термінові;
- за ступенем гласності – для загального користування, для службового користування, таємні, цілком таємні;
- за стадіями створення – оригінали, копії;
- за складністю (кількістю відображених питань) – прості, складні;
- за терміном зберігання – тимчасового (до 10 років), тривалого (понад 10 років), постійного зберігання;
- за технікою відтворення – рукописні, відтворені механічним способом;
- за носієм інформації – на папері, на дискеті, фотоплівці тощо.

Найпоширенішою ознакою класифікації, що використовується на практиці управлінської діяльності, є класифікація документів за призначенням.

За цією ознакою документи поділяють на такі групи:

- щодо особового складу;
- довідково-інформаційні;
- обліково-фінансові;
- господарсько-договірні.

Правила оформлення документів за Державним стандартом

Уся документація в Україні ведеться за державними стандартами. Державний стандарт – це певні правила та норми оформлення документів, що встановлені на державному рівні і є обов'язковими для усіх громадян. Дотримання державного стандарту уніфікує і полегшує ведення документації та писемного ділового спілкування. До державного стандарту належать правила оформлення сторінки та використання реквізитів.

а) *Правила оформлення сторінки:*

Усі види документів оформляють на папері форматом А4 та А5.

Для зручності з обох боків сторінки залишають вільні береги:

Лівий – 35 мм

Правий – не менше 8 мм

Верхній – 20 мм

Нижній – 19 мм (для формату А4) або 16 мм (для формату А5)

Тільки перша сторінка друкується на бланку, друга і наступні – на чистих аркушах паперу.

Якщо текст займає не одну сторінку, то на другу сторінку не можна переносити тільки підпис. Перед підписом на другій сторінці має бути не менше двох рядків тексту.

Нумерація сторінок починається з другої сторінки. Сторінки нумеруються арабськими цифрами зверху, на відстані не менше 10 мм від верхнього краю. Слово «сторінка» не пишеться, а також біля цифр не ставляться жодні позначки (крапки, тире тощо).

б) *Реквізити документа*

Кожний документ складається з окремих реквізитів.

Сукупність реквізитів, розміщених у встановленій послідовності, називається формуляром. Кожний вид документа повинен мати свій формуляр-зразок, тобто певну модель побудови однотипних документів.

Аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію, називається бланком. Кожна установа чи підприємство повинні мати два види бланків – для офіційних листів та для інших документів.

Реквізити документа та їх розташування на папері

- Державний герб – посередені зверху або у верхньому лівому кутку.
- Емблема організації – поряд з назвою організації.
- Зображення державних нагород – у верхньому лівому кутку або посередені зверху.
- Код підприємства – у верхньому правому кутку.
- Код форми документа – у верхньому правому кутку під кодом підприємства.
- Назва міністерства (відомства) – у верхньому лівому кутку або посередені.
- Повна назва організації – у верхньому лівому кутку або посередені.
- Назва структурного підрозділу – під назвою організації.
- Індекс підприємства зв'язку, поштова адреса, номер телефону, факсу, електронної пошти, номер рахунку в банку – під назвою організації.

- Назва виду документа – зліва або посередині зверху.
- Дата – в лівій верхній частині або під текстом зліва.
- Індекс – у лівій верхній частині.
- Посилання на індекс та дату вхідного документа – у верхній лівій частині.
- Місце укладання – у верхній лівій частині.
- Гриф обмеження доступу до документу – з правого боку під кодом форми.
- Адресат – у правому верхньому кутку.
- Гриф затвердження – у верхній правій частині.
- Резолюція – у правому верхньому кутку або на будь-якій вільній площі сторінки.
- Заголовок до тексту – під назвою виду документа.
- Відмітка про контроль – з лівого боку у верхній частині.
- Текст – по всій ширині сторінки (від берега до берега).
- Відмітка про наявність додатка – у верхній лівій частині.
- Підпис – під текстом.
- Гриф узгодження – під підписом.
- Віза – під текстом.
- Печатка – під текстом.
- Відмітка про засвідчення копії – під підписом.
- Прізвище виконавця та номер його телефону – у нижньому лівому кутку останньої сторінки документа.
- Відмітка про виконання документа й скерування його до справи – у лівій частині нижнього берега.
- Відмітка про перенесення даних на машинний носій – після тексту.
- Відмітка про надходження – праворуч на нижньому березі документа.

Основні вимоги до тексту документа

Текст – головний реквізит документа. Він є засобом відтворення зв'язного мовлення, тобто висловлювання, пов'язаного однією темою, основною думкою та структурою.

При складанні тексту документа мають виконуватися вимоги, найголовніші з яких:

- достовірність змісту;
- об'єктивність змісту;
- нейтральність тону;
- повнота інформації;
- максимальна стислість.

Текст документа найчастіше складається з таких логічних елементів:

- вступ (зазначається привід, що призвів до укладення документа, викладається історія питання та ін.);
- доказ (викладається суть питання: докази, пояснення, міркування, що супроводжуються цифровими розрахунками, посиланнями на законодавчі акти та інші матеріали);
- закінчення (формулюється мета, заради якої складено документ).

Текст документа, що складається з самого закінчення, називається простим, а той, що містить також усі вищезазначені логічні елементи – складним.

Залежно від змісту документів застосовується прямий або зворотний порядок викладення логічних елементів тексту.

Основні вимоги та рекомендації до мови документів

В текстах документів та ділових паперів реалізуються характерні ознаки офіційно-ділового стилю мовлення. При складанні текстів документів необхідно враховувати наступні рекомендації:

за винятком деяких документів (автобіографія, заява, службові записки, накази) текст більшості документів викладається від третьої особи:

Комітет прийняв рішення.....

Комісія встановила.....

не вживати образних висловів, емоційно забарвлених слів, розмовних форм;

вживати стійкі (стандартизовані), “канцелярські” словосполучення типу: *в порядку, згідно з, у зв'язку з, з метою;*

вживати стійкі синтаксичні конструкції типу:

Доводимо до Вашого відома, що....

У зв'язку з розпорядженням...

З метою вдосконалення.....

У відповідь на

дієприслівні звороти вживати на початку речення:

Беручи до уваги...

Враховуючи....

Незважаючи на

вживати прямий порядок слів у реченні;

вживати інфінітивні конструкції:

Вжити заходи....

Затвердити рішення

використовувати загальноприйняті скорочення слів, аббревіатури: *р-н, км, обл., напр.;* надавати перевагу простим реченням, уникати важких синтаксичних конструкцій, які ускладнюють сприйняття тексту;

використовувати етикетні форми звертання:

Вельмишановний пане....

Високоповажні панове....

для пом'якшення складних стосунків з партнерами доцільно вживати пасивну форму дієслова:

Вами ще не сплачені рахунки....

Нами не отримані ваші пропозиції

Контрольні запитання

1. Дайте визначення документа.
2. Які ви знаєте ознаки класифікації документів?
3. На які групи поділяються документи за призначенням?
4. Що таке державний стандарт?
5. Які існують правила оформлення сторінки?
6. Які реквізити передбачені державним стандартом?
7. Назвіть основні вимоги до тексту документа.
8. Назвіть основні рекомендації до мови документів.

Лекція. Укладання документів щодо особового складу

1. Особливості складання заяв.
2. Вимоги до оформлення автобіографії.
3. Резюме як сучасна форма самопрезентації.
4. Особливості характеристики.
5. Вимоги до заповнення особового листка з обліку кадрів та особової картки.
6. Наказ як документ щодо особового складу.

Документація щодо особового складу містить інформацію про особовий склад підприємства (організації), зафіксовану в заяві про прийняття (звільнення, переведення) на роботу, наказах про особовий склад, автобіографіях, резюме, характеристиках тощо.

Заява викладає прохання або пропозицію однієї чи кількох осіб, адресовані установі або посадовій особі й складається з таких реквізитів:

1. адреса (назва організації або службової особи);
2. відомості про заявника (прізвище, ім'я, по батькові; адреса, іноді – посада);
3. назва виду документа (заява);
4. текст;
5. перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;
6. підпис автора;
7. дата.

Якщо заява адресується до тієї ж організації, де працює автор, не треба зазначати адресу, паспортні дані, а достатньо назвати посаду та місце роботи (структурний підрозділ).

Структура тексту заяви така:

- прохання (висновок);
- обґрунтування прохання (докази);
- додаток (при потребі).

Зразок заяви.

*Директорові ТОВ “Радар”
п. Тимченку З.М.
Черниш Тетяни Іванівни,
що мешкає за адресою:
250023, Київ-23, вул. Шовковична, 3, кв. 7
тел.: 239-17-18*

Заява

Прошу прийняти мене на роботу до відділу комплектування на посаду старшого інженера з 20.08.20__.

Додаток: 1. Копія диплома про вищу освіту на одній сторінці в 1 прим.

2. Трудова книжка.

3. Особовий листок з обліку кадрів на трьох сторінках в 1 прим.

10.08.20__

Черниш

Автобіографія -документ, у якому особа, яка складає його, подає опис свого життя та діяльності у хронологічній послідовності.

Основна вимога до такого документа – досягти вичерпності потрібних відомостей і лаконізму викладу.

Кожне нове повідомлення починається з абзацу.

Реквізити:

1. прізвище, ім`я, по батькові у називному відмінку;
2. дата, місце народження;
3. відомості про навчання;
4. відомості про трудову діяльність;
5. відомості про громадську роботу;
6. короткі відомості про склад сім`ї.

Автобіографія

Я, Коваль Петро Сидорович, народився 18 лютого 1989 року в с. Угринів Тисменицького району Івано-Франківської області,

14.04. __р.

Коваль

Резюме як стисла інформація, де перелічуються анкетні дані та все те, чим займалася особа до останнього моменту, стає все більш популярним. Воно надсилається поштою або факсом, можна занести і особисто. З тексту резюме роботодавець повинен зрозуміти, чого бажає претендент на вакантну посаду, що вміє і чого вартий. Необхідно старанно вкласти в сторінку тексту усю свою індивідуальність, підкресливши всі позитивні моменти. Форма повинна бути набрана на комп`ютері, старанно відредагована та надрукована на папері найвищого гатунку.

Текст викладається у зворотньому хронологічному порядку.

Цінною є додаткова освіта – з економіки, права, мови, діловодства, маркетинга, роботи на комп`ютері і т.ін.

Як скласти резюме?

Спочатку напишіть своє прізвище, ім`я, по батькові, домашню адресу та телефон, вкажіть свій вік. Потім висловлюйте свою інформацію за пунктами:

Мета резюме – місце, на яке ви претендуєте.

Освіта. Спочатку – вища освіта : який вуз, в якому році закінчили, отримана спеціальність. Потім –інші види освіти до року закінчення школи.

Трудова діяльність. Перелік з теперішнього часу до момента закінчення школи. Якщо, наприклад, під час навчання в школі ви працювали на підприємстві , це теж можна віднести до трудової діяльності.

Спеціальні знання. Тут треба перелічити усі ваші вміння та навички, навіть наявність ділових зв`язків, - все, що може зацікавити роботодавця.

Сімейний стан і наявність дітей. Якщо резюме подається на англійській мові – статъ.

На додаток до резюме можна додати рекомендаційний лист шефа, у якого ви раніше працювали, або людини, достатньо відомої в тій галузі, де ви збираєтесь працювати, а також «життєпис», якщо ви хочете розповісти більш детально про себе і свою біографію.

Характеристика пред`являється при вступі до учбового закладу або працевлаштуванні, висуванні на виборні посади та при участі у конкурсі на зайняття вакантної посади тощо. В ній дається оцінка ділових та моральних якостей працівника за підписами представників адміністрації.

Реквізити:

1. назва виду документу;
2. анкетні дані (прізвище, ім`я, по батькові, посада, вчений ступінь і звання (якщо вони є), рік народження, національність, освіта) – справа у стовпчик;
3. текст (викладається ставлення до роботи, підвищення професійного та наукового рівня, стосунки у трудовому колективі, згадуються заохочення та стягнення);
4. висновки (зазначається призначення характеристики);
5. дата складання;
6. підпис відповідальної службової особи, печатка організації, що видала характеристику.

Текст викладається від третьої особи. Документ пишуть або друкують у двох примірниках, один з яких видають особі або надсилають до установи, підприємства, що його вимагали, а другий (копію) підшивають до особової справи.

Характеристика

*Іванова Іллі Романовича,
1998 р. народження, українця,
освіта – середня спеціальна*

*П. Іванов Ілля Романович працює _____ з _____
на посаді _____*

...

(кожне нове повідомлення друкується з абзацу)

Характеристику видано для подання за місцем вимоги.

20.06.20__ р.

(підпис)

Розшифрування підпису

Печатка

Особові листки з обліку кадрів є необхідним документом, що його заповнює громадянин під час приймання його на роботу (навчання), для участі в певному конкурсі тощо. Такий документ є узагальненням автобіографічних даних громадянина шляхом фіксації їх у таблицях.

Реквізити:

1. назва виду документа (особовий листок; анкета наукового працівника);
2. прізвище, ім`я, по батькові, дата і місце народження, фото, відомості про освіту;
3. відомості про наукові ступені, вчені звання;
4. якими мовами володіє;
5. трудова діяльність;
6. державні нагороди;
7. зарубіжні та міжнародні наукові відзнаки;
8. відомості про родину, паспортні дані;
9. домашня адреса;
10. особистий підпис;

11. дата заповнення документа.

Особова картка - стисле подання автобіографічних даних громадянина для подальшого їх кодування та механізованої обробки у відділі кадрів підприємства, установи чи організації.

Наказ щодо особового складу – це розпорядчий документ, що видається керівником установи. Накази регламентують прийняття на роботу, звільнення, переміщення працівників по службі, відрядження, відпустки, заохочення, стягнення тощо.

У порівнянні з наказами з основної діяльності складання і оформлення наказів щодо особового складу має деякі особливості.

Реквізити:

1. повна назва установи;
2. номер;
3. дата;
4. заголовок;
5. назва виду документа;
6. текст;
7. підпис керівника установи.

*Відкрите акціонерне товариство “Зірка”
Наказ*

від “___” _____ 20__ р. № _____ Місто _____

про прийняття на роботу за контрактом

ПРИЗНАЧИТИ:

(прізвище, ім`я, по батькові)

*на посаду начальника планового відділу на умовах укладеного з ним контракту від
“___” _____ 20__ р. з “___” _____ 20__ р.*

Підстава: контракт від “___” _____ 20__ р.

Директор _____ (підпис та його розшифрування)

З наказом ознайомлений “___” _____ 20__ р.

Контрольні запитання

1. Порівняйте автобіографію і резюме.
2. Від якої особи викладається текст характеристики?
3. У скількох примірниках складається характеристика?
4. Охарактеризувати особовий листок з обліку кадрів.
5. Назвіть реквізити наказу щодо особового складу.

Лекція. Текстове оформлення довідково-інформаційних документів. **Особливості складання розпорядчих та організаційних документів.**

- 14.1. Особливості оформлення телеграм та телефонограм.
- 14.2. Види довідок.
- 14.3. Особливості службових записок.
- 14.4. Документи колегіальних органів.
- 14.5. Види звітів та особливості їх укладання.
- 14.6. Діловий лист як спосіб обміну інформацією.
- 14.7. Основні вимоги до оформлення листів.
- 14.8. Види листів.
- 14.9. Мотиви написання листів.
- 14.10. Оформлення листів.

Довідково-інформаційні документи містять інформацію про фактичний стан справ у закладах, який є підставою для прийняття розпорядчих документів. Ця інформація може спонукати до дії або бути лише доведена до відома.

До цієї групи документів належать звіти, доповідні та пояснювальні записки, зведення, повідомлення, телеграми, телефонограми, службові листи, факси, протоколи та ін.

Телеграма надсилається у найтерміновіших випадках і передається по телеграфу.

Текст телеграми містить лише словесну інформацію й виглядає гранично стислим. Заперечення «не» не вилучають. Розділові знаки у вигляді скорочень «крпк», «км» вживають тоді, якщо вони впливають на зміну змісту.

Телеграма пишеться суцільним текстом, без абзаців і переносів. Слід вибирати короткі слова, службові пропускати, числа писати літерами.

Службові телеграми пишуться у двох примірниках.

Переважна більшість телеграм пишеться на спеціальних бланках.

Підпис ставлять окремим рядком, відступивши від тексту.

ТЕЛЕГРАМА

*Львів вул. Горького, 35 Львівський державний університет
Проректорові наукової роботи Іваненку*

*Просимо взяти участь конференції Проблеми гуманітарної освіти Запрошення
вислане поштою*

*Оргкомітет
Проректор Кулик*

*Київ вул. Володимирська 55
Український національний університет ім.Т.Г. Шевченка
Оргкомітет конференції*

Телефонограма це термінове повідомлення, передане адресату по телефону; це один із видів усної ділової кореспонденції, яка має письмове підтвердження.

Текст диктується і записується, правильність тексту перевіряють повторним читанням. Він має бути стислим, без слів, що важко вимовляються, і складних зворотів. Слова пишуть повністю без скорочень.

Телефонограма № _____ від " ____ " _____ 20__ р.
Від кого _____ Телефон _____ Передав _____
Кому _____ Прийняв _____
год. _____ хв. _____

(текст)

(підпис)

Факс - узагальнена назва різноманітних за змістом документів, що безпосередньо за допомогою телекомунікативного зв'язку та принтера надходять до організації, установи, підприємства.

Реквізити:

1. назва документа;
2. дата;
3. назва адресата, номер факсу;
4. прізвище, посада адресанта;
5. назва організації й службової особи – одержувача факсу;
6. текст.

Текст факсу складається без скорочень.

Директора

.....

п. Климчука В.Ф.

3 жовтня 20__ р.

Директорові

.....

п.Іваненку М.М.

факс (0533) 413107

Факс

У зв'язку з _____ Ви зобов'язані _____

Просимо _____

Підпис _____

Довідка містить опис та підтвердження фактів біографії або діяльності особи чи установи.

Реквізити:

1. назва відомства;
2. назва установи, що видає довідку;
3. назва виду документа;
4. дата;
5. заголовок до тексту;
6. текст;
7. підпис;
8. призначення довідки;
9. печатка.

Службова довідка повинна об'єктивно відображати стан справ, тому її складання потребує ретельного відбору та перевірки відомостей, зіставлення й аналізу отриманих даних. У ній можуть наводитися таблиці, приєднуватися додатки.

Міністерство торгівлі України
Львівське міське об'єднання

книжкової торгівлі
Магазин №12
23.09.20__р.

Довідка
№1

Панасюк О.В. працює на посаді заступника директора магазину з 12.09.20__року.

Директор магазину

(підпис)

О.М. Кравчук

Починати текст довідки особистого характеру доцільно з подання у називному відмінку прізвища, імені та по батькові особи, про яку подаються відомості.

Доповідна записка адресується керівникові даної чи вищої установи з інформацією про ситуацію, що склалася, про наявні факти, явища, про виконану роботу з висновками та пропозиціями автора.

Групи:

- Звітні.
- Інформаційні.
- Ініціативні.

Текст повинен бути точним і лаконічним, краще поділити його на частини. В кінці подаються чітко сформульовані висновки й пропозиції.

Внутрішню доповідну записку підписує той, хто її складає. Зовнішню оформляють на загальному бланку установи за підписом керівника.

Реквізити:

1. адресат (прізвище, ініціали посадової особи та назва посади);
2. назва виду документа;
3. дата;
4. заголовок;
5. текст;
6. додаток (якщо є);
7. підпис.

Кафедра інформаційного забезпечення

Ректору ОНПУ
акад. Малахову В.П.

Доповідна записка

Про заохочення доцента Іванова Р.К.

У зв'язку з багаторічною педагогічною діяльністю та 50-річним ювілеєм прошу заохотити доцента Іванова Р.К. грошовою премією.

Завідувач кафедри

Степаненко О.С.

Пояснювальна записка з'ясовує зміст певних положень основного документа (плану, звіту, проекту тощо) або пояснює причину певного факту, вчинку, події.

Службові складаються на бланку, особисті – на аркуші паперу з відтворенням реквізитів та за підписом автора.

Оформляється аналогічно доповідній записці.

Відділ науково-технічної інформації

Директорові УкрНДІНТУ
п. Литовченку О.О.

Пояснювальна записка
№ 34-15/178

Про порушення трудової дисципліни.

Я, методист відділу науково-технічної інформації Федоренко Л.Р., 23.07.20__
р. був відсутній на робочому місці у зв'язку з сімейними обставинами.

Федоренко

Протокол - документ, який відбиває процес і результат роботи колегіальних органів (засідань, нарад, зборів тощо).

Протокол укладає офіційна, компетентна особа (секретар).

Групи:

- Стислі, де фіксуються лише ухвали.
- Повні, що містять, крім ухвал, виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.
- Стенографічні, де усі виступи записані дослівно.

Реквізити:

1. Назва виду документа (протокол).
2. Порядковий номер протоколу.
3. Назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їх характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада тощо).
4. Назва підприємства, організації.
5. Дата, місце проведення зборів.
6. Кількісний склад учасників. Якщо учасників багато, то досить вказати кількість присутніх і додати до протоколу реєстраційний лист.
7. Посади, прізвища, ініціали керівників зборів, конференції, наради (голови, секретаря, членів президії).
8. Порядок денний. Питання мають бути сформульовані у називному відмінку.
9. Підписи керівників зборів, конференції, засідання або наради (голови й секретаря).

Текст протоколу, складений на підставі виступів учасників зборів, має бути стислим, точним, зрозумілим, лаконічним. Він складається з пропозицій відповідно до пунктів порядку денного. Позиції формулюються так: СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ (великими літерами з нового рядка і двокрапкою після).

Протокол № 10

12.12.__

зборів

м. Ладизжин

(назва колегіального органу):

Секретар:

Присутні:

Відсутні:

Порядок денний:

1. _____
2. _____

СЛУХАЛИ:

ВІСТУПИЛИ:

УХВАЛИЛИ:

ДОДАТОК:

Голова (підпис)

Секретар (підпис)

Витяг з протоколу це частина протоколу, що містить інформацію з конкретного питання порядку денного. Цей документ складається на прохання особи для подання за місцем вимоги.

Реквізити:

1. назва виду документа (витяг з протоколу);
2. номер відповідного документа (протоколу);
3. назва органу, засідання, наради;
4. дата;
5. конкретне питання з порядку денного;
6. підписи голови та секретаря.

Витяг з протоколу № 5
засідання _____
від 11 березня 20__ р.

Присутні: _____

СЛУХАЛИ:

УХВАЛИЛИ:

1. _____
2. _____

Голова (підпис)

Секретар (підпис)

Звіт - документ, у якому подається повідомлення про виконання роботи за звітний період. Статистичні (цифрові) оформлюються на бланках, текстові – на звичайному папері за встановленою формою.

Реквізити:

1. назва документа (звіт);
2. звітний період;
3. назва установи, організації, підприємства;
4. текст;
5. підпис;
6. дата складання звіту;
7. гриф затвердження (підпис, дата).

Звіт допомагає вивчити, перевірити, узагальнити чиюсь роботу, знайти в ній позитивне і негативне, зробити висновки, намітити перспективи.

Директор комбінату

“ ” 20_ p.

Про роботу профспілкового комітету за 20__ р.

Всмысл

Висновки

Розшифрування підпису

15.12.20__

Отже, діловий лист – один із важливих каналів зв'язку організації з зовнішнім світом. За допомогою листів ведуться переговори, виясняються відносини між фірмами, висловлюються претензії тощо. Листи супроводжують різні документи і матеріальні цінності у дорозі тощо.

Аналіз сучасного ділового листування свідчить, що в багатьох управлінських працівників відсутні навички правильного складання листів. Між тим, завжди треба пам'ятати, що листи – це інформація, яка використовується для прийняття конкретних управлінських рішень. Правильно скласти листа, службову записку та інші документи – справжнє мистецтво. Уміло написані листи можуть сприяти підвищенню прибутку, покращенню взаємодії різноманітних служб організації, встановленню міцних відносин між покупцем і продавцем тощо.

Одна з основних вимог до ділових листів – *лаконічність*. Вони не повинні бути занадто довгими, мають бути також чіткими і ясними. Важливою вимогою є повнота, достовірність і об'єктивність інформації. Лаконічності досягають за рахунок ретельно відібраної інформації. Потрібно уникати тавтології і плеоназму. Лаконічні листи характеризують авторів як кваліфікованих спеціалістів, що володіють мистецтвом спілкування. Дуже важливо, щоб текст листа не допускав декількох тлумачень. Через правову залежність офіційних листів, їх мова та стиль повинні задовольняти ті ж вимоги, що і мова законів. *Правильність* листа досягається дотриманням літературних норм, що діють у мовній системі. Пишучи листа, слід стежити за перебігом своїх думок, зосереджуючи увагу на найістотнішому. Закони логіки не повинні порушуватися ні в загальній системі викладу, ні в переходах від однієї частини до іншої. Ці переходи слід здійснювати за допомогою таких зв'язок: *хотіли б також нагадати про...*, *водночас хочемо наголосити на ...*, *вважаємо за доцільне...*, *не зайвим буде нагадати ...*, *при нагоді просимо вас...*, *зважає також і на те, що...*

Необхідно звертати увагу на *мовне багатство* та *точність* ділового листа. Це досягається багатством активного словникового запасу. *Доречність та доцільність* ділового листа залежить від того, як повно і глибоко адресант оцінює ситуацію спілкування, інтереси адресата.

Лист, як правило, переслідує дві мети: перша – передати потрібну інформацію, друга – створити певний образ автора листа, а звідси і образ (імідж) самої фірми. Так, невдало складений лист може кардинально змінити відносини з фірмою. У той час як правильно написаний і оформлений лист може стати запорукою успіху бізнесу. Талановиті бізнесмени радять авторам ділових листів більше думати про аудиторію, намагатися зацікавити її, донести до неї сутність питання і таким чином залишити хороше і глибоке враження. Особистісні риси надають кореспонденції великої ваги, і особливо це важливо, якщо автор листа, що безпосередньо брав участь у зустрічі чи переговорах, знайшов час, щоб написати листа. Безособистісне, холодне послання не допомагає зародженню і закріпленню взаєморозуміння між партнерами. Крім цього, особистісні риси надають кореспонденції більшої ваги, роблять її більш інформативною та цікавою. Одночасно ці риси можуть сказати адресату і про стиль керівництва фірмою.

Зараз вважається, що написання службових листів – втрачене мистецтво, яке необхідно відроджувати. Не можна забувати, що написане слово завжди керувало світом. Діловий лист – це часто унікальна можливість справити перше враження на клієнта, аудиторію, можливість, яка не повторюється. Цікаво, що перше враження найбільш важливе, бо багато в чому визначає майбутні взаємини, розвиток подій.

Тому досвідчені автори ділових листів дуже серйозно відносяться до їх складання. Спочатку вони складають чернетки листів, потім ставлять себе на місце отримувача, щоб зрозуміти, що йому потрібно, у чому його проблеми тощо. Потім (здебільшого не раніше, чим через 24 години) автор себе запитує:

- чи має смисл мій лист?
- чи я сказав те, що хотів сказати?
- чи правильно я обрав тон і стиль листа?
- чи є у листі слова, які можна неправильно зрозуміти?
- чи чітко викладено думки у листі?

За функціональними ознаками ділові листи поділяються на такі, що потребують відповіді, і такі, що відповіді не потребують.

До тих, що потребують відповіді належать:

- листи – прохання
- листи – звернення
- листи – пропозиції
- листи – вимоги
- листи – запити.

До тих, що не потребують відповіді:

- листи – попередження
- листи – нагадування
- листи – підтвердження
- листи – відмови
- листи – повідомлення
- листи – розпорядження
- супровідні листи
- гарантійні листи.

За кількістю адресатів: *звичайні (на адресу однієї інстанції), циркулярні (цілій низці установ), колективні (на одну адресу від кількох адресантів).*

Найбільш поширені види листів: інформаційні листи, листи – нагадування, супровідні листи, гарантійні листи, рекомендаційні листи, запрошення, привітання, вимоги, запити, прохання, співчуття тощо. Також усі листи поділяються на категорії: формальні та неформальні. Формальні послання зазвичай є типовими, вони можуть бути також трафаретними. Неформальні мають більш вільну форму. При збереженні вимог лаконічності, ясності тощо у них допускається деяка емоційність.

Мотиви написання листів різноманітні і залежать від ситуацій, які виникають у процесі трудової діяльності. На жаль, дуже типовими для більшості підприємств є скарги клієнтів. У цій ситуації мотиви написання листів дуже суттєві. Якщо відмахнутися від цього клієнта, то це буде великою помилкою і може вплинути на репутацію підприємства і на роботу в цілому. Як правило, негативні емоції нарастають дуже швидко, покриваючи все позитивне.

Для відновлення взаєморозуміння сторін стиль листа має бути спокійним, рівним, дружелюбним. Це у будь – якому випадку викликає повагу і інтерес. Унікальним є усне спілкування, коли за допомогою міміки, жестів можна вирішити будь – яке непорозуміння. А службове листування не має такої переваги. Тут лише слова і багато з них має прихований зміст.

Як правило, тон службових документів нейтральний. Задати тон і стиль листа допомагають в основному прикметники і прислівники, які передають емоційний стан автора. Укладач листа може перебувати у піднесеному стані, у стані роздратування чи може бути засмученим, однак принцип об'єктивності потребує безстрастного викладу фактів, лиш зрідка емоційно забарвлених. Стиль листа визначається його тоном. На цій основі виділяють формальний і неофіційний стиль

листа. Важливою проблемою при складанні листа є його структура. Виклад кожного нового напрямку думки необхідно починати з нового рядка. Вважають, що для листів середня довжина абзацу – 4 – 5 речень. У офіційних листах зустрічаються абзаци з одного речення. Найбільш простий за структурою лист складається з двох частин. У першій викладаються факти, події, мотиви, аргументи, що стали підставою для укладання листа. У другій – висновки, пропозиції, прохання, вирішення, розпорядження.

Рекомендують складати листи у 2 – 3 прийоми, повертаючись через певні проміжки часу, для того, щоб лист «відлежався». Діловий лист не лише юридичний документ, але і візитівка фірми. Репутацію заслуговують довго, але втратити її можна дуже швидко через некоректність у документі.

Золоте правило ведення ділової кореспонденції: ввічливість, коректність, аргументованість.

Оформлення листа. Службові листи друкують на комп'ютері, друкарській машині або пишуть на чистому бланку лише з одного боку. На бланку лише першу сторінку, решта – на чистих аркушах. Поля: ліве – 30 мм, праве – не менше 8, верхнє – 20мм, нижнє – 16 –19 мм. нумерація – з другої сторінки, посередині верхнього поля арабськими цифрами на відстані не менше 10 мм від краю. Абзац у листах має становити три інтервали від поля. Типовий абзац має три частини: 1)зачин,2)фраза,3)коментарі. Текст друкується через півтора чи два інтервали.

Надзвичайно цінні листи від офіційних осіб, які написані від руки каліграфічним почерком.

1.1. Зразок доповідної записки та самостійне складання документа.

1. **Наказ** – розпорядчий документ, який видається керівником підприємства, організації, установи і стосується організаційних та кадрових питань. Накази видаються на основі і для виконання законів, постанов і розпоряджень уряду, наказів та директивних вказівок вищих органів.

Реквізити:

1. Назва установи, що видає наказ, або назва посади керівника.
2. Назва виду документа.
3. Дата підписання.
4. Місце видання.
5. Номер.
6. Заголовок.
7. Текст.
8. Підпис керівника установи.
9. Печатка.

2. **Розпорядження** – це правовий акт, що видається керівником або колегіальним органом з метою вирішення оперативних питань. Має обмежений термін дії та стосується вузького кола організацій, посадових осіб і громадян-виконавців розпорядження.

Реквізити :

1. Назва структурного підрозділу.
2. Коди.
3. Назва виду документа.
4. Дата.
5. Індекс.
6. Місце видання.

7. Заголовок до тексту.

8. Текст що містить такі частини :

- констатуючі (вказуються мета або причини видання);
- розпорядчу (вказуються дії, які треба виконати, та особи, відповідальні за виконання).

9. Підпис.

Контрольні питання

1. Складіть текст службової телеграми.
2. Ким підписується звіт?
3. Дайте визначення витягу з протоколу.
4. З яких частин складається протокол?
5. Які реквізити має довідка?
6. На які групи поділяються доповідні записки?
7. Порівняйте доповідну та пояснювальну записку.
8. Які загальні принципи ділового листування?
9. На які групи поділяються ділові листи?
10. Які мотиви листів?
11. Які вимоги до оформлення ділового листа?
12. Які вимоги до написання наказу?
13. Які вимоги до написання розпорядження?

Лекція. Укладання документів з господарсько-договірної діяльності та обліково-фінансової

- 9.1. Види договорів.
- 9.2. Особливості трудової угоди.
- 9.3. Характерні ознаки акта.
- 9.4. Складання гарантійного листа.
- 9.5. Особливості оформлення доручення та розписки.

Договір - це документ, який фіксує домовленість між двома чи кількома партнерами про здійснення будь-якої діяльності.

Договір може бути укладений між окремими громадянами, між громадянами й організаціями та між організаціями.

Цивільний кодекс передбачає такі договори: поставки, купівлі-продажу, закупівлі сільськогосподарської продукції, позики, наймання житлового приміщення, підряду та ін.

Реквізити:

1. назва документа;
2. місце і дата укладання договору;
3. вступна частина (назва сторін, що укладають договір, посади, прізвища, імена й по батькові осіб, що підписують договір, із зазначенням їх повноважень;
4. юридичні адреси сторін, що укладали договір;
5. підписи та печатки сторін.

Текст договору:

- предмет договору;
- характеристика кількісних та якісних показників;
- загальний обсяг робіт (продукції);
- термін виконання робіт;
- порядок розрахунків;
- порядок розв'язання суперечок;
- загальна сума договору;
- загальний термін дії договору.

Додатком до договору, як правило, є специфікація, що характеризує продукцію, яка підлягає постачанню.

ДОГОВІР на депозитний вклад

Місто _____ “___” _____ 20__ р.

що далі називається Банк, у особі голови Правління _____

_____ (прізвище, ім'я, по батькові)
який діє на підставі Статуту Банку, і

_____ (назва підприємства)
що далі називається Вкладник, у особі _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

який діє на підставі _____, уклали цей Договір про наведене нижче.

1. Вкладник переказує Банкові кошти на суму _____ грн.

(сума літерами)

на термін _____ з/без повідомлення про знання вкладу за _____ місяців із отриманням _____ % річних.

2.

3.

4.

5.

Голова правління _____
МП

Вкладник _____
МП

Трудова угода укладається між організацією і особою, яка не працює в цій організації. Коли в організації чи установі бракує фахівців з певної галузі, вона залучає для виконання деяких видів робіт працівників з інших установ.

Реквізити:

- назва документа;
- дата і місце його складання;
- перелік сторін, що уклали угоду;
- зміст угоди із зазначенням обов'язків виконавця і замовника;
- юридичні адреси сторін;
- підписи сторін;
- печатка підприємства або організації.

Трудова угода складається у кількох примірниках, один – виконавцеві, інші зберігаються у справах організації-замовника.

Трудова угода

М. Київ

12 квітня 20 __ р.

Школа-інтернат № 12 в особі директора школи Кравченка Л.Б., що далі йменується “Замовник”, з одного боку, і Київська фабрика “Київвзуття” в особі головного інженера Берегового С.В., що далі йменується “Виконавець”, з іншого боку, уклали угоду про таке:

1. Предмет угоди:

1.1. Замовник доручає, а Виконавець бере на себе зобов'язання виготовити 20 пар взуття шкіряного, 15 пар гумового до 12 червня 1999 року.

1.2.

2. Розмір і порядок оплати.

2.1.

3. Відповідальність сторін.

3.1.

4. Дострокове розірвання угоди.

4.1.

5. Розв'язання суперечок.

5.1.

6. Юридичні адреси сторін:

Обліково-фінансові документи

До цієї групи належать документи, які підтверджують здійснення фінансово-розрахункових операцій: акт, гарантійний лист, накладна, платіжне доручення, розписка тощо.

Акт - документ, складений однією або кількома особами, що підтверджує будь-які установлені факти або події.

Акт складають після ухвал, при передачі товарно-грошових цінностей однією особою іншій; після приймання завершених об'єктів будівництва; при проведенні випробувань нової техніки; при нещасних випадках та ін.

Він оформлюється комісією, створеною керівником підприємства і затверджується вищою установою або керівником підприємства.

Реквізити:

- автор документа (назва відомства й організації);
- дата, номер, місце складання;
- гриф затвердження;
- заголовок;
- підстава (наказ керівника організації);
- склад комісії;
- присутні;
- текст (констатаційна частина);
- відомості про кількість примірників акта, їх місцезнаходження;
- перелік додатків до акта;
- підписи членів комісії та присутніх (у разі необхідності).

Закрите акціонерне товариство "Промінь"

АКТ

Оцінки наявності оборотних коштів

Станом на _____ 200__ р.

Комісія в складі _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

провела інвентаризацію та оцінку оборотних коштів _____

(назва підприємства)

станом на _____ 20__ р.

Назва	Номен- клатур- ний но- мер	Одиниця обліку	Кількість	Діюча ціна, грн.	Фактична вартість, грн.	Оцінна вартість, грн
-------	-------------------------------------	-------------------	-----------	---------------------	-------------------------------	----------------------------

Разом:

Підписи членів комісії _____

Гарантійний лист укладають з метою підтвердження фінансово-розрахункових зобов'язань. Гарантується, як правило, оплата чи надання чогось (місця роботи, проведення досліджень та ін.)

Реквізити:

1. назва організації, що виступає гарантом;
2. назва установи-адресату;
3. назва виду документа;
4. текст, в якому зазначаються умови та терміни дії гарантії;
5. дата;
6. підписи керівника та головного бухгалтера організації-гаранта, скріплені печаткою.

Бланк організації-гаранта
або печатка

Директорові

(назва підприємства)

(прізвище, ім`я, по батькові керівника)

Гарантійний лист

Просимо Вас виконати _____

(предмет звертання)

Оплату гарантуємо із розрахункового рахунка № _____ відділення _____ банку.

Директор

(назва підприємства)

(підпис)

Розшифрування підпису

Головний бухгалтер

(підпис)

Розшифрування підпису

МП

(гербова печатка підприємства)

Доручення - це документ, яким організація чи окрема особа надає право іншій особі здійснювати будь-які дії від її імені.

Групи:

- Офіційні (разові, спеціальні, загальні).
- Особисті.

Реквізити:

- назва організації, яка видає доручення;
- назва виду документа (доручення);
- номер, дата, місце видачі;
- посада, прізвище, ім`я, по батькові особи, якій видається доручення;
- назва організації, від якої повинні бути одержані цінності;
- номер і дата видачі супровідного документа;
- термін дії;
- зразок підпису особи, якій видано доручення;
- назва документа, що посвідчує особу, якій видано доручення одержувача цінностей;
- підписи службових осіб, які видали доручення;

- печатка організації, що видала доручення.

Доручення

Я, Григоренко Іван Кирилович, доручаю Близнюк Тамарі Степанівні одержати в касира управління належну мені зарплату за травень 20__ року.

Доручення дійсне до 2 жовтня 20__ року.

06.05._р.

Григоренко

Підпис інженера Григоренка І.К. засвідчую:

Начальник управління виробничо-технологічної комплектації

(підпис)

П.М. Петренко

06.05.20__р.

Розписка це письмове підтвердження факту передачі й отриманні документів, товарів, грошей, матеріальних цінностей. Має довільну форму.

Реквізити:

1. назва виду документа (розписка);
2. посада, прізвище, ім'я та по батькові того, хто дає розписку та кому дається розписка;
3. у чому конкретно дано розписку (обов'язково слід вказати точне найменування матеріальних цінностей);
4. на підставі якого розпорядження чи документа одержано цінності;
5. дата й підпис одержувача цінностей.

Грошові суми пишуться цифрами, а в дужках словами.

Розписка

Я, Іващенко Інна Василівна, одержала від Кирилової Тетяни Іванівни 70 (сімдесят) гривень. Зобов'язуюсь цю суму повернути 11 липня 20__ року.

Дата

Засвідчення:

Підпис

Підпис

Контрольні питання:

1. У скількох примірниках складається трудова угода?
2. Реквізити договору.
3. Які договори передбачає цивільний кодекс?
4. Групи і види доручень.
5. Складіть текст розписки.
6. Порівняйте доручення і розписку.

Лекція. Укладання фахових документів відповідно до напряму підготовки

15.1. Поняття документа «акт». Накладна, список, таблиця.

15.2. Доручення.

15.3. Розписка.

1. Акт – це документ, який містить рішення щодо законів, указів, постанов і складається на підтвердження фактів, подій, вчинків пов'язаних з діяльністю установ та окремих осіб. Як правило, це документація постійних комісій, спеціально уповноважених осіб або представників організацій, що перевіряють.

Текст акта має дві частини:

- **вступну** (вказуються підстави для складання акта, перелічуються особи, що складали акт, а також присутні під час його складання);

- **констатуючу** (викладаються мета й завдання акта, характер проведеної роботи, перелічується виявлені факти, даються висновки).

2. Накладна – це обліковий документ, який дає право на отримання, відправлення вантажів чи матеріальних цінностей.

3. Доручення – це документ, яким організація чи окрема особа надає іншій особі право на певну діяльність або отримання матеріальних цінностей від її імені. Залежно від суб'єкта дії доручення поділяються на:

- **особисті** (особа доручає особі);
- **офіційні** (установа доручає особі чи установі).

Особисте доручення юридично правомірне лише у тому випадку, коли підпис особи, що склала доручення, завірив керівник установи печаткою і своїм підписом.

Офіційні доручення друкуються на спеціальних бланках.

4. Список – це документ, який містить перелік осіб, предметів, об'єктів, документів у певному порядку і складається з метою інформації або реєстрації.

Список складається в алфавітному або хронологічному порядку. Іноді елементи списку розміщуються в послідовності від більш значущого до менш значущого.

5. Таблиця – це перелік, зведення статистичних даних або інших відомостей, розташованих у певному порядку й за графами.

Матеріал у таблиці систематизований, на першому плані виступають цифри. У таблицях не використовуються дієслівні форми, прислівники. Найчастіше вживаються слова разом, усього, у тому числі.

Таблиця має бути компактною і наочною.

ДОРУЧЕННЯ

Доручення (довіреність) – це письмове повноваження, яке видається установою, організацією чи підприємством або окремою особою іншій особі для офіційного пред'явлення при здійсненні юридичних дій, одержанні грошей чи матеріальних цінностей. Вони поділяються на особисті та офіційні.

Особисті доручення видаються окремими особами, які передають свої права іншим особам (право на отримання заробітної плати, поштового переказу та ін.).

В офіційному дорученні обов'язково зазначаються такі реквізити:

- назва організації, яка видає доручення;
- назва документа, номер доручення й дата видання;
- посада, прізвище, ім'я та по батькові особи, якій видається доручення;
- назва організації чи підприємства, від якого повинні бути отримані матеріальні цінності;
- перелік цінностей з вказівкою на їх кількість і суму;
- строк дії доручення;
- зразок підпису особи, якій видано доручення;
- назва документа, що засвідчує особу отримувача цінностей (паспорт, посвідчення);
- підписи службових осіб, які видали доручення, печатка організації, що видала доручення.

1.2. Розписка – це документ про одержання грошей або матеріальних цінностей.

- Основні вимоги до написання розписки.

Розписка – це письмовий документ, підтверджуючий якусь дію, що відбулася, найчастіше одержання грошей або матеріальних цінностей від установи (організації, підприємства) або приватної особи. Складається вона довільно, але містить такі основні реквізити:

1. Найменування документа.
2. Посада, прізвище, ім'я, по батькові особи, яка дає розписку.
3. Кому дається розписка (посада, прізвище, ім'я та по батькові).
4. У чому конкретно дано розписку (вказати суму грошей або найменування матеріальних цінностей).
5. У кінці розписки автор ставить дату і свій підпис.

Іноді у розписці вказують свідків, у присутності яких вона написана. У такому випадку останні завіряють документ своїми підписами.

Контрольні питання.

1. Скільки груп документів?
2. Назвати документи щодо особового складу.
3. Які документи відносяться до довідково-інформаційних?
4. Які основні вимоги до написання документів.
5. Назвати основні реквізити документів.
6. Які службові листи потребують відповіді (листи-прохання, листи-звернення, листи-пропозиції, листи-запити, листи-вимоги) і які не потребують (листи-попередження, листи-відмови, гарантійні листи, листи-розпорядження, листи-повідомлення)?

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1. ВИСЛОВЛЮВАННЯ ВІДОМИХ ЛЮДЕЙ

Управляти — значить приводити до успіху іншого.

Поганий керівник знає, що треба зробити, а хороший — показує, як це потрібно зробити.

Керувати — це мистецтво змушувати інших робити свою роботу. Вміння вибирати правильні орієнтири — це і є лідерство.

Поль А. Страссман

Йти вперед — значить втратити душевний спокій, залишитися на місці — значить загубити себе.

С. Керкегор

Не може управляти іншими той, хто не в змозі управляти самим собою.

Англійське прислів'я

Хто бореться, той може програти, хто не бореться, той уже програв. Успіх — це 10 % везіння і 90 % потіння.

Елісон

Цезарю багато не дозволяється саме тому, що йому дозволяється все.

Сенека

Страх уникнути помилки втягує в іншу.

Горацій

Знання рецепта ще не означає, що ліки подіють.

Якщо ви не є частиною рішення — значить ви є частиною проблеми.

Людина подібна дробу: в знаменнику — те, що вона сама про себе думає, в чисельнику — те, що є насправді. Чим більший знаменник, тим менший дріб.

Культура спілкування — це все-таки спілкування культур. Люди вчаться, як говорити, а головна наука — як і коли мовчати.

Л. Толстой

"Закон оберненої залежності": чим менше людина збирається зробити, тим більше вона повинна про це говорити.

Якщо зробив випадкову помилку, то фірма тобі вибачить. Якщо ж ти відступив від морального кодексу фірми, тобі немає прощення.

Із цінностей фірми "Мацусіта"

Візитна картка керівника — вміння викликати прихильність до себе.

На всяку правду можна сказати: про одну мовчи заради себе, про другу — заради іншого.

Балтазар Грасіан

Заговори, щоб я тебе побачив.

Сократ

Оптимісти винаходять літак, песимісти — парашут. Закон двох підходів Фортена.

Стрес — це не те, що з вами трапилося, а те, як ви на це реагуєте.

Г. Сельє

ДОДАТОК 2. ЗАВДАННЯ ТА ВПРАВИ

Завдання 1. Опишіть плюси та мінуси м'якого відкритого типу поведінки при переговорах.

Як методичну рекомендацію в роботі над вибором тактики ми пропонуємо таблицю можна використати в такому вигляді або доповнити та уточнити для конкретних переговорів та людей.

І М'який тип поведінки	І Конструктивний тип поведінки	Жорсткий тип поведінки
Поблажливий, податливий	Наполегливий	Непоступливий, впертий
Інформація та аргументи відкрито презентуються для дискусії	Факти та аргументи стійко відстоюються, але простір для поступок залишається	Інформація та аргументи подаються як очевидні
Інтереси іншої сторони сприймаються так, як вони презентовані	Інтереси іншої сторони перевіряються, досліджуються здебільшого пріоритети	Інтереси іншої сторони не заперечуються
Головні вчинки полегшують шлях до компромісу	"Безвихідні" ситуації є частиною гри, порівняно невеликі поступки можливі	Тенденція до провокування- кризи та до ультимативної позиції

Завдання 2. Напишіть сценарій переговорів між рекламною агенцією та банком. Спочатку для одного партнера, потім для іншого. Обґрунтуйте можливі пункти розбіжностей та згоди партнера.

Завдання 3. Винайдіть п'ять варіантів початку фрази, яка могла б за змістом замінити вираз "якщо я вас правильно зрозумів" і запишіть їх.

Завдання 4. Дві особи розмовляють. Одна з них каже: "Я вважаю, що нинішня політика уряду у фінансовому відношенні є хибною".

Виберіть з парафраз (А, Б чи В) найбільш доречну з вашого погляду:

А, Якщо я вас правильно зрозумів, ви маєте на увазі обмін грошей. Б. Ви вважаєте, наш уряд не здатним розв'язувати економічні проблеми.

В. Ви говорите, що заходи, вживані урядом для стабілізації курсу грошей, не ефективні.

Завдання 5. Підготуйте свою візитну картку і обміняйтеся нею зі своїм колегою. Які правила обміну візитними картками ви могли б визначити.

Завдання 6. У завершальній фазі ділової розмови висловлювання вдячності (5—6 варіантів) партнерові по діалогу в ситуації, коли загалом діалог був невдалим (тобто ви не досягли своєї мети).

Завдання 7. Проаналізуйте наведені тексти. Визначте правильність або неправильність аргументації та критик, що в них містяться. З'ясуйте допущені помилки, якщо вони є.

— Отже, по-вашому, переконань немає?

— Немає і не існує.

— Це ваше переконання?

— Так.

— Як же ви говорите, що їх немає? Ось вам вже одне для початку.

(І.С.Тургенєв).

На засіданні Академії наук було запропоновано обрати в дійсні члени малограмотного військового міністра Аракчеєва, який прославився жорстокістю і реакційністю. Коли один з академіків вказав на відсутність у нього наукових заслуг, йому відповіли: "Зате він близький до государя". "У такому випадку прошу обрати і кучера Іллю Петрова", — зауважив академік.

Спосіб аргументації виявився напрочуд ефективним, що академік опинився у заслонці.

Завдання 8. Про застосування яких хитрощів та некоректних засобів ідеться в наведених прикладах?

А. "Панове присяжні засідателі, пане суддя! Мій клієнт зізнався, що крав. Це цінне й щире визнання. Я б навіть сказав, що воно свідчить про незвичайну цілісність і глибину натури, про людину сміливу і чесну. Але чи можливо, що людина, яка має такі рідкісні якості, була злодієм?"

Б. У старій гімназії учень запитує: "Пане вчителю, хто такий був Діоген?".
<^Ціоген?., Хм, Діоген. Ну, ти ще малин, щоб ставити такі запитання".

В. Професор А. говорить, що студенти недостатньо працюють, але сам А. мінливий і тому немає підстав думати, що він правий щодо студентів.

Чи є у вас здібності стати керівником**ТЕСТИ**

Тестова методика "Чи є у вас здібності стати керівником"

Говорять, що поганий той солдат, який не мріє стати генералом. Але перш ніж претендувати на керівну посаду, непогано було б перевірити, чи маєте ви необхідні якості.

Прочитавши запитання, оберіть ту відповідь, яка найбільше відповідає вашим звичкам і характеру. Потім, користуючись таблицею-ключем, підрахуйте суму набраних балів і прочитайте інтерпретацію.

1. Уявіть собі, що із завтрашнього дня ви керуватимете великим колективом працівників, які старші від вас за віком. Чого в такому випадку ви найбільше побоюєтесь:

- а) що можете бути менш поінформованими в суті справи, ніж вони;
- б) що вони будуть заперечувати вас і прийняті вами рішення;
- в) що не вдасться виконати роботу на тому рівні, як би вам хотілося?

2. Якщо в якійсь справі вас спіткає велика невдача, то ви:

- а) намагаєтесь заспокоїтись, ігноруючи нею, вважаючи те, що трапилося, незначним і підете розв'язитися, наприклад, на концерт;
- б) починаєте гарячково думати, чи не можна звалити вину на когось іншого чи, в крайньому випадку, на об'єктивні умови;
- в) аналізуєте причини невдачі, оцінюючи, в чому був ваш особистий промах чи як виправити справу;
- г) відчуєте відчай, впадете в депресію, у вас "опустяться руки".

3. Які з наведених якостей вам підходять найбільше:

- а) скромний, комунікабельний, вразливий, добродушний, повільний, слухняний;
- б) привітний, наполегливий, енергійний, винахідливий, вимогливий, рішучий;
- в) роботящий, впевнений у собі, стриманий, старанний, логічний, виконавець?

4. Ви вважаєте, що більшість людей:

- а) люблять працювати добре і старанно;
- б) добросовісно ставляться до роботи тільки тоді, коли їхня праця відповідно оплачується;
- в) вважають роботу необхідністю і не більше.

5. Керівник повинен нести відповідальність за:

- а) підтримання хорошого настрою в колективі (тоді з роботою не буде проблем);
- б) відмінне і своєчасне виконання завдань (будуть задоволені і керівники, і підлеглі).

6. Уявіть собі, що ви є керівником колективу і повинні протягом тижня надати вищому керівництву план деяких робіт. Як ви вчините:

- а) складете план проекту, доповісте про нього керівництву і попросите виправити, якщо щось не так;
- б) вислухаєте думку підлеглих, спеціалістів, після чого складете план, приймаючи тільки ті з пропозицій, які збігаються з вашою точкою зору;
- в) доручите скласти проект плану підлеглим і не станете вносити в нього ніяких значимих поправок, пославши для узгодження у вищу інстанцію свого заступника чи іншого компетентного працівника;
- г) проект плану розробите разом зі спеціалістами, після чого подасте план керівництву, відстоюючи його положення?

7. Як на ваш погляд, найкращих результатів досягає той керівник, який:

- а) уважно слідкує, щоб всі підлеглі точно виконували свої функції і завдання;
 б) долучає підлеглих до вирішення спільних завдань, керуючись принципом "Довіряй, але перевіряй";
 в) піклується про роботу, та за метушню справ не забуває про тих, хто її виконує?
8. Працюючи в колективі, чи вважаєте ви відповідальність за свою особисту роботу рівнозначною відповідальності за результати роботи всього колективу в цілому:
 а) так;
 б) ні?
9. Ваша думка чи вчинок сприйнятий іншими критично. Як ви будете поводитись:
 а) не будете піддаватися моментній записній реакції і не будете поспішати заперечувати, а тверезо зважите всі "за" і "проти";
 б) не спасуєте, а спробуєте довести переваги своєї думки, позиції;
 в) через запальність характеру не зможете сховати прикрість, і, можливо, образитеся й розгніваєтесь;
 г) промовчите, але поглядів своїх не зміните і будете поводитись як і до того?
10. Що краще вирішує виховну мету і приносить найбільший успіх:
 а) заохочення; б) покарання?
11. Ви хотіли б:
 а) щоб інші бачили в вас хорошого друга;
 б) щоб ніхто не сумнівався в вашій чесності та рішучості надати допомогу в необхідний момент;
 в) відчувати захоплення навколишніх вашими якостями?
12. Чи любите ви приймати самостійні рішення:
 а) так;
 б) ні?
13. Якщо вам необхідно прийняти важливе рішення чи зробити висновок з того чи іншого відповідального питання, то ви:
 а) намагаєтесь зробити це невідкладно, і, зробивши, не повертаєтесь до цієї справи;
 б) робите це швидко, але потім довго мучитеся сумнівами ("чи не краще це було б зробити по-іншому");
 в) намагаєтесь не робити ніяких кроків якомога довше.

Таблиця-ключ інтерпретація результатів

1 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13

А 0 2 0 6 3 3 6 2 2 3 3 3 6

Б 2 0 3 2 5 0 0 6 6 0 5 0 3

В 4 6 2 0 - 1 - 4 4 - - - -

Г 0 - - 6 - - - - - -

Понад 40 балів. У вас багато шансів стати хорошим керівником із сучасним стилем поведінки. Ви вірите в людей, їх знання та добрі якості, вимогливі до себе і своїх колег. Не будете терпіти в своєму колективі лінивих, не здобуватимете дешевий авторитет. Для старанних підлеглих будете не тільки керівником, а й хорошим товаришем, який у складних ситуаціях зробить усе можливе для надання допомоги словом і ділом.

10—40 балів. Ви могли б керувати певними об'єктами і роботами, але нерідко зустрічалися б із труднощами (і тим частіше, чим менше балів набрали). Прагнули б бути опікуном для своїх підлеглих, але іноді зривали б на них свій поганий настрій

чи гнів; надавали б їм допомогу і давали б їм різні поради, не дивлячись на те, чи є в цьому потреба.

Менше ніж 10 балів. У вас мало шансів досягнути успіху в ролі керівника. Хіба що у вас вистачить сили волі переглянути свої погляди і відмовитися від закоренілих звичок. Насамперед необхідно мати віру в себе і людей.

Тестова методика "Чи вмієте ви слухати?"

Позначте ситуації, які викликають у вас невдоволення, роздратування, досаду при розмові з будь-якою людиною (другом, колегою, керівником чи випадковим співрозмовником).

1. Співрозмовник не дає мені можливості висловитись, постійно перериває мене під час розмови.
2. Співрозмовник ніколи не дивиться на мене під час розмови.
3. Співрозмовник постійно метушиться: олівець і папір його цікавлять більше, ніж слова.
4. Співрозмовник ніколи не посміхається.
5. Співрозмовник завжди відповідає лише питаннями і коментарями.
6. Співрозмовник прагне заперечувати мені.
7. Співрозмовник вкладає в мої слова інший зміст.
8. На мої запитання співрозмовник виставляє контрзапитання.
9. Іноді співрозмовник перепитує мене, роблячи вигляд, що не почув.
10. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває лише тільки для того, щоб згодитися.
11. Співрозмовник під час спілкування зосереджено займається іншими справами і я твердо впевнений, що він при цьому неуважний.
12. Співрозмовник робить висновки за мене.
13. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в мою доповідь.
14. Співрозмовник дивиться на мене уважно, не кліпаючи.
15. Співрозмовник дивиться на мене, ніби оцінюючи. Це тривожить.
16. Коли я пропоную щось нове, співрозмовник говорить, що він думає те саме.
17. Співрозмовник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою, дуже часто киває головою, ахає і підказує.
18. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник уставляє смішні історії, анекдоти.
19. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови.
20. Співрозмовник вимагає, щоб усі погоджувалися з ним. Будь-які його висловлювання підтверджуються запитаннями "Ви також так думаєте?" або "Чи ви не згодні?"

Підрахуйте кількість ситуацій, які викликають у вас досаду і роздратування.

14—20. Ви поганий співрозмовник і вам необхідно ретельно працювати над собою і вчитися слухати.

8—19. Для вас характерні деякі недоліки, ви критично ставитеся до висловлювань, але вам не вистачає деяких властивостей хорошого співрозмовника. Уникайте передчасних висновків, не загострюйте уваги на манерах говорити, не прикидайтесь, шукайте прихований зміст висловлювання, не монополізуйте розмову.

2—7. Ви хороший співрозмовник. Але іноді повністю співрозмовника не розумієте. Ввічливо повторюйте його висловлювання, дайте йому час висловити думку повністю, пристосовуйте свій темп міркування і мови до його мови і можете бути впевнені, що спілкуватися з вами буде ще приємніше.

1—2. Ви відмінний співрозмовник. Ви вмієте слухати. Ваш стиль спілкування може стати прикладом до оточуючих.

Тестова методика "Чи володієте ви аудиторією?"

Усі, кому доводиться виступати перед аудиторією, повинні мати свій спосіб спілкування зі слухачами. Їх можна розділити на дві великі групи. Представники першої підкоряють аудиторію собі. Звичайно, вони враховують її безпосередню реакцію, але вважають за краще тримати "віжки" правління у своїх руках. Не допускають вільної поведінки та виступів. Назвемо цей стиль "авторитарним".

Представники другої групи певним чином самі підкоряються аудиторії. Вони володіють більш різноманітним вибором варіантів поведінки на трибуні, спілкування, виголошення промови. Орієнтуючись на реакцію аудиторії, мають більш гнучку, "особисту" манеру спілкування. Назвемо цей тип "демократичним".

Обидва стилі мають свої переваги та недоліки. Повна незалежність від аудиторії може зробити виступаючого нечутливим до інтересів слухачів. А прагнення орієнтуватися в усьому на аудиторію може призвести до втрати авторитету і ефекту від виступу. Ви повинні самі вибрати необхідний тип спілкування залежно від свого темпераменту, характеру, індивідуальних якостей. Але знання того, до якої групи ви належите, дає можливість уникнути крайнощів. Ви можете визначити це, відповівши "так" чи "ні" на наведені питання.

1. Чи потрібна вам ретельна підготовка до кожного виступу залежно від характеру аудиторії, навіть якщо ви не раз виступали на цю тему?
2. Чи відчуваєте ви себе після кожного виступу "вичавленим", з різким падінням працездатності?
3. Чи хвилюєтеся ви перед виходом на кафедру чи трибуну настільки, що повинні "пересилити" себе?
4. Чи завжди однаково ви починаєте виступ?
5. Чи приходите задовго до виступу?
6. Чи потрібно вам три-п'ять хвилин, щоб установити перший контакт з аудиторією і змусити уважно вас слухати?
7. Чи прагнете ви говорити за чітко встановленим планом?
8. Чи любите ви рухатися під час виступу?
9. Чи відповідаєте ви на записки із запитаннями в міру їхнього надходження, не групуючи?
10. Чи встигаєте ви під час виступу пожартувати? Якщо ви відповіли однозначно на всі запитання, то ви маєте індивідуальний стиль.

Позитивні відповіді на запитання 1, 4, 5, 6, 7, 9 і негативні — на інші свідчать про те, що ви належите до авторитарного типу.

Якщо відповіді розподілилися навпаки — до демократичного. Якщо ви відповіли "ні" на запитання 2, 3, 5, значить у вас сильний тип нервової системи. Відповідь "ні" на запитання 1, 4, 6, 10 говорить про рухливість ваших емоцій.

ДОДАТОК 4. ПРАВИЛА І РЕКОМЕНДАЦІЇ

Типологія сучасних американських менеджерів

Нині на керівні посади в найбільш розвинутих компаніях США висувають менеджерів нового типу. Їх особливістю є прагнення до найкращої організації роботи підлеглих. На відміну від управляючих 60—70-х років, заклопотаних своєю безпекою та благополуччям, нові менеджери прагнуть створити кількість спрямованих на ці цілі організаційних заходів і частіше ризикують.

Дослідження сучасної американської корпоративної культури засвідчили, що в ній є чотири основні типи менеджерів.

"Майстри". Це люди, які дотримуються традиційної системи цінностей, включаючи службову етику і повагу до інших людей. Усіх, хто їх оточує, вони оцінюють переважно з точки зору того, настільки творчо вони ставляться до своїх обов'язків. Але ці люди бувають настільки заглиблені в предмет своїх творчих пошуків, що виявляються не в змозі керувати складними та мінливими організаційними системами.

"Борці із джунглями". Це люди, які пристрасно прагнуть до влади, вони сприймають себе і оточуючих як жителів "людських джунглів".

Їх інтелектуальні та інші психічні ресурси спрямовані переважно на поліпшення своєї безпеки та благополуччя. Колег по роботі вони зазвичай розглядають як конкурентів чи ворогів, а підлеглих — як засоби в боротьбі за владу.

Серед них визначають два підтипи: "леви" та "лисиці". "Леви" — це переможці, які досягли успіху і будують "свою імперію". "Лисиці", зробивши свої гнізда в корпоративній організації, продовжують хитро і розважливо просуватися далі. За рахунок заповзятливості їм вдається швидко піднятися службовими сходами. Але їх плани часто врешті-решт розвалюються в результаті відповідних дій тих, кого вони обдурили чи використали в корисливих цілях.

"Люди компанії". Вони ідентифікують себе з організацією, до якої належать. Якщо вони психологічно слабкі, то прагнуть підкорити себе іншим і швидше досягти безпеки, ніж успіху. Якщо ж вони вольові й досить сильні, то прагнуть до визнання з боку оточуючих, до підвищення згуртованості корпорації. Найбільш творчі з них створюють у компанії атмосферу співробітництва і дружніх відносин, але не в змозі успішно вирішувати справи в умовах сильної конкуренції.

"Гравці". Вони розглядають ділове життя і свою роботу як своєрідну гру, люблять ризикувати, але з розрахунком і часто захоплюються нововведеннями. На відміну від "борців із джунглями", вони прагнуть не до створення своєї "імперії", а до задоволення від перемоги. Їх основна робота — бути відомими як переможці.

Серед сучасних американських менеджерів найбільш поширений саме останній тип. Але в керівників, які займають найвищі посади, одночасно з рисами "гравців" виявляються риси "людей компанії". Вони ведуть гру в основному в інтересах компанії, ідентифікуючи себе з нею. Стимулюючи в підлеглих інтерес до роботи, вони заохочують тих із них, які сприяють успіхам корпорації, і карають тих, хто перешкоджає їм.

У міру просування службовими сходами їх особисті інтелектуальні здібності вдосконалюються, а риси характеру набирають такої психологічної структури, в якій можуть поєднуватися найрізноманітніші, іноді найпротилежніші риси: прагнення до співробітництва і конкуренції; лаконічність стилю керівництва та нетерпимість до бюрократизму, схильність до ризику і тверезий розрахунок.

Ознаки слабого керівника

1. Завжди стикається з непередбаченими обставинами, тому що не може їх передбачити.
2. Перекоаний, що знає свою справу і вміє її зробити краще від всіх, тому прагне все зробити сам.
3. Приймає відвідувачів, тримаючи в одній руці телефонну трубку, а другою підписуючи документ, у той же час консультуючи працівника.
4. Його письмовий стіл завжди закиданий папером. При цьому зовсім незрозуміло, які з них важливі, які термінові, а які просто непотрібні.
5. Працює навіть уночі.
6. Завжди ходить з портфелем чи папкою, в яких носить непрочитані документи (з роботи додому і навпаки).
7. Ніколи нічого не вирішує до кінця, багаж невирішених питань лягає на його плечі, на психіку.
8. Прагне прийняти найкраще рішення, замість того, щоб прийняти конструктивніше рішення.
9. Фамільярний з підлеглими. Старається набути репутацію "хорошого хлопця".
10. Готовий до будь-якого компромісу і в той же час шукає тих, хто працюватиме на нього.
11. Працює за принципом "відкритих дверей", до нього в кабінет іде, хто хоче й коли хоче.

Типові помилки менеджера

(за Е. Шварцом й А. Маккензі)

- ◆ Залишаючи двері кабінету відчиненими, сподіваючись поліпшити спілкування з працівниками, менеджери, як правило, досягають протилежного результату. Їх часто відволікають від вирішення важливих завдань.
- ◆ Часто менеджери не планують своєї діяльності, тому що їм не вистачає часу. Вони не розуміють, що саме ефективне планування економить час, дозволяючи отримати кращі результати.
- ◆ Менеджери схильні реагувати на невідкладні справи, а не на важливі. Ігноруючи пріоритети, породжують аврари.
- ◆ Чекаючи тих, хто запізнюється, і не відкриваючи нараду, менеджери карають тих, хто прийшов вчасно і заохочують тих, хто запізнився. Не виключено, що в наступний раз той, хто прийшов учасно, прийде пізніше.
- ◆ Менеджери не схильні передовіряти свої повноваження і відповідальність недосвідченим підлеглим. Але підлеглі можуть заслужити довіру керівника лише набуваючи досвіду, а це можливо при самостійному виконанні відповідних завдань.
- ◆ Менеджери залишають папери на своїх столах, щоб про них не забути. Потім папери або губляться, або перестають привертати увагу, лише заважають роботі, яку необхідно виконати в даний момент.
- ◆ Чим довше менеджер затримується на роботі, тим більше він стомлюється і тим більше в нього з'являється справ, які ще необхідно виконати. У результаті доводиться затримуватися ще довше.
- ◆ Менеджери часто плутають поняття "ефективність" та "оперативність", їх більше хвилює правильне виконання робіт, ніж виконання правильної роботи.

Фактори ефективної взаємодії керівника з підлеглим

Повага. Робітник починає поважати керівника в той момент, коли відчуває повагу керівника до себе. Якщо керівник проявляє турботу про підлеглого як про особистість, то і в складній ситуації керівник зможе покластись на нього.

Довіра. Працівник чекає вашої підтримки і довіри. Підтримайте його. Довіра виросте, якщо ваші дії сприяють діловій кар'єрі працівника. Довіра зникне, якщо підтримуєте різних некомпетентних людей.

Навчання. Ефективність керівника пов'язана з тим, чого в нього можна повчитися. Тому необхідно перевершувати підлеглих, необхідно вміти виступати в ролі учителя. Керівник не вчить, у нього вчаться.

Кодекс поведінки в ставленні до підлеглих

- ◆ Поважай їх. Можеш бути вимогливим, жорстким, обов'язково справедливим і поважаючим особистість підлеглого. Якщо ти поважаєш людей, вони вибачать твою вимогливість.

- ◆ Визнай їх індивідуальну неповторність. Підлеглі, як і всі люди, люблять, щоб помічали їх індивідуальну неповторність. Немає "маленьких" людей, є "маленькі професії".

- ◆ Помічай усі позитивні зміни в роботі чи поведінці працівників і давай їм про це знати. Це називається управляти людьми за їх позитивними відхиленнями. "Дякую", вимовлене вчасно і у відповідних обставинах, іноді значить більше, ніж цінний подарунок.

- ◆ Сварити поодиночі, хвалити при всіх. Не бійтеся хвалити, бійтеся пересварити. Без необхідності не критикуйте. Критика — це засіб, а не ціль.

- ◆ Надайте підлеглим необхідну самостійність, свободу і повноваження. Від свободи та довіри виростають крила навіть у тих, хто не вміє літати. Крім цього, це не дозволяє підлеглому вказувати на самостійну причину невдачі.

- ◆ Забезпечте підлеглих усім необхідним для виконання роботи, але не робіть роботу за них. Показати голодній людині, як користуватися вудочкою, краще, ніж просто дати риби.

- ◆ Замість того, щоб боротися з тим, що вас дратує в підлеглих, подумайте, як можна ще використати у своїх цілях спільне благо. Якщо чогось не можна заборонити, значить, необхідно використати це позитивно.

- ◆ Якщо відчуваєте, що не праві, не бійтеся піти на компроміс, вибачитися. На це здатні лише сильні особистості. Але зроби це швидко, рішуче, впевненим тоном і не в кінці розмови.

Як стати оратором: поради керівникові

- Практика, практика і ще раз практика. Упевнено плавати можна навчитися тільки на глибині, тому й ораторським навичкам можна навчитися тільки на трибуні перед аудиторією. Тому потрібно виступати завжди, коли можна звернути на себе увагу. Через деякий час вас будуть просити взяти слово.

- Важлива і форма виступу. Навіть найцінніші думки можуть бути безповоротно втрачені, якщо вони не оформлені в діючу словесну форму. Тому ви повинні поновлювати словниковий запас і час від часу відновлювати в пам'яті необхідну інформацію та правила граматики. Частіше звертайтеся до праць майстрів слова. Використовуйте більше дієслів і менше прикметників. Їх слід використовувати лише тоді, коли необхідно підкреслити особливі властивості.

- Короткість - сестра таланту. Віддавайте перевагу коротшим реченням. Дотримуйтеся стародавнього правила, яке говорить, що кожна нова думка потребує нового речення. Крім того, довгі висловлювання малопереконливі.

- Необхідна центральна теза і план. Теза — положення, яке необхідно розкрити в процесі виступу. Послідовність розкриття тези, аргументація відображається в плані виступу і опрацьовуються в підготовчий період. Весь виступ розбивається на

частини. Успіх виступу залежить від вступу. Початок виступу повинен зацікавити слухачів, зосередити їхню увагу. У вступі коротко повідомляється, для чого і в якому контексті розкривається проблема.

Поганий кінець зіпсував не один гарний виступ, тому зверніть особливу увагу на закінчення.

■ Приклад, порівняння, докази. Гарний виступ включає багато цікавих прикладів, особливо, коли ви звертаєтесь не тільки до спеціалістів. Якщо неспеціалісти становлять більшу частину аудиторії, то, крім прикладів, ви повинні ще додати й порівняння. Хороші оратори щедро підтверджують те, про що говорять. Кращі докази ґрунтуються на перевірених даних.

■ Вимоги виступаючого. Проголошувати промову необхідно розміреним темпом. Говорити необхідно голосно, але не кричати, особливе значення мають паузи, дикція. Необхідно модулювати голос, надавати йому активності, щоб мова не була однотонною. Оратор, який ловить ротом повітря, виглядає комічно. Важлива основа ораторського мистецтва — тренування, дихання.

■ Зовнішній вигляд та поведінка оратора. Мається на увазі акуратність, стиль одягу, манера триматися. Не стійте нерухомо, допомагайте собі жестами (в міру). Це саме відноситься до живої міміки. Закам'яніле обличчя оратора не викликає довіри і залишає враження напруженості.

Способи регуляції психічних станів. Дихальні вправи

Установлено, що нервові імпульси із дихальних центрів мозку поширюються на його кору і змінюють її тонус.

При цьому тип дихання, при якому вдих робиться швидко і енергійно, а видих — повільно, викликають дихання тонусу центральної нервової системи, нормалізують артеріальний тиск, зняття емоційного напруження. Повільний вдих і різкий видих, навпаки, тонізують нервову систему, підвищують рівень активності її функціонування, створюють відповідне психічне напруження. Для того, щоб використати цю закономірність для регулювання психічних станів, рекомендується оволодіти відповідними навичками, закріпити які допоможуть такі заспокійливі вправи.

Вправа 1. Заспокійливе дихання.

У вихідній позі, стоячи чи сидячи, зробіть повний вдих. Потім, затримавши дихання, уявіть коло і повільно видихніть у нього. Цей прийом повторіть чотири рази. Потім так само видихніть в уявний квадрат. Після виконання цих процедур обов'язково приходить спокій.

Вправа 2. Видихання втоми.

Ляжте на спину, розслабтеся, установіть повільне й ритмічне дихання, чітко уявіть, що з кожним вдихом легені наповнюються життєвою силою, а з кожним видихом вона розповсюджується по всьому тілу.

Вправа 3. Позіх.

Як говорять спеціалісти, позіх дозволяє майже моментально збагатити кров на кисень і звільнити її від зайвої кислоти. Напружені в процесі позіхання м'язи ший, обличчя, ротової порожнини прискорюють надходження крові в судини головного мозку. Під час позіхання поліпшується кровопостачання легенів, виштовхується кров із печінки, підвищується тонус організму, складається імпульс позитивних емоцій.

Говорять, що в Японії працівники електротехнічної промисловості організовано позіхають через кожні 30 хв. Для виконання вправи закрийте очі, як найширше

відкрийте рот, напружте ротову порожнину, ніби говорячи низьке розтягнуте "у-у-у". У цей момент як можна яскравіше уявіть, що в роті утворюється порожнина, дно якої спускається вниз.

Умови ефективного ділового спілкування

Будь-яка радість збільшує альтруїзм підлеглого, а образа чи розчарування зменшують його.

Підлеглого можуть зацікавити і повести люди знаючі, досвідчені, компетентні.

Підлеглий симпатизує тим, хто любить симпатичних йому людей.

Чим частіше ми бачимо партнера по спілкуванню, тим більша вірогідність того, що він нам сподобається. Але надмірні контакти знищують його привабливість, оптимальні контакти з переговорів становлять 2—6 днів.

Оточуючі спочатку ціняться настільки, наскільки вони можуть допомогти в реалізації особистих цілей партнера.

Тверде впевнене рукостискання, яке супроводжується поглядом в очі, як правило, подобається всім.

Важливо приділити велику увагу на початку бесіди. Банальний початок орієнтує на банальність усієї зустрічі. Людина найбільше ображається, коли дають зрозуміти, що не пам'ятають її імені.

Люди зазвичай люблять говорити про свою персону і підкреслювати свою значимість.

Говорити з людиною бажано звичною для неї мовою, побоюючись крайнощів, зловживання незнайомими словами (це дратує) і надто спрощеної мови (це може сприйматися як ознака низького рівня інтелекту).

Не поспішайте заповнювати паузи. Терпіння і витримка можуть спровокувати людину сказати те, чого вона говорити не збиралася.

Резюме

Схема - конспект

Документ щодо особового складу:

Резюме – документ, у якому коротко викладаються особисті освітні та професійні відомості про особу. Як правило, цей документ надсилається до установи, яка оголосила вакансії. Після ознайомлення дирекції із документом претенденти запрошуються на співбесіду. Якщо особа відповідає вимогам установи, то їй пропонують заповнити резюме у вигляді анкети безпосередньо на місці.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Текст, що містить таку інформацію:
 - домашня адреса, телефон (факс);
 - прізвище, ім'я, по батькові;
 - мета написання документа;
 - особисті дані (дата народження; сімейний стан; національність (якщо потрібно));
 - відомості про освіту (повне найменування всіх навчальних закладів, у яких довелося вчитися; ступінь володіння іноземними мовами (при потребі);
 - відомості про професійний досвід (яку посаду обіймає зараз, попередні посади, із зазначенням стажу роботи);
 - відомості про публікації (якщо потрібно);
 - інша інформація на вимогу роботодавця.
3. Дата (при потребі).
4. Підпис (при потребі).

З р а з о к:***Резюме***

Проспект Ватутіна, 26, кв. 154,
м. Київ-183,
02183

тел. 510-00-00

Наталія Марченко

Мета: заміщення вакантної посади літературного редактора з умовою професійного вдосконалення і росту.

Особисті дані: українка; 1970 року народження; одружена; маю сина семи років.

Освіта: 1987-1992 рр. – філологічний факультет НПУ імені М.П. Драгоманова;
1992-1995 рр. – аспірантура при Інституті української мови НАН України,
кандидатська дисертація на тему: „Засоби стандартизації мови ділових паперів”. Маю науковий ступінь кандидата філологічних наук.

Досвід: 1995- 20__ рр. – газета „Освіта”(м. Київ), літературний редактор.

Скарга

Схема - конспект

Документи щодо особового складу.

Скарга – це документ, у якому особа (установа) вказує на порушення її прав та інтересів з боку іншої особи (установи) і пропонує вжити належних заходів для ліквідації такого порушення.

Реквізити:

1. Адресат (назва установи або посада, прізвище та ініціали особи, яка має повноваження щодо розгляду цієї скарги).
2. Адресант (прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку, посада, при потребі домашня адреса й паспортні данні особи, яка подає скаргу).
3. Назва виду документа.
4. Текст.
5. Дата.
6. Підпис.
7. Засвідчення підпису (якщо потрібно).

З р а з о к:

Голові Ладжинської
міської ради Коломийцеву
О.С. Носко Галини
Василівни, що мешкає за
адресою: вул. Лепсе, 9, кв.
3, м. Євпаторія,
00000

Скарга

Упродовж опалювального сезону 20.. року в моїй квартирі не працювали прилади опалювання. Температура повітря в кімнатах знижувалася до +8 - +10°C. Я неодноразово зверталася до ЖЕКу (начальник Зубрицький І.Б.) з проханням відремонтувати чи замінити частину труб, але, крім обіцянок, нічого не зроблено. Настає новий опалювальний сезон, і знову в квартирі холодно. Прошу Вас вжити заходів щодо ремонту системи опалювання, а також притягнути до суворой відповідальності винних у байдужому ставленні до мешканців будинку № 9 по вул. Лепсе.

10.10.____

(підпис)

Г.В. Носко

Заява

Схема – конспект

Документи щодо особового складу.

1. **Заява** — це вид документа, за допомогою якого громадяни реалізують через державні, приватні або громадські організації (установи, заклади) надані їм права (на працю, відпочинок, матеріальне і соціальне забезпечення тощо) чи захищають свої інтереси.

2. Заяви поділяються на :

- 2.1. Особисті (містять прохання, звертання до керівної посадової особи, пишеться власноручно в одному примірнику).
- 2.2. Службові (укладаються посадовою особою від власного імені або від організації до посадової особи іншої організації).

З р а з к и:

Заява звичайного зразка про зарахування на роботу:

Директорові
ВСП «Ладизинський фаховий
коледж Вінницького НАУ»
Цуркану О.В.
Благіна Олександра Михайловича

Заява

Прошу зарахувати мене на посаду техника-електрика ВСП «Ладизинський фаховий коледж ВНАУ» з 10.11.20...

Додатки:

1. Копія диплома.
2. Трудова книжка.

08.11...

(підпис)

О. М. Благін

Заява звичайного зразка:

Директорові
ВСП «Ладизинський фаховий
коледж Вінницького НАУ»
Цуркану О.В.
студента групи Е-21
Благіна Олександра Михайловича

Заява

Прошу надати мені матеріальну допомогу у зв'язку з поїздкою на олімпіаду з математики в м.Вінниця.

Додатки:

1. Відрядження.
2. Квитки за проїзд.

08.11...

(підпис)

О. М. Благін

Заява зразка коледжу:

Заступникові директора
з виховної роботи
Мисько О.О.
студента групи Е-21
Благіна Олександра Михайловича

Заява

Прошу звільнити мене від занять 11.09... року (або з 11.09... по 12.09...) у зв'язку з сімейними обставинами (весілля брата, обстеження в обласній лікарні м.Вінниця).

08.11...

Староста групи

Куратор групи

(підпис)

(підпис)

(підпис)

О. М. Благін

О.В.Москаленко

М.С.Синенький

1. Заява-зобов'язання укладається для одержання додаткових авансів чи позик.

З р а з о к:

Назва установи банку

Назва підприємства

Заява-зобов'язання

Просимо надати кредит з позикового рахунка під розрахункові документи в дорозі на відвантажені товари і послуги, надані нами іногороднім покупцям, а також на оплату чеків за послуги транспорту і підприємства зв'язку. З інструкцією про безготівкові розрахунки і кредитування операцій, пов'язаних з рахунками, ознайомлені і зобов'язуємося її виконувати.

Директор (підпис)

СІ. Грищук

Головний бухгалтер (підпис)

Л.В. Калита

06.11.____

Печатка

2. Позовні заяви подаються до суду. Особливістю цих заяв є те, що позивач повинен якомога детальніше, послідовно й логічно викласти конкретні факти, що стали причиною звертання до суду.

Зразок позовної заяви про розлучення:

Ворошиловський районний суд
м. Донецька

Позивач: Голикова Ганна Іванівна
(адреса)

Відповідач: Голиков Олександр Семенович
(адреса)

Позовна заява

про розірвання шлюбу, стягнення аліментів, поділ заощадження

З відповідачем я перебуваю у зареєстрованому шлюбі з 5 серпня 1979 р. У нас двоє дітей: повнолітня дочка і син Олексій Олександрович Голиков, 2 грудня 1985 р. народження. Останніми роками відповідач систематично скандалить у сім'ї, у результаті становище стало нестерпним. Захист мого здоров'я, честі, гідності, а також інтереси сім'ї вимагають негайного розірвання шлюбу з відповідачем.

Виходячи з викладеного і керуючись ст. 40, 80, 82 КпШС України,

ПРОШУ:

1. Розірвати мій шлюб з відповідачем, залишивши мені його прізвище.
2. Стягнути аліменти на утримання сина до його повноліття у розмірі $\frac{1}{4}$ зарплати відповідача.
3. Розділити грошові заощадження, які знаходяться в Ощадбанку № 25 м. Донецька на рахунку 21118 на ім'я Голикова Олександра Семеновича.
4. Витрати по сплаті держмита, що стягується при видачі свідоцтва про розірвання шлюбу, прошу порівну розкласти на сторони.

Додатки:

1. Копія свідоцтва про шлюб.
2. Копія свідоцтва про народження сина.
3. Марка держмита.
4. Копія позовної заяви для відповідача.

Дата

(підпис)

Г.І. Голикова

Характеристика

Схема - конспект

Характеристика – це документ, у якому в офіційній формі висловлено громадську думку про працівника як члена колективу і який складається на його вимогу або письмовий запит іншої установи для подання до цієї установи.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Заголовок (прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку особи, якій видається характеристика; рік або повна дата народження; посада; якщо треба - місце проживання.)
3. Текст, який містить такі відомості:
 - трудова діяльність працівника (з якого часу працює в цій установі, на якій посаді);
 - ставлення до службових обов'язків та трудової дисципліни (вказуються найбільш значущі досягнення, заохочення та покарання); моральні якості (риси характеру, ставлення до інших членів колективу); висновки;
 - призначення характеристики (при потребі).
4. Дата складання.
5. Підпис керівника установи (при потребі - інших відповідальних осіб).
6. Печатка.

Характеристика оформляється на стандартному аркуші паперу у двох примірниках: перший видають особі, а другий (копію) підшивають до особової справи.

З р а з о к:

ХАРАКТЕРИСТИКА

**Колісника Олега Олександровича,
1988 року народження,
випускника відділення електрифікації
ВСП «Ладжинський фаховий коледж
Вінницького НАУ»**

Колісник О. О. навчався у ВСП «Ладжинський фаховий коледж ВНАУ» з 1 вересня 2018 року. За період навчання виявив себе студентом з посередніми знаннями. Активною участю в громадському житті не відзначався. Має добру фізичну підготовку. Брав участь у спортивних змаганнях з гирьового спорту (1 місце в коледжі).

Випускник нерішучий, неорганізований з питань навчання. Мав усні попередження за невчасне оформлення залікової книжки, обхідних листів.

Студент не комунікабельний. Шкідливих звички відсутні. Приводів у міліцію не було.

Коліснику О.О. рекомендується більша наполегливість та відповідальність у вирішенні складних питань.

Характеристику видано для подання до
Директор коледжу
Куратор групи

О. В. Цуркан
М.С. Недипіч

01.07.____
Печатка

Протокол

Схема - конспект

Довідково - інформаційний документ

1. Протокол – це документ, у якому фіксуються хід і результати роботи нарад, засідань, зборів, конференцій. У протоколах відображаються всі виступи з питань, що розглядаються, а також рішення, прийняті в результаті обговорення.
2. Протокол веде секретар або інша спеціально призначена особа.
3. Протокол загальних зборів (засідань, нарад) підписують голова й секретар, а протоколи засідань комісій — усі члени комісій.
4. Текст протоколу складається з двох частин: вступної та основної. У вступній частині вказується дата проведення зборів, зазначаються прізвища та ініціали всіх присутніх. При великій кількості присутніх на засіданні їх список складається окремо й додається, а в протоколі зазначається лише загальна кількість присутніх. У цій частині подається також порядок денний зборів з переліком питань, що розглядаються.
5. Основний текст протоколу поділяється на розділи, які відповідають пунктам порядку денного. Кожен розділ містить такі частини:
 - слухали;
 - виступили;
 - ухвалили.
6. За обсягом фіксованої інформації протоколи бувають трьох видів:
 - 1) *короткі* (записуються обговорювані питання, прізвища доповідачів, прийняті рішення);
 - 2) *повні* (відрізняються від коротких стислим поданням виступів доповідачів і учасників);
 - 3) *стенографічні* - (дослівно фіксують увесь хід засідання).

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Заголовок (вказується структурний підрозділ або колегіальний орган).
3. Дата засідання.
4. Номер.
5. Гриф затвердження (якщо потрібно).
6. Текст.
7. Підписи голови й секретаря.

З р а з о к:

Протокол №5

загальних зборів студентів групи Б-31

05.10.20..

Присутні: 31 особа

Відсутні: 1 особа (через хворобу)

Порядок денний:

1. Розподіл грошової премії.

СЛУХАЛИ:

Колісник Н.В., куратор групи Б-31. Інформацію куратора групи про розподіл грошової премії в розмірі 5000 гривень.

ВИСТУПИЛИ:

Бондаренко І.В. Запропонував поділити гроші між студентами групи.

Біленька С.І. Внесла пропозицію перерахувати гроші на рахунок Ладижинського дитячого інтернату інвалідів „Троянда”.

Голосування: за I пропозицію:

за – 10

проти – 18

утримались – 4

за II пропозицію:

за – 20

проти – 10

утримались – 2

УХВАЛИЛИ:

Грошову премію в сумі 5000 гривень перерахувати на рахунок Ладижинського дитячого інтернату інвалідів „Троянда”.

Голова зборів

(підпис)

Н.В. Колісник

Секретар

(підпис)

С.В. Березюк

ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ

1. Це документ, що являє собою частину протоколу, потрібну для вирішення окремого питання. Його складають та надсилають (або передають) окремим особам чи підприємствам на їхню вимогу.

2. Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Заголовок протоколу.
3. Номер протоколу.
4. Дата протоколу.
5. Текст витягу.
6. Дата складання витягу.
7. Підпис секретаря або голови засідання.
8. Печатка.

З р а з о к:

Витяг з протоколу № 5 загальних зборів студентів групи Б-31

від 05 жовтня 20.. року

Присутні: 31 особа

Відсутні: 1 особа (через хворобу)

СЛУХАЛИ:

Колісник Н.В., куратор групи Б-31. Інформацію куратора групи про розподіл грошової премії в розмірі 5000 гривень.

ВИСТУПИЛИ:

Біленька С.І. Внесла пропозицію перерахувати гроші на рахунок Ладижинського дитячого інтернату інвалідів „Троянда”.

УХВАЛИЛИ:

Грошову премію в сумі 5000 гривень перерахувати на рахунок Ладижинського дитячого інтернату інвалідів „Троянда”.

Голова зборів

(підпис)

Н.В. Колісник

Секретар

(підпис)

С.В. Березюк

Печатка

Оголошення

Схема - конспект

Довідково - інформаційний документ

Оголошення — це інформація про майбутній масовий захід.

Реквізити:

1. Заголовок.
2. Дата.
3. Час та місце проведення заходу, його назва.
4. Порядок денний або короткий виклад змісту заходу.
5. Адреса та номери телефонів організації, яка проводить захід.

За формою викладу оголошення бувають: письмові, мальовані, друковані в газетах, журналах. До них належать афіші, що рекламують кінофільми, концерти, виставки тощо.

В оголошеннях, крім чіткої мови, важливості теми, цікавості змісту, велике значення має оформлення: написання слів різними шрифтами, добір кольорів, симетричність розміщення повідомлень, а по радіо і телебаченню — час повідомлень, чіткість вимови, оригінальність композиційного тексту.

Оголошення широко використовують у підприємницькій діяльності.

Розрізняють ***організаційні*** ті ***рекламні*** оголошення. Організаційні мають на меті лише повідомити про масовий захід. Рекламні оголошення закликають до активної участі у співпраці. Тому з метою увиразнення пропонованих послуг у рекламних оголошеннях графічно виділяють дієслова (зручно, надійно, швидко, якісно) або ж назву пропонованої послуги (столярне приладдя, шпалери, фурнітура тощо).

З р а з о к:

Оголошення

12 березня 2022 року о 15.00 в актовій залі ВСП «Ладизинський фаховий коледж ВНАУ» відбудеться літературний вечір, присвячений творчості Тараса Шевченка.

Оргкомітет

Телеграма

Схема - конспект

Довідково - інформаційний документ

Службова телеграма – узагальнена назва різноманітних за змістом документів, переданих, як правило, телеграфом.

Телеграми надсилаються у найтерміновіших випадках, коли інші види зв'язку не можуть забезпечити вчасного повідомлення інформації адресатові.

Залежно від призначення службові телеграми бувають внутрішні і зовнішні.

Внутрішні службові телеграми поділяються на вищі державні, державні, термінові, звичайні, У першу чергу обслуговуються вищі державні та державні телеграми, потім — з помітками "Звіт" і т. ін.

До категорії термінових належать телеграми, оплачувані за терміновим тарифом, службові з помітками: *Термінова*, а також *Термінова телефонна розмова*. Всі інші вважаються звичайними.

Вимоги до оформлення:

1. Телеграма пишеться суцільним текстом без переносів. Розпочинається дієсловом у множині чи однині.

2. Службові телеграми пишуть у двох примірниках: 1-й до відділення зв'язку; 2-й — до справи (копія).

3. Текст телеграми містить лише словесну інформацію (знаки №, - (мінус), + (плюс), 0, % (процент), цифри пишуться словами).

4. Гранична стислість мови телеграм виявляється в тому, що кількість дієслівних форм мінімальна, прикметників майже немає, прислівники вживаються рідко. Заперечення *не* не вилучають. Телеграми можуть бути написані шифром або кодом. Розділові знаки у вигляді скорочень крпк, км вживають лише тоді, коли вони впливають на зміну змісту.

Реквізити:

1. Герб.
2. Назва міністерства.
3. Назва виду документа.
4. Номер.
5. Адресат.
6. Текст.
7. Адресант.

З р а з о к:

Міністерство зв'язку України

Телеграма
Термінова

Київ видавництво Либідь Ткаченко

ВСП «Ладижинський фаховий коледж ВНАУ» поштою

Просимо прийняти замовлення підручники української мови виконання сповістіть директора коледжу.

24321 Ладижин Кравчика - 5

Дирекції коледжу

Цуркан О.В.

Дата

Печатка

Службовий лист

Схема - конспект

Довідково - інформаційний документ

Службовий лист — загальна назва великої групи управлінських документів, які слугують засобом спілкування: з установами та приватними особами. Службові листи застосовують для розв'язання численних оперативних питань, що виникають в управлінській діяльності: запити, повідомлення, запрошення, претензії, зміни, уточненні, завдання, з'ясування, нагадування, прохання, вимога і т. ін.

Реквізити:

1. Назва н адреса організації відправника листа.
2. Номер й дата листа.
3. Назва й адреса одержувача листа.
4. Заголовок.
5. Номер і дата листа, що правив за основу для складення відповіді.
6. Текст листа.
7. Перелік додатків із зазначенням кількості сторінок.
8. Підпис керівника.
9. Віза виконавця (підпис на копії).

З р а з о к:

Лист

(бланк установи)
Вихідні дані листа
(дата, вихідний номер)

Комісії перейменувань
Ладижинської міської ради і
держадміністрації

Високоповажна комісіє!

Пам'ять — сила. Завдяки історичній пам'яті людина стає особистістю, народ — нацією, країна — державою. Цією ідеєю керувався у своїй творчій і державній діяльності український історик із світовим ім'ям Михайло Грушевський.

Навіть якби з-під пера академіка, вважають дослідники, вийшло тільки одне 10-томне видання "Історії України-Руси", де він доводить об'єктивну історичну закономірність державної України, то й цього було б досить, щоб занести його ім'я в пантеон української науки. А вчений залишив нащадкам близько двох тисяч робіт про культурне й історичне минуле України.

Просимо Вас розглянути питання про перейменування вулиці Кірова на вулицю М.Грушевського. Настав час віддати належне великому вченому.

Викладачі та студенти
відділення електрифікації і автоматизації с.г. (підписи)

Службові листи

Схема – конспект

Довідково - інформаційний документ

1. Це найпоширеніший вид документації, один із способів обміну інформацією. Службові листи належать до основних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами.
2. За функціональними ознаками службові листи поділяють на такі, що потребують відповіді й такі, що її не потребують:
 - 2.1. До листів, що потребують відповіді, належать: листи - прохання, листи - звернення, листи - пропозиції, листи - запити, листи - вимоги.
 - 2.2. До листів, що потребують відповіді, належать: листи - попередження, листи - нагадування, листи - підтвердження, листи - відмови, супровідні листи, гарантійні листи, листи - розпорядження, листи - повідомлення.
3. За кількістю адресатів розрізняють **звичайні, циркулярні й колективні** листи. Звичайний лист надсилають на адресу однієї інстанції, циркулярний лист - цілій низці установ, колективний лист – на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.
4. Службові листи пишуть чи друкують на бланку або чистому аркуші паперу.
5. Основні реквізити листа:
 1. Штамп (повна назва установи - автора листа).
 2. Номер і дата листа.
 3. Назва установи - адресата.
 4. Текст, що складається з двох частин:
 - опис фактів або подій, які послугували підставою для написання листа;
 - висновки та пропозиції.
 - Відмітка про наявність додатка.
 5. Підпис керівника організації.
 6. Печатка.

Написання ділового листа - це справжнє мистецтво, адже тексти листів найменшою мірою трафаретизовані й уніфіковані.

6. Щоб оволодіти мистецтвом листування, слід засвоїти правила ведення ділової переписки, тобто низку загальноприйнятих правил:

6.1. Починати листа необхідно із звертання. Проблема вибору звертання є доволі делікатною. Найпоширенішими є такі звертання:

Шановний/а (ім'я та батькові)!

Шановний/а пане (пані) ...!

Шановні панове (колеги)!

Вельмишановний добродію!

Глибокошановний (ім'я та по батькові)!

Високошановний пане...!

У сучасному діловому листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати на його професію.

Високошановний пане Міністре

Вельмишановний (високоповажний) професоре!

Шановний вчителю!

Високо поважений пане ректоре!

Не слід забувати про те, що в українській мові звертання вживають у формі кличного відмінка.

Відсутність звертання може бути витлумачено як зневага до адресата і порушення етикету ділового листування.

Наявність звертання не вичерпує проблеми про правильно початий лист, щоб він справив на адресата належне враження.

6.2. Дуже важливо ретельно обмірковувати початкову фразу листа, від якої може багато залежати, адже саме вона має переконати адресата у правомірності написання листа. Якщо це **лист-відповідь** на запит, на запрошення, **лист-подяка**, то вже у першому ж реченні буде доречним ввічливо висловити вдячність.

Хочемо висловити свою найщирішу вдячність за...

Щиро дякуємо за лист з порадами та рекомендаціями щодо...

Перш за все дозвольте подякувати Вам за...

Цей лист - вияв нашої вдячності за...

Прийміть нашу щиру (найщирішу) подяку за...

Ми щиро вдячні Вам за те, що Ви...

Дозвольте висловити свою вдячність...

Вдячні Вам за запрошення...

Дякуємо за надану змогу...

6.3. У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами:

Із вдячністю підтверджуємо отримання листа - відповіді...

Офіційно підтверджуємо свою згоду на...

На підтвердження нашої попередньої домовленості (телефонної розмови) повідомляємо...

Підтверджуємо отримання Вашої телеграми...

Ми отримали Вашого листа з повідомленням про... і щиро Вам вдячні.

6.4. Поширеними вступними фразами в ділових листах є посилання на попередній лист, телефонну

розмову, подію, зустріч:

У відповіді на Ваш лист від (дата)...

Відповідаючи на Ваш запит від (дата)...

Відповідно до пункту укладеної угоди...

Відповідно до контракту (домовленості)...

Посилаючись на оголошення в газеті (журналі), просимо Вас...

6.5. До спонсорів, клієнтів, партнерів нерідко доводиться звертатися із проханням. Для їх оформлення є чимало типових висловів:

Будь ласка, повідомте нам про...

Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у...

Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд...

Просимо Вас терміново оплатити рахунки.

Насамперед просимо повідомити...

Ми були б щиро вдячні, якби Ви могли повідомити про своє рішення найближчим часом.

Вибачте за додаткові турботи, але чи не були б Ви настільки люб'язні дати детальні письмові пояснення з приводу...

Просимо Вас уважно вивчити наші пропозиції й дати остаточну відповідь.

6.6. У діловому світі з різних причин (ви на кілька днів затрималися з відповіддю, не змогли

вчасно

виконати замовлення, надійшла скарга від замовників, запізнилися на зустріч з клієнтом)

іноді

виникають такі ситуації, коли потрібно вибачитися, перепросити за неприємності, яких ви

завдали

адресату. У такому разі листа слід розпочинати так:

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося...

Щиро просимо вибачення за затримку з відповіддю.

Просимо вибачити нам за неможливість вчасно виконати Ваше замовлення...

Хочемо вибачитися за завдані Вам зайві турботи.

Вибачте, нам вельми незручно, що...

Щиро перепрошуємо Вас за вчорашнє спізнення на зустріч.

Просимо вибачення за створені Вам не з нашої вини незручності.

Перепрошуємо за зайві хвилювання з приводу...

6.7. У **листах-нагадуваннях**, що належать до психологічно складних, треба ввічливо, тактовно, делікатно, ненав'язливо вказати на те, що термін оплати рахунка минув. Такі листи варто розпочати так:

Вважаємо за свій обов'язок ще раз нагадати Вам про...

Вибачте, що знову турбуємо Вас, але ми не отримали жодної відповіді на лист від (дата).

Вибачте, але ми хочемо нагадати Вам про необхідність оплати рахунка за... Гадаємо, що це лише непорозуміння.

Нам дуже незручно, що змушені нагадувати Вам про...

Змушені нагадати Вам, що досі не отримали від Вас оплаченого рахунку.

Вважаємо необхідним нагадати Вам...

Дозвольте нагадати Вам, що...

Інколи делікатність не дає бажаних наслідків, тоді слід виявити категоричність і рішучість. Це можна зробити так:

Незважаючи на неодноразові нагадування та вжиті запобіжні заходи, Ваш борг не погашено, натомість він продовжує зростати. Вважаємо за потрібне попередити Вас про свій намір розірвати контракт.

Службові листи
Схема – конспект
Довідково - інформаційний документ

Л и с т - о б г р у н т у в а н н я

Щодо потреби проведення заходів з хімічної меліорації ґрунтів на учбовому господарстві ВСП «Ладизинський фаховий коледж ВНАУ» на 2021 рік.

На землях навчального господарства ВСП «Ладизинський фаховий коледж Вінницького НАУ» агрохімічна меліорація земель проводилась в 2001 році. Результати агрохімічних обстежень ґрунтів 1990 року і 2017 року показують, що підвищилась ступінь кислотності ґрунту і збільшилась площа кислих ґрунтів. На сьогоднішній день переважна більшість ґрунтів в господарстві середньо кислі – 254га (78,7%) і слабо кислі – 57,6га (17,8%), з невисоким вмістом рухомих форм фосфору, середнім вмістом обмінного калію і дуже низьким вмістом легкогідролізованого азоту.

Причиною підвищення кислотності ґрунту є відсутність фінансових можливостей проводити вапнування ґрунтів і застосування фізіологічно кислих мінеральних добрив. Підвищена кислотність ґрунтів негативно впливає на врожайність с/г культур та окупність внесення мінеральних добрив.

Першочерговому розкисленню підлягають ґрунти на полях: II – 50,3 га, III - 51,0га, IV – 15.0га, V – 47.5га, VI – 47,6га, VII – 42,6 га.

Дирекція ВСП «Ладизинський фаховий коледж ВНАУ» м. Ладизин Вінницької області просить управління сільського господарства і продовольства допустити до участі в конкурсі на виділення коштів Державного бюджету України на оплату робіт з докорінного поліпшення ґрунтів.

Директор коледжу

Олег Цуркан

Пояснювальна записка

Схема - конспект

Довідково - інформаційний документ

Пояснювальна записка – з'ясовує зміст певних положень основного документа (плану, звіту, проекту тощо) або пояснює причини певного факту, вчинку, події.

Залежно від змісту і призначення пояснювальні записки поділяють на 2 групи: записки службового характеру та особисті записки громадян з приводу їхньої поведінки роботи і т. ін.

Якщо записка скеровується за межі установи (зовнішня), її оформлюють на бланку і реєструють.

Реквізити:

1. Назва структурного підрозділу.
2. Адресат (назва посади, прізвище та ініціали посадової особи).
3. Назва виду документа.
4. Заголовок.
5. Тест.
6. Дата складання.
7. Підпис.

З р а з о к:

Заступникові директора
з навчальної роботи
Присяжнюку Д.В.
старости групи Б-31
Москаленко Юлії

Пояснювальна записка

Студенти групи Б-31 відділення бухгалтерського обліку не прийшли на заняття з математики (ІІІ пара) тому, що відвідували виставку комп'ютерів. Виставку організовувала науково-виробнича фірма "Інтеграл" і запросила студентів на 11 годину.

14.03.____

Староста групи Б-21

(підпис)

Ю.Москаленко

ПРЕС - РЕЛІЗ

Схема - конспект

Довідково - інформаційний документ

Це документ, у якому установа подає інформацію про певну подію або захід до засобів масової інформації (ЗМІ). Метою написання прес-релізу є ознайомлення ЗМІ з подією і подальше висвітлення її у найбільш вигідному або важливому для установи аспекті. Інколи журналісти використовують прес-релізи у своїх статтях без змін.

За функціональним призначенням і терміном подання відносно події прес-релізи поділяються на такі види:

№ пор.	Види прес-релізу	Мета	Час подання
1.	<i>Анонс</i>	Ознайомити з подією	Задовго до події
2.	<i>Запрошення</i>	Запросити на прес-конференцію або захід	За кілька днів до події або прес-конференції (з урахуванням графіка роботи ЗМІ)
3.	<i>Інформація</i>	Висвітлити події, які відбуваються	Одночасно з подією
4.	<i>Резюме</i>	Підбити підсумки події, визначити перспективи на майбутнє	Після закінчення події

З р а з о к:

Прес-реліз

Соціальна служба для молоді м. Києва
Веретенко Дарина Валеріївна
Мельничук Олександр Петрович
Вул. Б.Хмельницького, 44, Київ-30, 02030
E-mail: ssm @ socserv. Freenet. Kiev. 02030

**Традиційний збір-похід
дитячих та юнацьких організацій і волонтерських
"Молодь за здоровий спосіб життя "**

Організатори збору-походу:

*Соціальна служба для молоді Київської міської державної адміністрації,
Головне управління охорони здоров'я, Спілка дитячих та юнацьких організацій м. Києва.*

Збір-похід проводиться за сприяння:

Київської міської державної адміністрації, державного Комітету у справах сім'ї та молоді, Представництва Дитячого Фонду ООН ЮНІСЕФ, українсько-канадського проекту "Молодь за здоров'я ".

1. На 1 січня 20__ року в м. Києві зареєстровано понад 2120 осіб, хворих на наркоманію, з них 103 - неповнолітніх. За інформацією Українського інституту соціальних досліджень близько 15% підлітків вживають наркотичні речовини. Кількість ВІЛ-інфікованих за останній рік збільшилася в 2,5 рази.

2. Діти та підлітки, яким небайдужа власна доля, доля суспільства, яких турбують актуальні питання сьогодення, які прагнуть змінити своє життя на краще, зберуться разом, щоб зробити великий крок щодо вирішення цих проблем.

3. Збір-похід проводиться з метою профілактики негативних явищ в молодіжному середовищі: тютюнопаління, алкоголізму, вживання наркотичних речовин; на підтримку дитячого та юнацького громадського руху соціально корисної спрямованості. Він пройде під гаслом „Молодь за здоровий спосіб життя”.

4. Особлива увага приділятиметься пропаганді здорового способу життя серед молоді. На зборі буде представлено програму Дитячого фонду ООН ЮНІСЕФ та українсько - канадський проект "Молодь за здоров'я", який започатковано за ініціативи Канадської агенції міжнародного розвитку в Україні.

5. А яке життя без конкурсів? Змагатися можна у будь-яких конкурсах, наприклад: конкурс будівельників, куховарів, конкурс "Казки чарівного лісу", конкурси авторської пісні "У колі друзів" та плакатів "Молодь за здоровий спосіб життя". А на конкурсах відеопрограм та радіопередач учасники збору продемонструють свої журналістські здібності. Не нудьгуватимуть і спортсмени. Але до видів спорту їм потрібно буде підійти нетрадиційно. Цього вимагає олімпіада "Козацькі забави".

6. Головним для збору - походу стало те, що з'явилася ще одна можливість залучити дітей та підлітків до активного і змістовного життя, створити умови для самореалізації, випробування себе в найрізноманітніших, іноді непередбачених, життєвих ситуаціях. Це водночас і навчання, і велика гра - випробування, і пошук своєї мети.

Конспект
Схема - конспект
Довідково - інформаційний документ

Це стислий писаний виклад змісту першоджерела (лекції, виступу, промови, книги, статті тощо).

Зміст першоджерела може передаватися:

- своїми словами;
- цитатами з першоджерела;
- своїми словами і цитатами.

Останній спосіб найбільш поширений.

За походженням конспекти поділяють на:

- конспекти усних виступів;
- конспекти друкованих праць.

До конспекту ставляться такі вимоги:

1) залишати певну частину сторінки (це може бути половина аркуша або поле на одному з його країв) для запису власних думок, оцінки законспектованого;

2) цитуючи, вказувати відповідну сторінку першоджерела.

Текст конспекту оформляється довільно. На відміну від тез, крім основних положень, конспект містить і фактичний матеріал.

З р а з о к:

18.11.____

Іржі Томан. Історія і жанри риторики (Мистецтво говорити). - К.: Видавництво політичної літератури України, 2019. - 189 с.

Риторика (красномовність), або ораторське мистецтво, виникла в Стародавній Греції. Як і епос, драма, музика, скульптура й архітектура, вона вважалася мистецтвом, творчістю, її величина „царицею всіх мистецтв”.

У Стародавній Греції риторика була вагомим складовою частиною суспільного життя.

Зі стародавніх часів риторику поділяли на три галузі: судова риторика, риторика політична (публічних виступів), урочиста риторика.

Звернути увагу на бесіди - діалоги афінського філософа Сократа

Теорія ораторського мистецтва була добре розроблена, про що свідчить посібник для складання промов одного з римських ораторів. На думку його автора, кожна промова повинна мати:

- екзордіум - кілька вступних зауважень щодо теми промови;
- експозицію - визначення поняття;
- пауза - логічні аргументи, що підтверджують правильність судження, прямі дедуктивні докази;
- контраріум - спростування думки супротивника, непрямі дедуктивні докази;
- сміле - подібні явища в інших сферах, аналогії;
- екземпльом — приклад з історії і повсякденного життя, індуктивні докази;
- тестимоніум - висловлювання виданих людей, прислів'я, авторські судження
- конклюдіо - резюме, висновки, їх використання.

Розглянути трактат „De oratore” („Про оратора”), у якому Цицерон визначає п'ять традиційних частин риторики

У середньовіччі після занепаду Римської імперії тривало навчання ораторського мистецтва, яке належно до семи так званих вільних мистецтв.

ПРОПОЗИЦІЯ

Схема - конспект

Документ щодо особового складу

Це документ, у якому особа (установа) висловлює свої думки щодо методів поліпшення діяльності державних органів, громадських організацій, установ.

Реквізити:

1. Назва міністерства, якому підпорядковується установа.
2. Повна назва організації — автора документа.
3. Адресат.
4. Адресант.
5. Назва виду документа.
6. Дата.
7. Місце написання.
8. Заголовок.
9. Текст.
10. Посада.
11. Підпис.

З р а з о к:

Міністерство освіти
і науки України

Директорові
ВСП «Ладизинський фаховий коледж
Вінницького НАУ»
Цуркану О. В.
м. Ладизин
вул. Петра Кравчика, 5
24321

Пропозиція

00.00.2..

м. Ладизин

про покращення матеріально-технічної бази бібліотеки

ВСП «Ладизинський фаховий коледж ВНАУ»

Для покращення матеріально-технічної бази бібліотеки ВСП «Ладизинський фаховий коледж ВНАУ» вважаю за потрібне:

1. Поповнити фонд бібліотеки новими навчальними підручниками.
2. Звернутися до аграрного університету із проханням надати допомогу в укомплектуванні фонду бібліотеки сучасними підручниками.

Студент групи Е-31

(підпис)

Б. А. Іваненко

Акт
Схема — конспект

Обліково – фінансовий документ

Акт – це документ, який містить рішення щодо законів, указів, постанов і складається на підтвердження фактів, подій, вчинків пов'язаних з діяльністю установ та окремих осіб. Як правило, це документація постійних комісій, спеціально уповноважених осіб або представників організацій, що перевіряють.

Текст акта має дві частини:

- **вступну** (вказуються підстави для складання акта, перелічуються особи, що складали акт, а також присутні під час його складання);
- **констатуючу** (викладаються мета й завдання акта, характер проведеної роботи, перелічується виявлені факти, даються висновки).

Реквізити:

1. Назва установи.
2. Гриф затвердження.
3. Назва виду документа.
4. Номер та дата складання.
5. Місце складання.
6. Заголовок.
7. Текст.
8. Підписи.
9. Дата.
10. Печатка.

З р а з о к:

Боярський концерн
„Арксі”

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор концерну
Шафранов А. А.

Акт № 305
про результати ревізії каси

15.03.____

Підстава: наказ № 20 директора концерну від 27.02.____

Як результат проведення ревізії встановлено:

1. Залишок грошей у касі за станом на 01.03.____ згідно з касовою книгою і даними бухгалтерського обліку становить 145 тис. грн.

2. Фактичний залишок наявних грошей становить 39 тис. грн.

3. Нестача грошей у сумі 6 тис. грн. виникла з вини касира.

Комісія пропонує касирові концерну Коваль М. Н. повернути суму, якої бракує.

Акт складено у двох примірниках, що мають однакову юридичну чинність; їх взято на зберігання кожною із сторін.

Голова комісії

(підпис)

Р. Д. Швець

Члени комісії

(підпис)

К. Н. Ковальова

(підпис)

О. В. Муха

Печатка

Накладна

Схема — конспект

Обліково - фінансовий документ

Накладна – це обліковий документ, який дає право на отримання, відправлення вантажів чи матеріальних цінностей.

У накладній повинні бути такі реквізити:

- 1) назва – угорі посередині великими літерами:
НАКЛАДНА № _____ від _____ (дата);
- 2) підстава, на основі якої видано накладну;
- 3) кому видано (назва установи або прізвище, ім'я, по батькові приватної особи);
- 4) від кого (назва установи або штамп установи, її адреса, телефон, поточний рахунок);
- 5) позначення кожної графи: а) назва предметів; б) сорт; в) розмір; г) одиниця виміру; г) номенклатурний номер; д) кількість (за вимогою, видано): є) сума; є) сума вартості;
- 6) підпис керівника установи й бухгалтера;
- 7) дата;
- 8) хто видав;
- 9) хто одержав;
- 10) печатка або штамп установи.

З р а з о к:

НАКЛАДНА № _____

від "___" _____ 20__ р.

Підстава _____

Кому _____ Від кого _____

№ пор.	Вид операції	Сорт	Розмір	Одиниця виміру	Номенклатурний номер	Кількість		Вартість	Сума
						за вимогою	видано		

Одержувач _____ Відправник _____

Директор _____ Головний бухгалтер _____
(підпис) (підпис)

Дата _____

Доручення

Схема — конспект

Обліково - фінансовий документ

Це документ, яким організація чи окрема особа надає іншій особі право на певну діяльність або отримання матеріальних цінностей від її імені. Залежно від суб'єкта дії доручення поділяються на:

- **особисті** (особа доручає особі);
- **офіційні** (установа доручає особі чи установі).

Особисте доручення юридично правомірне лише у тому випадку, коли підпис особи, що склала доручення, завірив керівник установи печаткою і своїм підписом.

Реквізити особистого доручення:

1. Назва виду документа.
2. Текст.
3. Дата.
4. Підпис особи, яка склала доручення.
5. Завірення підпису.

Офіційні доручення друкуються на спеціальних бланках.

З р а з о к:

Доручення

Я, Волошкевич Анатолій Ігоревич, доручаю Сулимі Леоніду Івановичу одержати в касира коледжу належну мені стипендію за лютий 20__ року.

Доручення дійсне до 1 квітня 20__ року.

25.10.__ р.

(підпис)

А.І.Волошкевич

Засвідчення

Підпис студента Волошкевича А.І. засвідчую.

Куратор групи

(підпис)

Т.І.Іванюк

Список

Схема — конспект

Обліково - фінансовий документ

Це документ, який містить перелік осіб, предметів, об'єктів, документів у певному порядку і складається з метою інформації або реєстрації.

Реквізити:

1. Штамп установи.
2. Номер.
3. Назва виду документа.
4. Заголовок.
5. Текст.
6. Підпис.
7. Дата.
8. Печатка.

Список складається в алфавітному або хронологічному порядку. Іноді елементи списку розміщуються в послідовності від більш значущого до менш значущого.

З р а з о к:

До доручення № _____ від _____ 20__ р.

Список № _____

робітників _____

(назва установи, підприємства)

і службовців, за заявами яких перераховуються суми на їх рахунки в Ощадбанку № _____

(адреса Ощадного банку)

№ пор.	Номер рахунка в Ощадбанку або слово „новий”	Прізвище, ім'я та по батькові особи, на рахунок якої перераховується сума	Сума	Для відміток Ощадбанку
1.		Асюченко Федір Дмитрович		
2.		Присяжнюк Ігор Іванович		
3.	-----			

Усього: _____

(сума словами)

Керівник підприємства, установи _____

(підпис)

Головний бухгалтер _____

(підпис)

Печатка

Таблиця

Схема — конспект

Обліково - фінансовий документ

Це перелік, зведення статистичних даних або інших відомостей, розташованих у певному порядку й за графами.

Матеріал у таблиці систематизований, на першому плані виступають цифри. У таблицях не використовуються дієслівні форми, прислівники. Найчастіше вживаються слова разом, усього, у тому числі.

Таблиця складається з таких реквізитів:

- 1) номер;
- 2) тематичний заголовок;
- 3) заголовна частина, яка розміщується вгорі (розділові знаки в кінці заголовків і підзаголовків не ставляться);
- 4) основна частина, що містить графи і рядки;
- 5) примітки (якщо вони є) виносяться в окрему колонку або за межі таблиці.

Таблиця має бути компактною і наочною.

З р а з о к:

Таблиця № 5

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету

Протокол № _____ від "____" _____ 20__ р.

План підготовки кандидатів наук

на 20__—20__ рр. _____ Факультету

№ пор.	Прізвище, ім'я, по батькові особи, яка працює над кандидатською дисертацією	Галузь науки, шифр спеціальності, назва теми дисертації	Термін виконання (роки початку та закінчення роботи)	Термін виконання плану	Форма підготовки	
					навчання в аспірантурі	надання творчої відпустки особі, яка захистить дисертацію

Інструкція

Схема — конспект

Організаційний документ

1. Це правовий акт, що видається органом державного управління (або затверджується його керівником) для встановлення правил, які регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності установ, урядових осіб і громадян.
2. До документів цього виду належать правила, рекомендації, методичні рекомендації тощо.
3. Заголовок до тексту інструкції обмежує коло питань, об'єктів, осіб, на яких поширюються вимоги інструкції.
4. Текст інструкції складається із розділів, які діляться на пункти і підпункти. Інструкція починається розділом "Загальні положення", у якому розкривається мета її видання, вказується галузь поширення, викладається порядок використання, наводяться відомості загального характеру.
5. Текст інструкції має вказівний характер, для цього використовуються формулювання зі словами "повинен", "слід", "потрібно", "необхідно", "не допускається" тощо.
6. Текст викладається від третьої особи або ж використовується безособова форма.
7. Датою інструкції є дата її затвердження керівником установи.
8. Інструкція пишеться на бланку.
9. Реквізити:
 1. Назва виду документа.
 2. Гриф затвердження.
 3. Заголовок.
 4. Текст.
 5. Коди.
 6. Дата.
 7. Індекс.
 8. Місце видання.
 9. Підписи
10. Окрему групу становлять *посадові інструкції* працівникам. Вони містять:
 - загальну частину;
 - функції працівника;
 - обов'язки працівника;
 - права працівника;
 - взаємини (посадові зв'язки);
 - оцінку роботи;
 - відповідальність працівника.
11. Посадову інструкцію розробляє керівник працівника, діяльність якого вона регламентує. Затверджує посадову інструкцію керівник підрозділу.

З р а з о к:

Акціонерне товариство "Аско"
вул. Тимошенка, 2, м. Київ, 04212
12. 12.20__ №3847/389

тел. 419-39-67,
факс 419-47-84

Обласним філіям акціонерного товариства "Аско"

Інструкція

про порядок приймання, використання приватизаційних сертифікатів і виплати дивідендів акціонерам

Згідно з чинним законодавством та у зв'язку із введенням Кабінетом Міністрів України Декрету "Про систему приватизації державного майна" АТ "Аско" встановлює такий порядок використання приватизаційних сертифікатів і виплату дивідендів акціонерам:

1. Філії, які належать АТ "Аско", можуть приймати сертифікати від населення України для реального використання.
2. Згідно з постановою АТ "Аско" обласні приватизаційні центри повинні вчасно виплачувати акціонерам дивіденди.
3. Кожен акціонер, вклавши приватизаційний сертифікату розвиток будь-якого промислового підприємства, стає частково його власником.

Голова АТ "Аско"

(підпис)

Г. А. Гончарук

Положення

Схема — конспект

Організаційний документ

1. Це правовий акт, який встановлює основні правила організаційної діяльності установ та їх структурних підрозділів; його складають переважно під час створення нових підприємств чи установ. Затверджується вищими органами або керівниками установ.
2. Реквізити:
 1. Назва виду документа.
 2. Герб.
 3. Назва установи.
 4. Дата.
 5. Місце видання.
 6. Заголовок.
 7. Гриф затвердження.
 8. Текст, у якому вказуються:
 - мета створення установи;
 - основні завдання;
 - функціональні зв'язки з іншими установами;
 - основні та обігові кошти;
 - призначення службових приміщень;
 - виробничо-господарська діяльність підприємства;
 - завдання щодо якості виробництва продукції та інше.
3. Положеннями також визначається правовий статус тимчасове створених комісій, груп, бюро тощо.

Зразок формуляра:

25.12.20__

ЗАТВЕРДЖУЮ
Ректор (підпис)
Розшифрування підпису

ПОЛОЖЕННЯ

про структурний підрозділ

СТРУКТУРА ТЕКСТУ

1. Загальне положення.
2. Основні завдання.
3. Функції.
4. Права й обов'язки.
5. Керівництво.
6. Взаємини, зв'язок.
7. Майно і кошти.
8. Контроль, перевірка і ревізування діяльності.
9. Реорганізація і ліквідація.

Керівник структурного
підрозділу

(підпис)

Розшифрування підпису

До справи 36-45

Г. А. Гончарук

Трудова угода
Схема — конспект
Господарсько-договірний документ

1. Це документ, яким регламентується стосунки між установою і позаштатним працівником.
2. Трудова угода, укладена зі штатним працівником, визначає коло його доручень, які виходять за межі безпосередніх службових обов'язків,
3. Реквізити:
 1. Назва виду документа.
 2. Заголовок.
 3. Місце складання.
 4. Дата.
 5. Текст з переліком повноваження і зобов'язань сторін.
 6. Юридичні адреси сторін.
 7. Підписи.
 8. Печатка установи.
4. Трудова угода складається в декількох примірниках, один з яких передається виконавцю, а решта зберігаються у справах організації - замовника.

З р а з о к:

Трудова угода

м. Ладизжин

«___» _____ 20__р.

Цю трудову угоду укладено між _____
в особі _____
названий далі "Замовник", і _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

названий далі "Виконавець", про подане нижче:

1. Виконавець з «___» _____ 20__р. до «___» _____ 20__р.

(опис робіт)

Особливі умови: _____

2. Замовник зобов'язується місячних термін після підписання акта про приймання робіт від _____

Виконавця _____

за _____

заплатити суму в кількості _____ грн. _____ коп.

у тому числі ПДВ 20% _____ грн. _____ коп.

Виконання _____

прописаний: м. _____, вул. _____, буд. _____,

корпус _____, кв. _____.

Паспорт: серія _____ № _____, виданий _____

(ким, дата видачі)

Сімейний стан _____

Особовий рахунок ощадної книжки № _____ Ощадний банк № _____

розрахунковий рахунок районного відділення _____ Житлосоцбанку № _____

Сторони договору:

Замовник

Виконавець

(підпис)

(підпис)

Договір

Схема — конспект

Господарсько-договірний документ

Договір - це документ господарсько-договірної діяльності. Він фіксує угоду двох чи кількох організацій (підприємств) або інших юридичних осіб про встановлення, зміну чи припинення взаємного зобов'язання.

Реквізити:

1. Назва документа (договір).
2. Заголовок.
3. Місце і дата укладення договору.
4. Повна назва сторін – посади, прізвища, імена і по батькові тих, хто укладає та підписує договір, повноважень, на підставі яких вони діють.
5. Зобов'язання матеріально відповідальної особи.
6. Зобов'язання підприємства (організації).
7. Термін дії договору.
8. Адреси сторін.
9. Підписи осіб, що укладають договір.
10. Печатка підприємства.

З р а з о к:

Договір

про збереження матеріальних цінностей

м. Ладижин

«___» _____ 20__ р.

Ми, що підписалися, директор ВСП «Ладижинський фаховий коледж ВНАУ» пан Цуркан О.В., який діє на підставі наказу Міністерства освіти і науки України про коледжі, з одного боку, і пані Гунт Л.С., яка працює в коледжі на посаді заступника директора з господарської частини, живе _____, паспорт _____, з другого боку, уклали цей договір про таке:

1. Коледж доручає, а Гунт Л.С. бере на себе матеріальну відповідальність за довірені йому товарно-матеріальні цінності.
2. При нестачі матеріальних цінностей, що прирівнюються витратам і крадіжкам, Гунт Л.С. зобов'язана відшкодувати збитки.
3. Пані Гунт Л.С. зобов'язується чітко виконувати установлені коледжем правила, накази, розпорядження щодо приймання, зберігання й видачі товарно-матеріальних цінностей, а також вести їх облік і звітність.
4. Коледж зобов'язується надати відповідні ізольовані приміщення для зберігання товарно-матеріальних цінностей.
5. Цей договір про матеріальну відповідальність укладено на строк перебування на названій посаді пані Гунт Л.С. й набуває сили моменту підписання обома сторонами.

Директор коледжу

(підпис)

О. В. Цуркан

Матеріально-відповідальна особа

(підпис)

Л.С. Гунт

Контракт

Схема — конспект Господарсько-договірний документ

Це правовий документ, що засвідчує певну домовленість між підприємством, організацією чи установою й працівником про умови спільної виробничої й творчої діяльності. Згідно із Законами України "Про підприємство", "Про власність", "Про освіту" громадяни через контракт реалізують право розпоряджатися своїми здібностями до праці.

Реквізити:

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

Дата й місце підписання.

Орган, що наймає працівника.

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

Термін дії контракту.

Текст.

Підписи сторін — укладачів контракту.

Печатка, що засвідчує підпис наймача.

Структура тексту:

Загальні положення.

Функції та обов'язки керівника (фахівця).

Компетенція і права керівника (фахівця).

Матеріальне та соціально-побутове забезпечення фахівця.

Відповідальність сторін, вирішення спорів.

Зміна й розірвання контракту.

Адреси сторін та інші відомості.

Контракт складається у двох примірниках — по одному для кожної сторони; про це зазначається у тексті контракту.

З р а з о к:

Контракт

з педагогічним працівником закладу освіти, що знаходиться
у загальнодержавній власності

м. Київ " ____ " _____ 20__ р.

Національний університет імені Т. Г. Шевченка в особі керівника _____

(посада, прізвище, ім'я, по батькові)

з одного боку, та громадянин _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

з другого боку, уклали цей контракт про таке: _____

(прізвище,

ім'я, по батькові, рік народження, відомості про науковий ступінь, вчене звання)

призначається на посаду: _____

(повна назва посади та заклад освіти)

на строк з " ____ " _____ 20__ р. по " ____ " _____ 20__ р.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1.

(прізвище, ім'я, по батькові)

виконує покладені на нього обов'язки відповідно до законодавства України про працю, про освіту, рішень Уряду України, нормативних положень Міністерства освіти і науки України, статуту Національного університету імені Т. Г. Шевченка, положення "Про порядок наймання та звільнення педагогічних працівників закладів освіти, що є у загальнодержавній власності" та цього контракту.

1.2. Цей контракт є особливою формою трудового договору. На підставі контракту виникають трудові відносини між педагогічним працівником та Національним університетом імені Т. Г. Шевченка в особі його керівника. Звільнення з посади керівника закладу не є підставою для розірвання контракту з педагогічним працівником.

1.3. На педагогічного працівника, який уклав цей контракт, повністю поширюється законодавство про працю, про освіту, положення Міністерства освіти і науки України, статут Національного університету імені Т. Г. Шевченка.

1.4. Терміном "сторони" у цьому контракті позначаються Національний університет імені Т.Г.Шевченка та педагогічний працівник.

1.5. Педагогічний працівник підзвітний керівникові структурного підрозділу Національного університету імені Т. Г. Шевченка (факультету, кафедри) в межах покладених на нього обов'язків.

2. ПРАВА ПЕДАГОГІЧНОГО ПРАЦІВНИКА

має право:

(прізвище, ім'я, по батькові)

2.1. На належні умови праці, побуту, відпочинку, вільний вибір форм, методів, засобів навчання, виявлення педагогічної ініціативи.

2.2. На індивідуальну педагогічну діяльність.

2.3. На підвищення кваліфікації, перепідготовку, вільний вибір змісту програм, форм навчання, організацій, установ, приватних осіб, які здійснюють підвищення кваліфікації і перепідготовку, в тому числі цільове навчання з проблемних питань освіти, навчання в аспірантурі, ад'юнктурі, докторантурі.

2.4. Користуватися пільгами, встановленими законодавством про працю.

2.5. Брати участь у громадському самоврядуванні відповідно до статуту Національного університету імені Т. Г. Шевченка.

2.6. Бути захищеним від посягання на правові, соціальні та професійні гарантії відповідно до чинних актів законодавства та нормативних актів Міністерства освіти і науки України, статуту закладу та цього контракту.

2.7. Працювати за сумісництвом, а також на умовах по годинній оплати у своєму або інших навчальних закладах, займатися підприємницькою діяльністю відповідно до умов, визначених законодавством та рішеннями Уряду України.

2.8. Одержувати додаткову, крім встановленої Єдиною тарифною сіткою, оплату праці за роботу, виконану в Національному університеті імені Т. Г. Шевченка.

3. ОБОВ'ЯЗКИ ПЕДАГОГІЧНОГО ПРАЦІВНИКА

На період дії цього контракту _____

(прізвище, ім'я,

зобов'язаний забезпечити:

по батькові)

3.1. Виконання щорічного педагогічного навантаження, встановленого кафедрою залежно від професійних якостей викладача і погодженого з деканом і ректором Національного університету імені Т. Г. Шевченка.

3.2. Рівень викладання фахового предмета, який відповідає державному стандарту якості освіти для забезпечення підготовки спеціалістів відповідного рівня кваліфікації. Підготувати конспект лекцій з питань _____

(назва,

термін виконання)

3.3. Підготовку методичних розробок: рекомендацій, вказівок, посібників, необхідних для одержання знань студентами, слухачами, в тому числі підготувати

(указати назву методичної розробки, термін виконання)

3.4. Участь у проведенні науково-дослідної роботи з важливих проблем (за фахом) з держбюджетної тематики, а також на госпрозрахунковій і комерційній засадах.

Завершити виконання _____

(назвати тему науково-дослідної праці,

термін виконання, вихідний документ згідно з планом

науково-дослідної роботи)

3.5. Одержання рівня вищої кваліфікації. Завершити підготовку і захистити дисертацію на здобуття вченого ступеня _____

(кандидата, доктора наук)

здобуття вченого звання _____.

(доцента, професора, вказати термін)

3.6. Підвищення кваліфікації відповідно до п. 2.3 цього контракту.

3.7. Дотримання чинного законодавства щодо збереження і набуття майна, збільшення прибутку Національного університету імені Т. Г. Шевченка, в тому числі кафедри (відділення), зміцнення договірної, трудової дисципліни, захисту відомостей, що є державною, службовою та комерційною таємницею.

3.8. Своєчасне подання керівникові структурного підрозділу Національного університету імені Т. Г. Шевченка щорічного звіту про результати виконання умов, передбачених контрактом, а у разі неналежного їх виконання — достроково, на вимогу керівника Національного університету імені Т. Г. Шевченка.

4. ОПЛАТА ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНО-ПОБУТОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПЕДАГОГІЧНОГО ПРАЦІВНИКА

Працівникові Національного університету імені Т. Г. Шевченка _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

за виконання обов'язків, передбачених цим контрактом, виплачується за рахунок коштів Національного університету імені Т. Г. Шевченка:

4.1. Заробітна плата (оклад) в розмірі _____ гривень, але не менше ніж це встановлено рішенням Уряду України, з урахуванням економічного і фінансового становища Національного університету імені Т.Г.Шевченка, факультету, кафедри (відділення).

За умови виконання зобов'язань, зазначених у пунктах 3.1—3.7 цього контракту, досягнення високих творчих і виробничих показників _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

додатково встановлюється в межах фонду заробітної плати відповідно до особистого внеску:

4.2. Надбавка в розмірі _____ посадового окладу щомісячно відповідно до стажу науково-педагогічної роботи.
(процент)

4.3. Винагорода за повне виконання зазначених зобов'язань у розмірі _____ щоквартально.
(процент)

4.4. Винагорода за результатами роботи Національного університету імені Т. Г. Шевченка, факультету, кафедри (відділення) за рік відповідно до чинного в Національному університеті імені Т. Г. Шевченка Положення.

4.5. Частина чистого прибутку Національного університету імені Т.Г. Шевченка, факультету, кафедри (відділення) в розмірі _____
(процент)

4.6. Одноразові виплати за виконання окремих завдань за додатковою угодою до контракту.

4.7. Доплата, пов'язана з акредитацією Національного університету імені Т. Г. Шевченка і підготовкою спеціалістів з сертифікованих спеціальностей _____.
(процент)

4.8. Доплата за виконання практичної роботи в базових установах галузі _____ посадового окладу, за випуск продукції тощо _____ .
(процент) (процент)

4.9. Доплата за завідування кафедрою (відділенням) _____
(процент)
посадового окладу, керівництво предметною (цикловою) комісією тощо _____.
(процент)

4.10. Доплата за виконання обов'язків: директора філії _____,
(процент)
декана факультету _____, заступника декана _____,
(процент) (процент)
заступника директора філії та ін. _____ .
(процент)

Додаткові обов'язки цієї категорії педагогічних працівників визначаються окремим додатком до цього контракту, який складається в Національному університеті імені Т. Г. Шевченка.

4.11. У разі невиконання умов, викладених у п.п. _____ контракту, премія не оплачується повністю або частково.

4.12. _____
(прізвище, ім'я, по батькові)
надається щорічна відпустка тривалістю _____ робочих днів і додаткова відпустка тривалістю _____ робочих днів.

До щорічної відпустки виплачується матеріальна допомога у розмірі _____ посадових окладів.
(процент)

4.13. Виплата згідно з пунктом 4, надання пільг та компенсацій, передбачених пунктами 4.18 - 20 контракту, здійснюється за рахунок Національного

університету імені Т. Г. Шевченка за відповідними статтями обліку.

4.14. _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

підлягає державному соціальному страхуванню на термін дії цього контракту.

4.15. При повній або частковій утраті працездатності, пов'язаній з нещасним випадком на виробництві, _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

крім пільг, передбачених чинним законодавством, оплачується одноразова допомога в розмірі _____ місячних окладів.

(процент)

4.16. У разі смерті _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

в період дії контракту його сім'ї оплачується одноразова допомога в розмірі _____

(процент)

місячного окладу, а у разі смерті, пов'язаної з виробництвом, окрім доплати до пенсії, у випадку втрати годувальника, із розрахунку _____ на місяць

(процент окладу)

на кожного неповнолітнього члена сім'ї до досягнення ним повноліття.

4.17. У випадку припинення дії контракту (з поважних причин) поряд з виплатами, передбаченими чинним законодавством, працівникові оплачується одноразова допомога в розмірі _____ місячних окладів.

(процент)

5. ОBOB'ЯЗКИ НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ Т. Г. ШЕВЧЕНКА

Разом з переліченими виплатами Національний університет імені Т. Г. Шевченка зобов'язаний:

5.1. Забезпечити _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

створення необхідних організаційних та економічних умов для нормальної високопродуктивної роботи, виплачувати заробітну плату відповідно до цього контракту.

5.2. Визначити педагогічному працівникові робоче місце, забезпечити його необхідними засобами роботи.

5.3. Забезпечити умови техніки безпеки, виробничої санітарії, гігієни праці.

5.4. Забезпечити працівника матеріально-технічними засобами в обсязі, необхідному для виконання роботи з підготовки спеціалістів, виконанню науково-дослідних робіт.

5.5. Надавати можливість підвищення кваліфікації, в тому числі через аспірантуру, докторантуру та інші форми здобуття вищої наукової кваліфікації.

5.6. Надавати допомогу у навчально-методичному забезпеченні навчального процесу: документацією, технічними засобами навчання.

5.7. Гарантувати додержання прав і законних інтересів _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

відповідно до чинного законодавства та цього контракту.

5.8. Надавати можливість педагогічному працівникові _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

працювати за сумісництвом, на умовах погодинної оплати, а також займатися підприємницькою діяльністю відповідно до чинного законодавства.

5.9. Інформувати працівника про науково-технічну політику Національного університету імені Т. Г. Шевченка, а також про державні потреби у спеціалістах,

яких готує факультет, кафедра.

5.10. Надавати інформацію на запит педагогічного працівника.

5.11. У разі потреби організовувати контроль педагогічної та наукової діяльності педагогічного працівника. Призначати проведення його атестації, переводити на іншу роботу відповідно до чинного законодавства.

5.12. Звільняти педагогічного працівника після закінчення строку контракту, достроково на його вимогу, а також Національного університету імені Т. Г. Шевченка у випадку порушень законодавства та умов контракту. Укладати контракт на наступний строк за згодою сторін, на що працівник має переважне право.

6. ЗМІНИ ТА РОЗІРВАННЯ КОНТРАКТУ

6.1. Контракт може бути припинений або розірваний з підстав, передбачених чинним законодавством та умовами самого контракту.

Підставами для розірвання контракту є:

6.2. Закінчення строку його дії. При цьому керівник закладу освіти і працівник повинні за угодою сторін не пізніше як за два місяці визначитись у такому: контракт припиняє дію, контракт продовжується або укладається на новий термін. Контракт не може "переходити" в договір на невизначений строк відповідно до пункту 2 ст. 36 Кодексу законів про працю України, коли жодна із сторін не порушила питання про його припинення. Якщо у цей термін сторони не визначились, то контракт продовжується на новий термін.

6.3. Угода сторін (пункт 1 статті 36 Кодексу законів про працю України).

6.4. Ініціатива Національного університету імені Т. Г. Шевченка до закінчення строку дії контракту на умовах, передбачених законодавством (статті 40, 41 Кодексу законів про працю України).

6.5. Ініціатива працівника до закінчення терміну дії контракту в зв'язку з порушенням Національним університетом імені Т. Г. Шевченка законодавства про працю, невиконання умов, передбачених контрактом (стаття 39 Кодексу законів про працю України). Підставою для дострокового припинення контракту за ініціативою працівника є хвороба або інвалідність, які перешкоджають виконанню роботи за контрактом, а також невиконання Національним університетом імені Т. Г. Шевченка умов, визначених у пунктах 5.1—5.12 цього контракту.

6.6. З ініціативи Національного університету імені Т. Г. Шевченка дострокове розірвання контракту може бути тільки за умов, передбачених чинним трудовим законодавством, а також невиконання працівником умов, викладених у пунктах 3.1—3.7 цього контракту.

6.7. Під час розірвання контракту з підстав, не передбачених чинним законодавством, звільнення проводиться за п. 8 статті 36 Кодексу законів про працю України.

6.8. У випадку розірвання контракту з поважних причин з боку працівника Національний університет імені Т. Г. Шевченка виплачує _____
(прізвище, ім'я, по батькові)
одноразове заохочення у розмірі _____ окладів.
(процент)

6.9. Сторони вживають заходів щодо дотримання конфіденційності умов контракту.

6.10. Умови цього контракту можуть бути змінені тільки за згодою сторін у письмовій формі,

6.11. Контракт набуває чинності з часу його підписання сторонами.

6.12. Цей контракт укладено в двох примірниках, які зберігаються у кожної із сторін і мають однакову юридичну силу.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН І ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

7.1. У разі невиконання чи неналежного виконання обов'язків, передбачених цим контрактом, сторони несуть відповідальність відповідно до законодавства та цього контракту.

7.2. Спори між сторонами вирішуються в порядку, встановленому чинним законодавством.

Контракт укладається з викладачем за умови, якщо він (вона) володіє і викладає свій предмет державною мовою.

8. АДРЕСИ СТОРІН, ІНШІ ВІДОМОСТІ

8.1. Відомості про працівника:

Домашня адреса: _____

Домашній телефон _____

Службовий телефон _____

Паспорт: серія _____ № _____,
виданий " _____ " _____ 20__ р.

(вказати орган, що видав паспорт)

Підстава для пільг по оподаткуванню _____

(вказати відомості

про кількість дітей, утриманців тощо)

8.2. Відомості про Національний університет імені Т. Г. Шевченка:

Адреса: вул. Володимирська, 32, м. Київ, 00130.

(посада, прізвище, ім'я, по батькові керівника університету)

Службовий телефон керівника Національного університету імені Т. Г. Шевченка _____

Розрахунковий рахунок № _____

в _____

Від Національного
університету
імені Т. Г. Шевченка

(підпис, посада,

прізвище, ім'я, по батькові)

М.П.

" _____ " _____ 20__ р.

Педагогічний працівник
Національного університету
імені Т. Г. Шевченка

(підпис,

прізвище, ім'я, по батькові)

" _____ " _____ 20__ р.

Вказівка

Схема — конспект Розпорядчий документ

1. Це правовий акт, який видається керівником органу державного управління і має організаційно-методичний характер щодо виконання правових документів цього органу.

2. Вказівки видаються під час оформлення відряджень, вирішення організаційних питань, доведення до виконавців нормативних матеріалів тощо.

3. Реквізити:

1. Назва відомства установи і структурного підрозділу.

2. Назва виду документа.

3. Дата.

4. Місце видання.

5. Індекс.

6. Заголовок.

7. Текст.

8. Підпис.

9. Відмітка про узгодження.

4. Текст вказівки починається словом ПРОПОНУЮ, яке друкується великими літерами.

5. Різновидом вказівки є *припис* – розпорядчий документ, який видається деякими посадовими особами і стосується установи, її структурного підрозділу чи окремого працівника. У приписі зберігаються всі реквізити вказівки.

З р а з о к:

Міністерство освіти і науки України
ВСП «Ладижинський фаховий коледж ВНАУ»
ВКАЗІВКА № 22

11.11.20.. р.

м. Ладижин

Про перевірку стану техніки безпеки

З метою перевірки дотримання правил техніки безпеки в підрозділах
ВСП«Ладижинський фаховий коледж ВНАУ»

ПРОПОНУЮ:

1. Керівникам структурних підрозділів у триденний термін перевірити технічний стан протипожежних засобів, стан журналів техніки безпеки, знання та дотримання співробітниками правил техніки безпеки на робочих місцях.

2. Пропозиції щодо поліпшення безпечних умов праці подати до 20.11.20.. р. заступникові директора з господарської частини Гунт Л.П.

Директор коледжу

(підпис)

Олег Цуркан

Наказ

Схема — конспект

Розпорядчий документ

Наказ – розпорядчий документ, який видається керівником підприємства, організації, установи і стосується організаційних та кадрових питань. Накази видаються на основі і для виконання законів, постанов і розпоряджень уряду, наказів та директивних вказівок вищих органів.

Реквізити:

10. Назва установи, що видає наказ, або назва посади керівника.
11. Назва виду документа.
12. Дата підписання.
13. Місце видання.
14. Номер.
15. Заголовок.
16. Текст.
17. Підпис керівника установи.
18. Печатка.

З р а з о к:

ВСП «Ладизинський фаховий коледж
Вінницького національного аграрного університету»

НАКАЗ № 16

від 20 березня 20.. р.

м. Ладизин

Про зарахування на роботу

ПРИЗНАЧИТИ:

Кожухаря Романа Володимировича на посаду лаборанта кафедри техмеханіки з 1 квітня 20.. р., встановити посадовий оклад 6800 грн.

Підстава: заява Р.В. Кожухаря і згода завідуючого кафедрою техмеханіки Духна М.І.

Директор коледжу

(підпис)

Олег Цуркан

Печатка

Постанова
Схема — конспект
Розпорядчий документ

1. Цим терміном називають два види документів.

Заклучна частина протоколу засідання зборів, правління, президії тощо. Ця постанова входить у протокол чи додається до нього, за потреби може оформлятися як витяг із протоколу.

Правовий акт, що приймається, вищими й деякими центральними органами колегіального управління та стосується кардинальних проблем.

Постанова оформляється на бланку.

2. Реквізити:

1. Назва виду документа.

2. Дата.

3. Індекс.

4. Місце видання.

5. Заголовок.

6. Текст, що складається із таких частин:

— *констатуючої* (викладаються мотиви дій, дається посилання на розпорядчий документ вищого органу — підстава для видання постанови);

— *розпорядчої* (текст викладається в наказовій формі).

7. Підписи.

8. Візи.

9. Гриф узгодження.

10. Коди.

3. У кожному пункті постанови перераховуються дії, виконавці (організація, підрозділ або особа) і термін виконання.

Датою постанови є дата засідання, на якому її прийнято.

Підписують постанову голова і секретар.

З р а з о к:

**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ РЕГУЛЮВАННЯ
ЕЛЕКТРОЕНЕРГЕТИКИ УКРАЇНИ**

ПОСТАНОВА № 1379

від 30.10.20..

м. Київ

Про тариф на електричну енергію для Черкаської ТЕЦ

Національна комісія регулювання електроенергетики України
ПОСТАНОВЛЯЄ:

Встановити на листопад 1998 року тариф на електричну енергію, що відпускається Дочірнім підприємством "Черкаська теплоелектроцентраль" на Оптовий ринок електричної енергії: 2,71 цента США за 1 кВт/год.

Голова Комісії

(підпис)

Захар Буцько

Розпорядження

Схема — конспект

Розпорядчий документ

Це правовий акт, що видається керівником або колегіальним органом з метою вирішення оперативних питань. Має обмежений термін дії та стосується вузького кола організацій, посадових осіб і громадян-виконавців розпорядження.

Реквізити :

9. Назва структурного підрозділу.

10.Коди.

11.Назва виду документа.

12.Дата.

13.Індекс.

14.Місце видання.

15.Заголовок до тексту.

16.Текст що містить такі частини :

- *констатуючі* (вказуються мета або причини видання);

- *розпорядчу* (вказуються дії, які треба виконати, та особи, відповідальні за виконання).

9. Підпис.

З р а з о к:

ВСП «Ладизинський фаховий коледж ВНАУ»

Розпорядження № 11

від 10.04.20...

м. Ладизин

Про підвищення рівня знань з педагогіки інструкторів виробничого навчання

Відповідно до наказу директора коледжу 06.03.20..р. № 50 і для підвищення рівня педагогічних знань інструкторів виробничого навчання

Пропоную:

1. З 11.04.20.. організувати семінар для інструкторів виробничого навчання.

2. Проводити заняття по вівторках о 16.00 в аудиторії № 125.

3. Заборонити залучати до навчання робітників-інструкторів, які не пройшли занять на семінарах.

Директор коледжу

(підпис)

Олег Цуркан

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ботвина Н.В. Науковий та офіційно-діловий стилі української мови [Текст]/ Н.В. Ботвина. – К.: АртЕк, 2019. – 327с.
2. Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери[Текст]/ С.В. Глущик, О.В. Дияк, С.В. Шевчук. - К.: А.С.К., 2018 - 173с.
3. Галузинська Л.І., Науменко Н.В., Колосюк В.О. Українська мова за професійним спрямуванням: Навч. посіб. [Текст]/ Л.І. Галузинська, Н.В. Науменко, В.О. Колосюк. – К.: Знання, 2018. – 430с.
4. Грищенко Т.Б. Українська мова за професійним спрямуванням[Текст]/ Т.Б. грищенко: Навч.посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 624с.
5. Головач А.С. Зразки оформлення документів: Для підприємств і громадян[Текст]/ А.С. Головач – Донецьк: Сталкер, 2017 - 352с.
6. Зарицький М.С. Стилїстика сучасної української мови: Навч. посіб. [Текст]/ М.С. Зарицький. – К.: Парл. вид-во, 2021. – 156с.
7. Іванова І.В. Основні вимоги до оформлення документів: Текст лекції[Текст]/ І.В. Іванова. – К: Київський торгівельно-економічний інститут, 2013 - 83с.
8. Коваль А.П. Культура ділового мовлення[Текст]/ А.П. Коваль. – К: Вища шк., 2014 - 223с.
9. Козачук Г.О. Українська мова: Практикум[Текст]/ Г.О. Козачук. – К: Вища школа, 2011 – 397с.
10. Кочан І.М. Лінгвістичний аналіз тексту: Навч. посіб. [Текст]/ І.М. Кочан. - – 2-е вид.,перероб. і доп. – К.: Знання, 2018 – 423с.
11. Лобода В.В., Скуратівський Л.В. Українська мова в таблицях: Довідник [Текст]/В.В. лобода, Л.В. Скуратівський. - К: Вища шк., 2021 – с.175
12. Мамрак А.В. Українське документування: мова та стиль: Навч. посіб. – 3-є вид. [Текст]/ А.В. Мамрак. – К.: Центр навч.літератури, 2004. – 364с.
13. Молдаванов М.І., Сидорова Г.М. Сучасний діловий документ[Текст]/ М.І. Молдованок, Г.М. Сидорова. – К: Техніка, 2012 – 399с.
14. Пентиліук М.І. Культура мови і стилїстика[Текст]/М.І. Пентиліук. – К: Вежа, 2014 – 240с.
15. Поберезська Г.Г., Волинець І.М. Лінгвістичні основи документознавства та інформаційної діяльності: Навч. посіб. [Текст]/ за ред. І.П. Ющука. – К.:Знання, 2018. – 351с.
16. Пономарів О.Д. Стилїстика сучасної української мови: Підручник. [Текст]/ О.Д. Пономарів. – 3-є видан., перероб. і доповн. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2020. – 248с.
17. Рабинович П.А. Кореспонденція і діловодство[Текст]/ П.А. Рабинович. – К: Вища школа, 2014 – 160 с.
18. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів[Текст]/ С.П. Бирик, І.Л. Михно, Л.О. Пустовіт, Г.М. Сюта. – 2-е вид., доп. і випр. – К.: Довіра: УНВІЦ “Рідна мова”, 2018. – 507с.
19. Шевчук С.В. Ділове мовлення: Модульний курс[Текст]/ С.В. Шевчук. – К.: Літера, 2013. – 143с.
20. Шевчук С.В. Службове листування: Довідник [Текст]/ С.В. Шевчук. – К.: Літера, 2017. – 108с.
21. Ющук І.П. Практикум із українського правопису [Текст]/ І.П. Ющук. – К.: Освіта, 2021. – 214с.