

НІЖИНСЬКИЙ АГРОТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
НАЦІОНАЛЬНОГО АГРАРНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

* * *

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИХ ДИСЦИПЛІН

ЦИКЛ ЛЕКЦІЙ

З ДИСЦИПЛІНИ

"УКРАЇНСЬКА МОВА

ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ"

ДЛЯ СТУДЕНТІВ ВИЩИХ АГРАРНИХ

НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ

Ніжин-2006

ББК 81.2 УКР-923

Ш 37

УДК 800 855 (07)

Цикл лекцій з дисципліни "Українська мова за професійним спрямуванням" для студентів вищих аграрних навчальних закладів. – Ніжин: НАТІ НАУ, 2006. – 113 с.

Укладач: старший викладач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін Толочко С.В.

Зміст посібника відповідає діючій навчальній програмі з курсу "Українська мова за професійним спрямуванням", Наведено основні теоретичні відомості з розділів програми та докладно подано науковий матеріал для студентів вищих аграрних навчальних закладів денної та заочної форми навчання.

Посібник рекомендований викладачам, студентам вищих аграрних навчальних закладів, коледжів України та працівникам установ, господарств, підприємств сільськогосподарської галузі.

Рецензент:

Старший викладач кафедри української мови Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя Пашенко В.М.

Відповідальний за випуск: завідувач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін, кандидат філософських наук Ткаченко О.О.

Електронне макетування та друк: інженер лабораторії комп'ютерних технологій Заверткін А.А.

Рекомендовано до видання Вченою радою Ніжинського агротехнічного інституту Національного аграрного університету, протокол № 8 від 16.05.2006 р.

ВСТУП

Державний статус української мови, закріплений Конституцією України, розширення сфери функціонування державної мови протягом останнього десятиліття зумовили потребу запровадження в закладах вищої освіти України обов'язкового курсу української мови за професійним спрямуванням.

Відповідно до Закону про мови в Україні, зокрема ст. 6 "Обов'язок службових осіб володіти мовами роботи органів і організацій", ст. 11 "Мова роботи, діловодства і документації", ст. 13 "Мова технічної і проектної документації", особи з вищою освітою повинні володіти державною мовою в обсязі, необхідному для виконання службових обов'язків. З огляду на це проблема піднесення рівня мовної грамотності студентів – майбутніх фахівців – культури професійного мовлення в загальнонаціональному вимірі набуває особливої актуальності.

Предметом навчальної дисципліни "Українська мова за професійним спрямуванням" є мова як національно-культурний феномен і засіб спілкування людей, зокрема й у професійній сфері.

Мета курсу – формування системи знань зі специфіки української професійної мови, фахової термінології як основи професійної мови та стилістики службових документів, необхідної комунікативної спроможності у сферах професійного спілкування в усній і письмовій формах, навичок практичного володіння мовою в різних видах мовленнєвої діяльності, підвищення рівня загальномовної підготовки, мовної грамотності.

Завдання курсу – вивчення теоретичних засад нормативності української літературної мови; вироблення навичок правильного використання мовних засобів залежно від сфери й мети спілкування, ознайомлення з мовним законодавством України, вивчення норм української літературної мови (орфографічних, пунктуаційних, лексичних, морфологічних, синтаксичних, стилістичних) у професійному спілкуванні, правил складання професійних документів, з'ясування особливостей усного професійного мовлення, особливостей використання лексики та фразеології в професійному спілкуванні, засвоєння відомостей про терміни, професіоналізми, номенклатурні назви, опанування основ науково-технічного перекладу.

У результаті вивчення курсу **студенти повинні знати:**

- основні норми орфоєпії, орфографії, фонетики, лексики, фразеології, граматики;
- особливості наукового та офіційно-ділового стилів;
- основи термінологічного апарату;
- мовленнєвий етикет спілкування.

Вивчивши курс, **студенти повинні вміти:**

- складати професійні тексти й документи, дотримуючись норм сучасної української літературної мови;
- усно спілкуватися українською літературною мовою, виконуючи службові обов'язки;
- аналізувати й коригувати фахові тексти відповідно до норм української літературної мови;
- складаючи професійні тексти й спілкуючись усно, правильно використовувати фахову термінологію, номенклатуру, фразеологію, іншомовні слова та їхні українські відповідники;
- перекладати фахові тексти українською мовою.

ТЕМА 1. УКРАЇНЬСЬКА МОВА – НАЦІОНАЛЬНА МОВА УКРАЇНСЬКОГО НАРОДУ, ДЕРЖАВНА МОВА УКРАЇНИ.

1. Природа і функції мови.
2. Місце української мови серед мов світу. Проблема походження української мови.
3. Правовий статус української мови. Поняття "державна" й "офіційна" мова.
4. Закон про мови в Україні й передумови його прийняття.

Література

1. Іванишин В., Радевич-Винницький Я. Мова і нація. – Дніпропетровськ, 1994.
2. Конституція України. – К., 1996.
3. Масенко Л. Мова і політика. – К., 1999.
4. Радчук В. Мова в Україні: стан, функції, перспективи // Мовознавство. – 2002. – № 2-3.
5. Тараненко О.О. Українська мова і сучасна мовна ситуація в Україні // Мовознавство. – 2001. – № 4.
6. Царук О. Українська мова серед інших слов'янських. Етнологічні та граматичні параметри. – Донецьк, 1998.

1. Природа і функції мови.

Що таке природна людська мова? Відповісти на це запитання однозначно непросто, хоча такі спроби було зроблено ще вченими давніх Греції, Риму, Китаю, Індії.

У науці відомі три **погляди на природу мови**:

- 1) мова – явище біологічне;
- 2) мова – явище психічне;
- 3) мова – явище соціальне.

Безперечно, мову не можна трактувати як **явище біологічне**. Хоча людина, на відміну від інших приматів, має мовний ген, тобто природну здатність до оволодіння мовою, вона ніколи не заговорить сама, якщо її не навчити. Це доводять сучасні "Мауглі" – діти, які з різних причин опинилися поза суспільством, іноді серед тварин, і не могли навчитися мови, навіть повернувшись у людський колектив. Причиною цього є те, що вони пропустили так званий сендитивний період (вік від двох до п'яти років), коли людина найактивніше опановує мову.

Мова не є і суто **психічним явищем**, оскільки психіка в кожній людині неповторна, а отже, на світі мало б бути стільки мов, скільки є людей. Хоча не можемо заперечувати, що в мовленні кожної людини відображені її психічні особливості, а в національній мові – менталітет, особливий психічний склад певної нації.

Мова – **явище соціальне (суспільне)**. Вона виникає, щоб задовільнити потреби людського суспільства, є однією з найважливіших ознак суспільства й поза ним існувати не може.

У людському суспільстві мова виконує цілу низку **функцій**, найголовнішими серед яких є такі:

1. Комунікативна функція. Жодне суспільство, на якому б рівні воно не знаходилося, не може існувати без мови – головного засобу спілкування. Цей найуніверсальніший засіб спілкування не здатні замінити всі інші – найсучасніші й найдосконаліші – навіть разом узяті. Функція комунікації, спілкування є надзвичайно важливою не тільки для суспільства, а й для самої мови: мова, якою не спілкуються, стає мертвою, і в історії людських мов дуже мало прикладів повернення мов до життя; народ, який утрачає свою мову, поступово зникає.

2. Експресивна функція. Спілкування – це і соціальний процес, і міжособистісний. За Еммануїлом Кантом, "людина спілкується з собі подібними, тому що так більше відчуває себе людиною". Без сумніву, кожна людина – цілий неповторний світ, сфокусований у її свідомості, інтелекті, емоціях і волі. Але цей світ прихований від інших людей, і тільки мова робить його доступним. "Заговори – і я тебе побачу", - стверджували ще античні мудреці. Таким чином, завдяки експресивній функції мови кожен постає перед людьми як особистість, має змогу репрезентувати свій внутрішній світ.

3. Гносеологічна функція. Мова – могутній засіб пізнання. Людина ніколи не пізнає світ "з нуля" – вона користується не лише індивідуальним досвідом, а й суспільним, який закодовано в мові.

4. Мислетворча функція. Мова – це засіб формування, оформлення й існування думки. Як зазначав Ортега-і-Гассет, "ми не лише говоримо якоюсь мовою, ми думаємо, ковзаючи вже прокладеною колією, на яку ставить нас мовна доля". Отже, найкращим засобом вираження думки є рідна мова.

5. Ідентифікаційна функція. Мова є засобом ідентифікації, ототожнення особи в межах певної людської спільноти, засобом об'єднання людей у народ, націю, засобом консолідації населення в державі. Цю функцію мови іноді називають **державотворчою**.

Серед функцій мови слід назвати також **естетичну** (мова як засіб створення культурних цінностей), **номінативну** (мова як засіб називання), **магічно-містичну** (мова як засіб звернення до вищих сил) тощо.

2. Місце української мови серед мов світу. Проблема походження української мови.

За різними оцінками, сьогодні у світі існує від 2,5 до 7 тисяч мов, за найновішими даними – 6703 мови.

За кількістю мовців найпоширенішими мовами вважають китайську (1200000000 мовців), іспанську (332000000), англійську (330000000), бенгальську, гінді, арабську, російську, португальську, японську, німецьку мови; українська за цією ознакою перебуває на 21 місці: нею користується від 42 до 50 мільйонів людей у світі (в Україні, у східній і західній діаспорі).

За давністю писемності українська належить до старописемних мов: її писемності понад тисячу років.

За призначенням українська мова – національна мова українського народу, державна мова України.

За генеалогічною класифікацією (походженням) українська мова належить до **східної** підгрупи **слов'янської** групи **індоєвропейської** мовної сім'ї.

Серед науковців немає однастайності щодо **проблеми походження** української мови, зародження та розвитку її як окремої слов'янської.

Так, згідно з офіційним поглядом радянської науки, підтримуваним деякими мовознавцями й тепер, українська мова виникла в XIV ст. після розпаду давньоруської мови (мови Київської Русі) на три окремі мови – російську, українську, білоруську. Поява цих трьох мов була зумовлена поділом Київської Русі на кілька князівств, монголо-татарською агресією проти східних слов'ян. Ця теорія з'явилася в 50-тих роках XX ст. й ілюструвала радянський міф про Київську Русь як "колиску трьох братніх народів", у якій був "старший брат" – російський народ.

Другий погляд полягає в тому, що джерелом розвитку української, як і інших слов'янських мов (польської, чеської, сербської, хорватської, болгарської та ін.) була праслов'янська (давня слов'янська) мова, розпад якої розпочався в VII ст. Цю думку поділяли такі видатні вчені, як Ф.Міклошич, А.Шляйхер, П.Житецький, О.Потебня, А.Кримський, І.Огієнко, О.Шахматов. На питання ж "Якою мовою розмовляли в Київській Русі?" видатний російський учений В.Ключевський відповідав: "Так, як говорять малороси".

Деякі мовознавці намагаються довести, що українська мова почала формуватися три тисячі років тому, оскільки має багато спільного з латиною, особливо на рівні граматики. Інші твердять, що українська – основа мов усіх народів, тому що має багато спільного (понад п'ять тисяч коренів слів) із санскритом (давньоіндійською мовою), проте ці гіпотези потребують наукового доведення.

3. Правовий статус української мови. Поняття "державна" й "офіційна" мова.

Найвищою формою організації суспільства, яку виробило людство в процесі свого розвитку, є нація. Одна з основних ознак нації – її мова (поряд із культурою, спільною історичною долею, територією, економічним життям). Національна мова українського народу – українська.

Правовий статус української мови в Україні сьогодні визначає **Конституція України**, прийнята Верховною Радою 28 червня 1996 року. У статті 10 Конституції записано: "Державною мовою в Україні є українська мова".

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

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

Держава сприяє вивченню мов міжнародного спілкування.

Застосування мов в Україні гарантується Конституцією України та визначається законом".

Термін "державна мова" виник у добу утворення національних держав. За загальноприйнятим визначенням, **державна мова** – це офіційно проголошена законодавчою владою мова сфери офіційного спілкування, мова спілкування держави з її громадянами й навпаки (мова всіх гілок державної влади – законодавчої, виконавчої, судової, засобів масової інформації, освіти, культури, науки, документації і т. д.).

На позначення мови, що виконує роль державної, уживають також терміни "*офіційна мова*", "*національна мова*" або просто "*мова певної держави*", наприклад: мова Французької Республіки – французька; офіційна мова Італії – італійська.

Загалом у зарубіжному законодавстві переважає термін "**офіційна мова**", в останні роки цей термін часто використовується і в Україні, тому слід чіткіше окреслити його зміст.

В юридичному аспекті поняття "офіційна мова" близьке до поняття "державна мова". Відмінність між ними полягає лише в тому, що для статусу державної мови обов'язковим є його офіційне законодавче закріплення, відповідне нормативне оформлення, у той час як статус офіційної мови не передбачає обов'язкового проголошення законодавчою владою.

Яка ж мова в країні може бути проголошена державною (офіційною)?

За загальноприйнятою світовою практикою, є такі **критерії затвердження мови у функції державної**: 1) мова корінної нації; 2) мова найчисленнішої нації.

За першим критерієм статус державної в Україні може бути наданий українській мові та кримсько-татарській (у Криму); за другим – лише українській. Відповідно до останнього критерію, країна, у якій 70% становлять представники однієї нації, вважається

мононаціональною. Якщо взяти до уваги дані останнього перепису, то Україну слід зарахувати саме до таких країн.

Таким чином, затвердження в Україні у функції державної української мови цілком відповідає загальноновизнаним світовим стандартам. За такими ж принципами відбувалося, зокрема, державотворення абсолютної більшості європейських країн. Так, із 47 європейських країн (включаючи Росію, країни Закавказзя і Туреччину) своя національна мова є державною або офіційною в 41 країні (тобто у 85% від загальної кількості). Власна мова, отже, є в Європі визначальною ознакою національної ідентичності та державності.

4. Закон про мови в Україні й передумови його прийняття.

Мовні відносини в Україні регулює, крім Конституції, **Закон про мови**, який був прийнятий Верховною Радою України 28 жовтня 1989 року. Більшість статей Закону було введено в дію з 1 січня 1990 року, проте окремі статті набували чинності через три, п'ять, навіть сім років після прийняття документа. Найбільше значення в Законі має стаття, що надає українській мові державного статусу.

Основними **передумовами прийняття Закону про мови** були:

по-перше, усвідомлення українським суспільством ролі мови в процесі національного відродження в нових суспільних умовах;

по-друге, багаторічна політика лінгвоциду щодо української мови, наслідки якої не викорінені повністю і сьогодні.

Термін "**лінгвоцид**" (у дослівному перекладі – мовоббивство) – це свідомо, цілеспрямована політика нищення певної мови як головної ознаки етносу – нації чи народності. Кінцевою метою лінгвоциду є не геноцид, тобто фізичне знищення людей, а етноцид – ліквідація певного народу як окремої культурно-історичної спільноти.

Щодо української мови застосовували різні **форми лінгвоциду**, зокрема *лінгвоцид через заборону мови чужою державою*.

За підрахунками науковців, за всю історію української мови було прийнято понад 200 законодавчих актів, які різною мірою обмежували права української мови. Цей жорстокий мартиролог започаткував Петро I, видавши в 1720 році указ про заборону друкувати в Малоросії будь-які книги, крім церковних, правопис яких слід було узгоджувати з російським. У 1753 році указом Катерини II було заборонено викладати українською в Києво-Могилянській академії, у 1808 закрито Руський (слово "руський" використовувалося як синонім до слова "український" до середини 19 століття) інститут Львівського університету, на двох факультетах якого було викладання українською мовою.

У 1863 році з'являється сумнозвісний циркуляр міністра внутрішніх справ Валуєва про заборону друкування літератури українською мовою, якої "не было, нет и быть не может". Навіть у таких умовах українська інтелігенція знайшла вихід: літературу друкували за кордоном і ввозили в Україну. Але Емський указ 1876 року поклав цьому край.

Політику законодавчих обмежень української мови продовжив радянський уряд. Так, у 1938 році виходить постанова про обов'язкове вивчення російської мови в національних республіках СРСР, а всього через 20 років з'являється малопомітне положення про вивчення другої мови за бажанням батьків і учнів. Положення не відміняло постанови 1938 року, а отже, фактично робило російську мову обов'язковою для вивчення, українську ж – необов'язковою навіть для корінних українців.

Щодо української мови використовувалися й інші форми лінгвоциду:

Лінгвоцид через освіту. Відома стара істина: чия освіта, того й мова. Микола Костомаров ще в шістдесятих роках 19-го століття писав: "Народ повинен учитися, народ хоче учитися; якщо ми не дамо йому умов і засобів учитися своєю мовою – він стане вчитися чужою і наша народність загине..." Ті, хто керував освітою в Україні за сто років до слів Костомарова і сто після них, добре це усвідомлювали.

Лінгвоцид через науку. Результати практично всіх наукових досліджень, що проводилися в Україні, публікували російською мовою. Українською в УРСР в 70-80-х роках виходило лише 5% науково-технічної літератури – переважно підручники для профтехосвіти та науково-популярні видання.

Лінгвоцид через оголошення мови неприродною. Українську принизливо називали то "наріччям" російської, то "зіпсованою польською", то "сумішшю польських і російських слів". Ці твердження намагалися навіть обґрунтувати як наукові.

Лінгвоцид через привілеї для панівної мови та її носіїв. Не знаючи російської, практично не можна було зробити кар'єру. У першій половині 80-х років було навіть запроваджено положення, за яким учителі російської мови одержували зарплату на 15% більшу, ніж учителі української мови, при цьому клас ділили на підгрупи.

Лінгвоцид через втручання у внутрішню структуру мови. Це був особливий винахід радянської системи: із мови свідомо усували самотні, специфічні ознаки, деформації був підданий правопис, фонетика, граматики і особливо лексика. З української мови робили бліду, незграбну копію російської. Юрій Шевельов згадував: "Редакція журналу "Комуніст" розсилала списки слів на дві колонки: слова, яких не вживати, – слова, яких уживати". Деякі російсько-українські словники цього часу фактично є російсько-російськими, оскільки вони подають переклад російських слів на кальки російських слів. Святослав Караванський назвав ці словники "могильниками української лексики, що збиватимуть з пантелику не лише

сучасників, а й прийдешні покоління". Унаслідок такої мовної політики українська мова зводилася до примітивного газетного словника. Таких самих втручань зазнала й українська термінологія.

Лінгвоцид через пониження престижу мови. Протягом століть українську оголошували мовою "холопською", "селянською", згодом "колхозною", одним словом, непрестижною. Цей стереотип формувався багатьма засобами і є надзвичайно стійким: комплекс меншовартості української мови не вдалося викоринити дотепер.

Лінгвоцид через боротьбу з друкованим словом. Забороняли видання українських книжок, часописів; в останнє десятиліття тенденцію скорочення українськомовних друкованих видань (книжок, газет, журналів) зумовлюють уже не законодавчі заборони, а економічні чинники.

ТЕМА 2. СТИЛІ І НОРМИ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ В ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ.

1. Мовний стиль. Стилї української мови в професійному спілкуванні.
2. Мовні норми й культура мови.
3. Типізація мовних норм.
4. Становлення українського правопису та його сучасні проблеми.

Література

1. Волкотруб Г.Й. Стилїстика ділової мови. – К., 2002.
2. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення. – Львів, 1990.
3. Ботвина Н.В. Офіційно-діловий та науковий стилї української літературної мови. – К., 1999.
4. Пономарів О.Д. Стилїстика сучасної української мови. – Тернопіль, 2000.
5. Український правопис. – К., 1993.

1. Мовний стиль. Стилї української мови в професійному спілкуванні.

Кожна високорозвинена сучасна мова поділяється на стилї. Слово "стиль" походить від латинського *stilus* ("паличка для письма") і вживається як термін у літературі, мистецтві, архітектурі, соціології, менеджменті тощо.

Мовний стиль – це сукупність мовних засобів, вибір яких зумовлюють зміст, мета і ситуація мовлення.

За образним висловом Дж. Свіфта, "стиль – це потрібні слова на потрібному місці". Так, наприклад, слово *говорити* – нейтральне і може використовуватися в будь-якій ситуації, *ректи* – застаріле й урочисте, *балакати* – розмовне, *мовити* – піднесено-урочисте, *гомоніти* – розмовно-голубливе, *просторікувати* – зневажливе, *паякати* – просторічно-зневажливе.

Кожний мовний стиль має:

- 1) сферу поширення і вживання (коло мовців, які ним послуговуються);
- 2) призначення (виконує функції засобу спілкування, повідомлення, впливу і под.);
- 3) форму і спосіб викладу (діалог, монолог, полілог);
- 4) характерні мовні засоби (слова, вирази, типи речень, граматичні форми і т. ін.).

Досконале знання специфіки кожного стилю – запорука успіху в будь-якій сфері спілкування, зокрема й у професійній.

Якими ж стилями слід послуговуватися під час професійного спілкування?

У сучасній українській літературній мові виділяють такі стилї:

- 1) **розмовний**, який має два різновиди:

а) розмовно-побутовий;

б) розмовно-офіційний;

2) книжні стилі (науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, художній).

Деякі науковці виділяють також епістолярний (стиль приватного листування) і конфесійний (стиль релігії і церкви: релігійних відправ, молитов, проповідей, церковних книг тощо).

Очевидно, що **стилями професійного спілкування** є розмовно-офіційний різновид розмовного стилю, офіційно-діловий і науковий.

Розмовно-офіційний підстиль – це засіб усного спілкування на виробництві, у громадсько-політичній сфері. Розмовно-офіційне спілкування (або ділове) визначається соціальними функціями мовців, на відміну від побутового, готується заздалегідь і, як правило, не виходить за межі обумовленої теми. Для цього підстилю характерне вживання простих коротких речень, певна емоційність висловлювань, усні діалоги й полілоги, використання несловесних засобів (жестів, міміки, інтонації, логічних наголосів).

Офіційно-діловий стиль – це стиль, який задовольняє потреби писемного спілкування в суспільно-політичному, господарському житті, у ділових стосунках, у виробничій та іншій діяльності членів суспільства.

Це один із найдавніших стилів української мови: його ознаки знаходимо в документах 11-12 століття, в українських грамотах 14-15 століття.

Найважливішими **рисами офіційно-ділового стилю** є такі:

1) високий ступінь стандартизації мовних засобів, широке вживання типових мовних зворотів, наприклад: *відповідно до..., у зв'язку з тим, що..., доводимо до Вашого відома... Сподіваємося на подальшу плідну співпрацю;*

2) точність, послідовність і лаконічність викладу;

3) відсутність образності, емоційності, індивідуальних авторських рис;

4) наявність реквізитів, які мають певну черговість і постійне місце;

5) для чіткої організації текст ділиться на параграфи, пункти, підпункти;

6) лексика здебільшого нейтральна, уживається в прямому значенні; відсутні діалектизми, жаргонізми, вигуки, частки, іменники з суфіксами суб'єктивної оцінки;

7) речення переважно прості, поширені, з прямим порядком слів; вставні слова, як правило, стоять на початку речень.

Підстилі офіційно-ділового стилю

1. Законодавчий (використовується в законодавчій сфері, обслуговує офіційно-ділові стосунки між державою і її громадянами; реалізується в текстах Конституції, законів, указів, статутів, постанов тощо).

2. Дипломатичний (використовується у сфері міждержавних офіційно-ділових стосунків у галузі політики, економіки, культури; реалізується в текстах конвенцій (міжнародних угод), комюніке (повідомлень), нот (звернень), протоколів, меморандумів (дипломатичних листів), договорів, заяв, ультиматумів (дипломатичних вимог).

3. Юридичний (використовується в юриспруденції (судочинство, дізнання, розслідування, арбітраж), обслуговує правові та конфліктні відносини; реалізується в текстах актів, позовних заяв, запитів, протоколів тощо).

4. Адміністративно-канцелярський (використовується в професійно-виробничій сфері, у діловодстві; реалізується в текстах заяв, ділових записок, службових листів, протоколів, розписок, доручень і т.д.).

Науковий стиль – це стиль, сферою використання якого є наукова та науково-технічна діяльність, освіта; він призначений для інформування про результати наукових досліджень, обґрунтування гіпотез, класифікації та систематизації знань, впливу на інтелект читача або (рідше) слухача.

Найважливіші особливості наукового стилю:

- 1) логічність, недвозначність викладу;
- 2) насиченість термінами, абстрактною лексикою;
- 3) використання складних речень із вставленими конструкціями, відокремленнями;
- 4) документування тверджень (наявність цитат, посилань);
- 5) монологічний виклад.

Різновиди наукового стилю

Суто науковий (розрахований на фахівців; стиль монографій, наукових статей, рецензій, наукових доповідей, дисертацій, курсових і дипломних робіт, рефератів і т.д.), який поділяється на науково-технічний і науково-гуманітарний.

Науково-популярний (використовується для зрозумілого, доступного викладу наукової інформації нефахівцям; реалізується в неспеціальних часописах, книгах).

Науково-навчальний (стиль підручників, лекцій, навчальних посібників).

Фахівець повинен досконало володіти всіма стилями літературної мови, які використовуються в професійному спілкуванні.

2. Мовні норми і культура мови.

Національна мова – це мова певного народу в усіх її виявах: літературна мова, діалекти, територіальні й соціальні жаргони, просторіччя.

Літературна мова – це впорядкована форма національної мови, що має певні норми, розвинену систему стилів, усну й писемну форму, багатий лексичний фонд.

Літературна українська мова пройшла **три періоди** свого розвитку:

давньоукраїнський (XI – XIII ст.);

староукраїнський (XIV – середина XVIII ст.);

сучасний, або новий (з кінця XVIII ст. дотепер).

Перші писемні пам'ятки, у яких зафіксовано ознаки української мови і які збереглися до наших днів, сягають XI ст. (Остромирове Євангеліє 1056 – 1057 рр., "Ізборники Святослава" 1073 р. і 1076 р.).

Пам'ятками другого етапу є грамоти, акти XIV – XV ст., "Судебник" князя Казимира 1468 р., "Литовський статут" 1566, 1588 рр. (українська, або руська, мова була офіційною мовою Великого Литовського князівства), перший переклад Євангелія українською мовою - Пересопницьке Євангеліє 1556–1561 рр., "Словник" і "Грамматика" Лаврентія Зизанія (1596 р.), "Лексикон словенороський" Памво Беринди (1627 р.), твори Мелетія Смотрицького, Івана Вишенського, Кирила Ставровецького.

Початком нової української літературної мови умовно вважається 1798 рік, коли вийшли друком три перші частини "Енеїди" Івана Котляревського, написані народною мовою.

Отже, **зачинателем** нової української літературної мови став Іван Котляревський, а **основоположником** - Тарас Шевченко, який синтезував усе найкраще з книжних традицій старої мови, запозичень, з усної творчості та мовлення українців Наддніпрянщини, відшліфував мовні норми.

Українська літературна мова як вища форма національної мови характеризується наявністю усталених норм, які є обов'язковими для всіх її носіїв. Унормованість – одна з головних ознак української літературної мови.

Норми літературної мови – це сукупність загально визнаних мовних засобів, що вважаються правильними і зразковими на певному історичному етапі.

Мовні норми характеризуються:

системністю (наявні на всіх рівнях мовної системи);

історичною зумовленістю (виникають у процесі історичного розвитку мови);

соціальною зумовленістю (виникають у зв'язку з потребами суспільства);

стабільністю (не можуть часто змінюватися).

Із поняттям "мовна норма" пов'язане поняття "культура мови".

Культура мови – це прагнення знайти найкращу форму для висловлювання думок, яке ґрунтується на бездоганному знанні мовних норм. За словником лінгвістичних термінів,

культура мови – це ступінь відповідності нормам вимови, слововживання та ін., установленим для певної мови; здатність наслідувати кращі зразки у своєму індивідуальному мовленні.

Якщо норма існує на рівні "правильно-неправильно", то культура мови – на рівні "краще, точніше, доречніше". Опанування норм сприяє підвищенню культури мови, а висока культура мови є свідченням культури думки, загальної культури людини.

Отже, досконале володіння мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності людини й визначає її культуру мовлення.

3. Типізація мовних норм.

У сучасній українській літературній мові розрізняють такі **типи норм**:

1. Орфоепічні (норми правильної вимови), наприклад:

тверда вимова шиплячих: *чай, чому, Польща* (а не *чъай, чьому, Польщъа*);

дзвінкі приголосні в кінці слова або складу не оглушуються: *гриб, репортаж, любов, раз, лід* (а не *грип, репорташ, любоф, рас, літ*);

голосний *о* ніколи не наближається до *а*: *молоко, потреби, дорога* (а не *малако, патреби, дарога*);

літера *щ* передає звуки *шч*: *вищий, що* (а не *висий, шо*);

буквосполучення *дж, дз* передають злиті звуки: *сиджу, кукурудза* (а не *сижу, кукуруза*);

літера *г* передає звук *г*: *обґрунтування, татунок* (а не *обгрунтування, гатунок*).

2. Акцентуаційні (норми правильного наголошування), наприклад: *ненáвисть, серéдина, новій, близькій, чотирна́дцять, тéкстовий, ма́буть, за́вжди, літо́пис, ба́йду́же, випáдок, ідемо́, піду́ть, ра́зом, пріяте́ль, по́каз*.

3. Морфологічні (норми правильного вживання відмінкових закінчень, родів, чисел, ступенів порівняння і под.), наприклад:

уживання закінчень кличного відмінка: *пане професоре, Андрію Петровичу, Ольго Василівно, добродію Панчук*;

уживання паралельних закінчень іменників у давальному відмінку: *декану і деканові, директору і директорові, сину і синові*; при цьому, називаючи осіб, слід віддавати перевагу закінченням *–ові, –еві*, наприклад: *панові Ткаченку, ректорові, але заводу, підприємству, відділу* тощо. У випадку, коли кілька іменників–назв осіб підряд стоять у давальному відмінку, закінчення потрібно чергувати: *генеральному директорові Науково–дослідного інституту нафти і газу панові Титаренку Сергію Олександровичу*;

уживання іменників чоловічого роду на позначення жінок за професією або родом занять: *професор Городенська, лікар Тарасова, заслужений учитель України Степова, декан Світлана Шевченко, викладач Олена Петрук* (слова *лікарка, викладачка, завідувачка* і под.

використовуються лише в розмовно-побутовому стилі, але *аспірантка, артистка, журналістка, авторка* – і в професійному мовленні);

чоловічі прізвища на *-ко, -ук* відмінюються: *Олегові Ткачуку* (але *Олені Ткачук*), *Василя Марченка* (але *Мар'яни Марченко*), *Максимові Брикайлу* (але *Тетяні Брикайло*);

форми ступенів порівняння прикметників та прислівників: *дорожчий, найдорожчий* (а не *більш дорожчий, самий дорогий*); *швидше, найшвидше, якнайшвидше, щонайшвидше* (а не *саме швидше, більш швидше, більш швидкіше* і т.д.);

визначення роду іменників: так, слова *шампунь, аерозоль, біль, степ, нежить, тюль, ступінь, Сибір, поні, ярмарок* – чоловічого роду; слова *бандероль, барель, ваніль, авеню, альма-матер* – жіночого; *євро, Тбілісі, табло* – середнього;

використання іменників, прикметників тощо замість активних дієприкметників: *завідувач кафедри* (а не *завідуючий*), *виконувач обов'язків* (а не *виконуючий*), *чинний правопис* (а не *діючий*), *відпочивальники* (замість *відпочиваючі*) і т.д.

4. Лексичні (норми правильного слововживання), наприклад:

Правильно:

зіставляти

численний

нечисленний

збігатися

наступний, такий

навчальний

Неправильно:

співставляти

багаточисельний

малочисельний

співпадати

слідуючий

учбовий

5. Синтаксичні (норми правильної побудови речень і словосполучень, уживання прийменників), наприклад:

Правильно:

згідно з наказом

відповідно до інструкції

проректор з наукової роботи

лекція з математики

повідомити факсом

робота за сумісництвом

після розгляду заяви

незважаючи на це

Неправильно:

згідно наказу

у відповідності з інструкцією

проректор по науковій роботі

лекція по математиці

повідомити по факсу

робота по сумісництву

по розгляді заяви

не дивлячись на це

6. Стилiстичнi (норми правильного вiдбору мовних засобiв залежно вiд ситуацiї),

наприклад:

Неправильно:

залишилося лише
пам'ятний сувенiр
моя автобiографiя
захисний iмунiтет
глухий тупик

Правильно:

залишилося тiльки
сувенiр, пам'ятний подарунок
автобiографiя, моя бiографiя, життєпис
iмунiтет
глухий кут, тупик

7. Графiчнi (норми передавання звукiв i звукосполучень на письмi).

8. Орфографiчнi (норми написання слiв).

9. Пунктуацiйнi (норми вживання роздiлових знакiв).

Останнi три типи мовних норм (*графiчнi, орфографiчнi, пунктуацiйнi*) називаються **правописними**.

4. Становлення українського правопису та його сучаснi проблеми.

Правопис кожної мови складається з трьох підсистем: графіки (літер, які передають звуки), орфографії (правил написання слів) і пунктуації (правил уживання розділових знаків).

Кожен із цих розділів має свою історію. Українська **графіка** бере початок від старослов'янського письма. У сучасному українському алфавіті є тільки дві літери, яких не було в кирило-мефодіївській абетці - г і ї. Решту літер, як стверджують мовознавці, давні українці знали ще з VII ст. н.е. Щоправда, у старослов'янському алфавіті були літери, які не відповідали жодним українським звукам, а тому з часом зникли. У 1708 році традиційну кирилицю було замінено "гражданкою" – спрощеним кириличним письмом.

Формування правопису кожної мови безпосередньо залежить від ставлення держави до цього процесу. Тривала бездержавність української нації зумовила те, що становлення нашого правопису, особливо **орфографії і пунктуації**, було великою мірою стихійним. Так, протягом XIX ст. було створено близько 50 правописних систем – більш чи менш поширених, часом індивідуальних. Найвідоміші серед них – правописні системи О.Павловського, "Русалки Дністрової", П.Куліша, Є.Желехівського.

Поступово було вироблено **основний принцип українського правопису – фонетичний** (відповідність між звуком і літерою: "як вимовляю, так і пишу"), який уперше було застосовано в 1873 р. в "Записках юго-западного отдела Русского географического общества". Проте вже в 1876 р. цей правопис було поставлено поза законом.

У 1907-1909 рр. виходить знаменитий словник Бориса Грінченка – "Словник української мови" в 4-х тт., у якому було практично використано фонетичний принцип.

Перший офіційний український правописний кодекс було видано лише в 1919 році під назвою "Головніші правила українського правопису". У його підготовці брали участь Іван Огієнко, Агатангел Кримський, Євген Тимченко.

Проте багато правописних проблем було не вирішено. А тому в 1928 році в Харкові відбулася Всеукраїнська правописна конференція, яка схвалила новий, розширений український правопис. У ньому було збережено традиційну графіку, доопрацьовано орфографію (вона орієнтувалася на східноукраїнські й західноукраїнські традиції) і вперше введено **пунктуацію**. Проте цей правопис використовувався недовго: у 1933 р. його було заборонено як "націоналістичний" і замінено іншим, який орієнтувався лише на східноукраїнські традиції і російську мову. До 1939 року правопис 1928 року використовувався в Західній Україні, до сьогодні ним послуговується значна частина української діаспори.

У радянській Україні правопис видавався також 1946 року (підготовлений під керівництвом академіка Л. Булаховського) та з невеликими змінами й доповненнями – у 1960 році (2-ге видання).

Протягом наступних тридцяти років український правопис не перевидавався, незважаючи на потреби шкільної та вищої освіти, і став мало не бібліографічною рідкістю. Крім того, мова не стоїть на місці: з'являються нові слова, терміни, триває процес запозичання, розширюється сфера функціонування української мови. З огляду на це на початку 90-х років виникла гостра потреба в новому виданні правопису. Було створено представницьку Орфографічну комісію, яка підготувала свій проект українського правописного кодексу, що 1990 року вийшов друком (3-тє видання). У серпні–вересні 1991 року на Міжнародному конгресі українців було прийнято постанову про потребу вироблення єдиного правопису для всіх українців, що проживають як в Україні, так і за її межами. Орфографічна комісія НАН України частково підтримала цю постанову, було враховано висловлені зауваження, і в 1993 р. вийшов новий "Український правопис". Це 4-тє видання правопису, чинне на сьогодні.

Однак робота над удосконаленням українського правопису триває. У 2000 р. Інститут мовознавства НАН України опублікував для широкого обговорення "Проект нової редакції українського правопису", у якому зроблено спробу, зокрема, повернути деякі норми правопису 1928 р., наприклад:

послідовно писати *т* у запозиченнях з грецької на місці *ф* (*катедра, марафон, міт, як математика, бібліотека, хризантема*);

буквосполучення *ав* передавати *ав* (*авдиторія, автотренінг, інавгурація, лавреат, як лавр, автобіографія, автентичний*);

писати *ія* в коренях запозичених слів (*діяспора, матеріяли, геніяльний, як колекція, Індія*);

розмежувати закінчення іменників III відміни в родовому й давальному відмінках (родовий – *радости, вічності, любови*, давальний - *радості, вічності, любові*);

писати *проєкт* з *є*, оскільки це слово спільнокореневе з латинізмами *об'єкт, суб'єкт*) тощо.

ТЕМА 3. КУЛЬТУРА УКЛАДАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ДОКУМЕНТІВ.

1. Документи, їх призначення та класифікація.
2. Реквізити документа.
3. Правила написання тексту документа.
4. Стандартизація тексту документів.
5. Скорочення в текстах документів.
6. Мовний етикет у писемному професійному мовленні.

Література

1. Діденко А.Н. Сучасне діловодство. – К., 2001.
2. Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. – Х., 2001.
3. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – К., 1999.
4. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. – К., 2001.
5. Шевчук С. В. Службове листування: Довідник. – К., 1999.

1. Документи, їх призначення та класифікація.

Документ (від латин. *documentus* – спосіб доказу) – це матеріальний об'єкт (носій), що містить певну інформацію, оформлений у визначеному порядку й має юридичну силу відповідно до чинного законодавства.

Документи оформляють на різних матеріальних носіях: на папері, фотоплівці, магнітній і перфострічці, дискеті, перфокарті тощо.

Документи мають різне призначення (**функції**). Ці функції можуть бути загальними, тобто їх виконують практично всі документи, і специфічними (властивими лише частині документів).

До **загальних** належать такі функції документів:

- 1) інформаційна (документ як засіб збереження інформації);
- 2) соціальна (документ задовільняє певні потреби суспільства);
- 3) комунікативна (документ як засіб зв'язку між установами, підприємствами і т.д.);
- 4) культурна (документ як засіб закріплення певних культурних традицій).

Серед **специфічних** функцій документів найголовнішими є такі:

- управлінська (документ як засіб управління);
- правова (документ як засіб закріплення правових норм);
- історична (документ як джерело історичних відомостей).

Документи **класифікують** за різними ознаками:

1. За найменуванням розрізняють заяви, листи, довідки, службові записки, протоколи.

2. За походженням документи поділяють на службові, або офіційні (вони створюються установами, підприємствами, службовими особами, які їх представляють), та особисті (їх створюють окремі особи, і це не входить у коло їх службових обов'язків).

3. За місцем створення документи бувають внутрішні (чинні лише в межах установи, підприємства, у якому створені) і зовнішні (є результатом спілкування установи з іншими установами, організаціями тощо).

4. За призначенням виділяють такі основні комплекси документації:

організаційно–правова; планова; інформаційно-довідкова й довідково-аналітична; звітна; щодо особового складу (кадрова); фінансова; з матеріально-технічного забезпечення; договірні; колегіальних органів.

5. За напрямком розрізняють вхідні і вихідні документи.

6. За формою – типові й індивідуальні.

7. За ступенем гласності – звичайні, таємні (секретні), для службового користування.

8. За стадіями створення розрізняють оригінали (створені документи), копії (повне відтворення оригіналу) і витяги (відтворення певної частини оригіналу).

9. За термінами зберігання документи поділяють на такі категорії:

документи тимчасового зберігання (до 10 років);

документи тривалого зберігання (понад 10 років);

документи постійного зберігання (без обмеження терміну).

10. За технікою відтворення документи бувають рукописні й відтворені механічним способом.

2. Реквізити документа.

Кожний документ складається з окремих елементів, які називаються **реквізитами**.

Основні реквізити документа:

- 1) державний герб; емблема організації;
- 2) назва міністерства чи відомства;
- 3) назва підприємства (установи, фірми, організації);
- 4) поштова адреса, індекс, номер телефону, факсу, адреса електронної пошти;
- 5) номер рахунка в банку;
- 6) назва виду документа;
- 7) дата (стандартні способи запису дати: 01.02.04 або 01 лютого 2004 р.);
- 8) індекс (вихідний номер документа);

- 9) місце складання чи видання;
- 10) гриф обмеження доступу;
- 11) адресат;
- 12) гриф затвердження;
- 13) резолюція;
- 14) заголовок до тексту;
- 15) текст;
- 16) позначка про наявність додатка;
- 17) підпис;
- 18) візи;
- 19) відбиток печатки;
- 20) позначка про виконавця;
- 21) позначка про виконання й направлення документа до справи;
- 22) позначка про перенесення даних на машинний носій;
- 23) позначка про надходження.

Кожний документ має свій склад реквізитів, який залежить від виду документа, його змісту, призначення, способу оброблення. Усі реквізити мають постійне місце, що робить документи зручними для зорового сприймання і полегшує їх оброблення.

Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на папері стандартного формату (А4 або А5), називається **формуляром**. Формуляр – це модель, зразок побудови документів певного виду.

Формуляр-зразок визначає робочу площу та береги (поля) документа. Відповідно до державних стандартів встановлено такі розміри берегів документів: лівого – 20 мм; правого – не менше, ніж 8 мм; верхнього – не менше, ніж 10 мм; нижнього – не менше, ніж 8 мм.

Розрізняють такі види формулярів:

- 1) з кутовим і поздовжнім розміщенням реквізитів;
- 2) з центрованим і лівобічним розміщенням реквізитів;
- 3) одно- і двомовні.

3. Правила написання тексту документа.

Текст є основним реквізитом будь-якого документа. Текст професійного документа повинен відповідати таким вимогам:

- а) достовірність (викладені факти повинні відображати справжній стан речей);
- б) точність (не допускається подвійне тлумачення слів та виразів);
- в) повнота інформації (зміст документа має вичерпувати всі обставини справи);

г) стислість (у тексті не повинно бути зайвих слів, смислових повторів, надмірно довгих міркувань, інформації не по суті справи);

д) логічна послідовність (логічний взаємозв'язок частин тексту);

е) нормативність мовних засобів (відповідність нормам літературної мови);

ж) стандартизація тексту документа.

Текст документа може бути оформлено у вигляді:

власне тексту;

анкети (текст, що містить словесну або цифрову характеристику об'єкта за низкою ознак);

таблиці.

Названі форми тексту в документі можуть поєднуватися.

Текст поділяють на абзаци – частини тексту, які складаються не більше, як з двох-чотирьох речень.

Текст документа, як правило, складається з двох частин: вступної (виклад підстав для створення документа) й основної (виклад пропозицій, прохань, висновків, розпоряджень, рішень). Такого порядку викладу слід дотримуватися і в текстах, які складаються з одного речення.

Якщо текст документа великий за обсягом або містить однотипну інформацію (висновки, рішення тощо), то його поділяють на розділи, підрозділи, пункти, підпункти, нумеруючи їх арабськими цифрами.

Форми викладу в текстах документів:

1) від першої особи однини, напр.: *"Вважаю за потрібне повідомити, що..."*;

2) від першої особи множини, напр.: *"Просимо надіслати..."*, *"Наказуємо..."*, *"Ухвалили..."*. У такій формі викладають текст у спільних розпорядчих документах, службових листах, протоколах тощо;

3) від третьої особи однини, напр.: *"Комісія виявила..."*, *"Управління вважає..."*, *"Відділ здійснює такі функції..."*. Таку форму викладу найчастіше використовують у положеннях, інструкціях, актах, довідках тощо.

4. Стандартизація тексту документів.

Стандартизація тексту документів – це відбір певних слів, типових мовних зворотів, установлення правил побудови речень і словосполучень.

Стандартизація тексту, на перший погляд, – проблема суто лінгвістична. Проте, за даними інженерної психології, стандартизований текст сприймається у 8-10 разів швидше, ніж нестандартизований; якщо врахувати також економію часу на підготовку стандартизованих

документів, то стає зрозуміло, що стандартизація текстів документів – проблема також економічна. Варто підкреслити, що її розв'язання сприяє підвищенню загальної культури професійного мовлення.

Залежно від рівня стандартизації тексту документи поділяють на дві категорії:

- а) документи з текстами високого рівня стандартизації;
- б) документи з текстами низького рівня стандартизації.

Документи з текстами високого рівня стандартизації – це документи, які складають за затвердженою формою, використовуючи типові й трафаретні тексти.

Типові тексти – це тексти-зразки, на основі яких легко побудувати тексти аналогічного змісту. При цьому важливо якнайточніше зберегти основні формулювання тексту-зразка (наприклад, заяви, доручення, розписки тощо).

Трафаретні тексти – це тексти, які містять постійну інформацію документів певного виду. Постійну інформацію дослівно відтворюють (друкують) на бланку, а змінну вносять у спеціально зроблені пропуски (наприклад, довідка, акт, особова картка і т.д.).

Документи з текстами низького рівня стандартизації – це документи, у яких добір слів, словосполучень, побудова речень кожного разу залежать від конкретних ситуацій. За способом викладу документи цієї категорії поділяють на розповіді, описи, міркування.

У *текстах-розповідях* ідеться про події, явища, факти в хронологічній послідовності (автобіографія, протокол, пояснювальна записка).

У *текстах-описах* характеризують явища, предмети, людей, перераховуючи їхні ознаки, властивості, особливості (характеристика, резюме, звіт, наказ, рекомендаційний лист).

Текст-міркування розкриває внутрішні зв'язки певних явищ і доводить визначену тезу. Розрізняють дедуктивний спосіб міркування (від загального до часткового) й індуктивний (від часткового до загального) (доповідна записка, службовий лист, акт).

Усі три способи викладу в документі можуть поєднуватися.

5. Скорочення в текстах документів.

У текстах документів можуть уживатися скорочені слова. При цьому типи і способи скорочення слів визначаються чинним "Українським правописом" і ДСТУ 3582-97 "Інформація та документація. Скорочення слів в українській мові в бібліографічному описі".

Розрізняють кілька **типів скорочень (абревіатур)**:

1. Скорочення, які утворені з частин слів, називають **одиночними** установи, заклади тощо і пишуться з великої літери: *Укрінформ, Рівнерада, Мін'юст, Кабмін*.

2. Скорочення, які утворені з частин слів, називають **родові** назви і пишуться з малої літери: *райрада, медінститут, техробітник*.

3. Скорочення, які утворені з початкових (ініціальних) літер, пишуться великими літерами і можуть відмінюватися: *ВАТ, ТО, ІРА, НДІ; у ВАКу, до ТЮГу.*

4. Графічні скорочення, які вимовляються повністю та скорочуються лише на письмі; при цьому зберігається написання великих і малих літер, дефісів; на місці скорочення ставиться крапка (крім стандартних скорочень мір: *м, см, мм*): *півд.-зах., Півн. крим. канал, акад., див., і т .ін., напр., до н.е., о., оз., пор.*

Слова не скорочуються на голосний (крім початкового в слові) і на *ь*, наприклад: *укр., україн., українськ.*

6. Мовний етикет у писемному професійному спілкуванні.

Мовний етикет – це правила мовленнєвої поведінки, вироблені національним колективом мовців.

Дотримання правил етикету в писемному професійному мовленні є свідченням поваги до адресата, ввічливості, вихованості та сприяє налагодженню добрих ділових стосунків.

Правила мовного етикету особливо добре слід знати тим, хто складає ділові листи. Їм потрібно завжди пам'ятати так зване "золоте правило" ведення ділової кореспонденції: ввічливість, коректність, аргументованість.

Основними **правилами мовного етикету** в писемному мовленні є такі:

1. Розпочинати лист слід із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості, при цьому потрібно використовувати офіційні форми звертань, наприклад: *Шановний Іване Андрійовичу! Шановна пані Ясинська! Високоповажний Міністре! Шановний пане директоре!*

2. Займенники *Ви, Ваш* і под. треба писати з великої літери як вияв поваги до адресата.

3. У початковій фразі варто ввічливо висловити – залежно від ситуації – подяку, підтвердження, прохання, посилення на попередній лист, розмову, зустріч тощо, наприклад: *Ми щиро вдячні Вам за те, що... Із вдячністю підтверджуємо отримання Вашого листа... У відповідь на Ваш запит повідомляємо... Звертаємося до Вас із проханням...*

4. Невдоволення та відмову потрібно також висловлювати ввічливо й коректно, наприклад: *Вибачте, але ми змушені нагадати Вам про необхідність оплатити рахунок за... Гадаємо, що це лише непорозуміння.*

5. Щоб пом'якшити тон листування, слід активні форми дієслова замінити пасивними, увести вставні слова, пор.: *Ви досі не висловили пропозицій щодо нашого спільного проекту. - Пропозиції щодо нашого спільного проекту Вами досі не висловлено. За такі результати праці Ви не можете отримати премії. – На жаль, за такі результати праці Ви не можете отримати премії.*

6. У завершальному реченні можна повторити подяку, ще раз перепросити, висловити запевнення чи сподівання, наприклад: *Дозвольте ще раз подякувати Вам... Ще раз перепрошуємо за цю прикру помилку. Запевняємо, що ми зробимо все можливе для вчасного завершення... Сподіваємося на плідну і взаємовигідну співпрацю.*

7. Закінчувати лист слід прощальною фразою на зразок: *З повагою... Із вдячністю і пошаною... З найкращими побажаннями...*

8. Постскрипtum (PS, приписка) наприкінці листа можливий лише за умови, що після його написання сталася подія, про яку неодмінно треба повідомити. Після постскриптуму знову потрібно поставити дату і підпис.

ТЕМА 4. ДОКУМЕНТАЦІЯ ЩОДО ОСОБОВОГО СКЛАДУ.

1. Заява. Її реквізити та оформлення.
2. Характеристика.
3. Резюме.
4. Автобіографія.
5. Накази щодо особового складу.

Література

1. Діденко А.Н. Сучасне діловодство. – К., 2001.
2. Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. – Х., 2001.
3. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – К., 1999.
4. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. – К., 2001.
5. Шевчук С. В. Службове листування: Довідник. – К., 1999.

1. Заява. Її реквізити та оформлення.

Заява – це офіційне повідомлення в усній або письмовій формі, у якому викладається певне прохання.

За місцем виникнення розрізняють заяви внутрішні й зовнішні, які бувають від організацій, установ (службові) та особисті. У зовнішній особистій заяві обов'язково зазначається повна домашня адреса, а в службовій – повна поштова та юридична адреса установи, підприємства. У внутрішній заяві не є обов'язковими викладені вище вимоги. У заяві реквізити рекомендується розташовувати в такій послідовності:

1. Праворуч указується назва організації чи установи, куди подається заява.

2. Нижче у стовпчик – назва професії, місце роботи, прізвище, ім'я, по батькові, адреса того, хто подає заяву (якщо заява адресується до тієї організації, де працює автор, не треба зазначати домашню адресу, а достатньо назвати посаду й місце роботи чи структурний підрозділ).

3. Ще нижче посередині рядка пишеться слово "заява" з великої літери й не ставиться крапка.

4. З великої літери й з абзацу починається текст заяви, де чітко викладається прохання з коротким його обґрунтуванням.

5. Після тексту заяви ліворуч розміщується дата, а праворуч – підпис особи, яка писала заяву.

У складній заяві також подаються відомості про те, які саме документи додані до заяви на підтвердження правомірності висловленого в ній прохання (документи перелічуються після основного тексту перед підписом). Заява пишеться від руки в одному примірнику.

Зразок заяви:

Директорові Київського
професійно-технічного
училища № 8
Петренку В. О.
Харченка Олега Васильовича,
що проживає за адресою:
вул. Прорізна, 4, кв. 17,
03071, Київ-71

Заява

Прошу зарахувати мене на І курс за спеціальністю оператор електронно-обчислювальних машин.

Додаток:

- 1) свідоцтво про закінчення 9 класів;
- 2) свідоцтво про народження на 1 арк. в 1 пр.;
- 3) довідка про місце проживання на 1 арк. в 1 пр.

02.07.2003

Власноручний підпис

2. Характеристика.

Характеристика – це документ, у якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника за підписами представників адміністрації. Це офіційний документ, який видає адміністрація на прохання працівника. Характеристику пишуть або друкують у двох примірниках, один з яких видають особі, а другий (копію) підшивають до особової справи. Текст викладають від третьої особи.

Основні реквізити характеристики:

1. Назва документа й прізвище, ім'я, по батькові того, кому видається характеристика.
2. Рік народження, освіта.
3. Текст, де зазначено, із якого часу працює чи вчиться особа, як ставиться до виконання своїх службових обов'язків, який має рівень професійної майстерності, авторитет у колективі.
4. Дата складання.

5. Підпис відповідальної службової особи й гербова печатка організації, яка видала характеристику.

Зразок характеристики:

Характеристика

Шмельова Віктора Петровича,
учня 11 класу
Прилуцької середньої школи
Чернігівської області,
1986 року народження

Віктор Шмельов протягом навчання в середній школі зарекомендував себе здібним учнем.

До навчання ставиться сумлінно, має глибокі та міцні знання з усіх предметів, усебічно розвинений. Багато читає художньої літератури. Особливий інтерес виявляє до театрального мистецтва, очолює шкільний драматичний гурток і дуже цим захоплюється.

Як член учнівської лекторської групи, Віктор виступав перед учнями з доповіддю "Сучасна музика".

Протягом навчання в школі виявляв активність у громадській та суспільно корисній роботі. Під час літніх канікул В. Шмельов керував ланкою учнівської виробничої бригади, особисто показував приклад сумлінного ставлення до праці.

Уміє триматися в колективі, підкоряється його вимогам. Критично ставиться до власних вчинків, до поведінки товаришів і відверто про це говорить.

За відмінне навчання, зразкову поведінку та активну участь у громадській роботі педрада просить об'єднано нагородити Віктора Шмельова золотою медаллю.

Директор школи (підпис)

О. І. Алексєєв

Класний керівник (підпис)

К. П. Гур'їн

3. Резюме.

Резюме – це документ, у якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність та професійні успіхи й досягнення особи, яка його складає.

Взагалі не встановлено якихось суворих вимог щодо розташування реквізитів резюме, але одним із найпоширеніших є зразок, коли подається:

1. Назва документа.
2. Прізвище, ім'я та по батькові особи, яка складає резюме.
3. Мета складання резюме.

4. Досвід роботи.

5. Освіта.

6. Знання мов.

7. Контактний телефон.

Може бути й інший варіант розміщення реквізитів: спочатку називається посада, яку ви обіймаєте зараз, потім у зворотному хронологічному порядку перераховуються посади, які ви обіймали до цього, а в кінці зазначається освіта.

Основна вимога до такого документа – вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу.

У фірмах, інституціях, агенціях, установах зазвичай здійснюється комп'ютерне вивчення резюме, що полягає у виділенні головних (стрижневих) слів: назв компаній, фірм, посад, стажу роботи, здобутої освіти. Комп'ютер "переглядає" резюме кожного із претендентів на вакантну посаду й відповідно до кількості знайдених стрижневих слів надає йому певний порядковий номер. Аби досягти успіху, під час складання резюме рекомендують дотримуватися таких правил:

Формулюйте свою мету зрозуміло, чітко, дохідливо.

Намагайтеся вжити якомога більше фахових слів, що відповідають посаді, яку ви хочете обійняти. Під час комп'ютерного вивчення дієслова не читаються, а враховуються іменники, що є назвами посад, та професійні терміни.

Для кожного конкретного конкурсу складайте окреме резюме.

Намагайтеся не вживати такі слова, як "я", "ми". Замість них вживайте на початку речення активні дієслова: організовував, створив, керував, вивчав, обізнаний з.

Не надсилайте своєї фотокартки, якщо цього спеціально не передбачено.

Не вказуйте розмір заробітної плати й особисті відомості.

Для передруку резюме використовуйте якісний папір стандартного розміру (ні в якому разі не крейдяний).

Якщо ви обіймаєте не надто високу посаду, то під час складання резюме краще зосередитися на великому досвіді роботи й набутих навичках.

Пам'ятайте!

Із тексту резюме має вимальовуватися образ автора – досвідченого, надійного, чесного працівника.

Зразок резюме:

РЕЗЮМЕ

Шевченко Оксани Олексіївни

Мета: заміщення вакантної посади асистента у відділі маркетингу, менеджера з реклами та маркетингу.

Досвід роботи: упродовж 1994 року працювала на посаді помічника менеджера з питань реклами та маркетингу у концерні "Укравтохолдинг".

Маю досвід: 1) вивчення та аналізу ринку продажу автомобілів в Україні загалом та в Києві зокрема; 2) вивчення та аналізу попиту на автомобілі вітчизняного та закордонного виробництва (Київ і регіони); 3) розроблення та подальшої реалізації комплексних рекламних кампаній.

Набула досвіду співробітництва з газетами та журналами (розроблення макетів, визначення найефективніших для розміщення рекламних оголошень ЗМІ), радіо (написання рекламних текстів, визначення найефективніших для розміщення рекламних оголошень радіоканалів), телебаченням. Упродовж цього року вдалося досягти високих рівнів продажу.

З початку 1995 року переведена на посаду менеджера з питань реклами та маркетингу концерну "Укравтохолдинг" (обслуговування кафе-бару "Корона", нотаріальної контори). Працювала над: 1) дослідженням та аналізом сфери відпочинку й розваг у м. Києві; 2) виготовленням поліграфічної продукції (представницька продукція, меню, рекламні листівки, проспекти тощо); 3) реалізацією комплексних рекламних кампаній – окремо для кожної з гілок концерну (реклама у газетах та журналах, у тому числі й у регіональній пресі, реклама на радіо, у метрополітені, а також зовнішня реклама); 4) написанням рекламних текстів для реклами на радіо (маю досвід співробітництва із MUSIC RADIO, Гала радіо, радіо ЮТАР, Просто радіо, УР-1 та УР-2).

З початку 1996 року переведена на посаду директора відділу реклами концерну "Укравтохолдинг" (обслуговування кафе-бару "Корона", нотаріальної контори, охоронної фірми "Ангели", фірми з продажу автомобільних фарб "Dupli-Color", розважального комплексу "Динамо-LUX"). Обізнана з: 1) дослідженням та аналізом ринку продажу автомобілів, ринку продажу автомобільних фарб, сфери відпочинку та розваг, сфери послуг – (охоронні та нотаріальні послуги); 2) розробкою комплексних рекламних кампаній з урахуванням специфіки діяльності кожної з перелічених фірм (реклама у газетах, журналах, у тому числі іміджева реклама, на радіо, у метрополітені, зовнішня реклама); 3) розробкою та втіленням іміджу кожної з фірм (логотипи, представницька продукція, зокрема для розважального комплексу "Динамо-LUX"). Маю досвід співпраці з рекламними агенціями та виробничими фірмами.

З жовтня 1998 року працювала на посаді прес-секретаря Української спілки підприємців малого та середнього бізнесу. Обізнана з: 1) підготовкою тематичних прес-конференцій (написання прес-релізів, запрошення журналістів); 2) написанням щоденних повідомлень для преси; 3) налагодженням співпраці з відомими газетами ("День", "Україна молода", "Київські Відомості", "Діло", "Галицькі Контракти", "Вечірній Київ", "Україна Бізнес. Фінансовий тижневик"); 4) виготовленням поліграфічної продукції; 5) написанням ділової кореспонденції.

З квітня 1998 року працюю на посаді літературного редактора газети "Київські Відомості". Маю досвід: 1) редагування авторських і перекладних текстів російською та українською мовами; 2) редагування наукових текстів; 3) редагування текстів, що пов'язані зі сферою економіки та банківської діяльності. За час роботи у газеті оволоділа технікою формування газетних шпальт.

Працюю на комп'ютері.

Освіта:

1992-1997 – навчання на факультеті української філології Київського університету імені Тараса Шевченка. Кваліфікація: філолог, викладач української мови та літератури;

1992-1997 – навчання на факультеті іноземної філології Київського університету імені Тараса Шевченка (англійська філологія). Кваліфікація: перекладач;

1997 – розпочала навчання в аспірантурі Інституту українознавства Київського університету імені Тараса Шевченка (філологія).

Знання мов: вільно володію англійською, українською та російською мовами.

Контактний телефон: 218-38-40.

4. Автобіографія.

Автобіографія – це опис свого життя. Цей документ характеризується незначним рівнем стандартизації. Головні вимоги під час його написання – вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу. В автобіографіях обов'язково зазначаються:

1. Назва документа.
2. Прізвище, ім'я, по батькові.
3. Дата народження.
4. Місце народження (місто, село, селище, район, область, країна).
5. Відомості про навчання (повне найменування всіх навчальних закладів, у яких довелося вчитися).
6. Відомості про трудову діяльність (стисло, в хронологічній послідовності назви місць роботи й посад).

7. Відомості про громадську роботу (всі її види).
8. Стислі відомості про склад сім'ї(батько, мати, чоловік, дружина, діти).
9. Дата написання й підпис автора.

Заголовок "Автобіографія" пишеться посередині рядка, трохи нижче за верхнє поле. Кожне нове повідомлення слід починати з абзацу. Дата написання ставиться ліворуч під текстом, підпис автора - праворуч. Автобіографія має дві форми: автобіографія-розповідь з елементами опису й характеристикою згадуваних у ній людей і автобіографія-документ з точним поданням фактів.

Автобіографія - обов'язковий документ особової справи.

Зразок автобіографії:

Автобіографія

Я, Шевченко Василь Павлович, народився 3 листопада 1970 року в м. Києві.

У 1977 році пішов у перший клас середньої школи № 185 м. Києва. Після закінчення 9 класів у 1985 році вступив до Технічного ліцею м. Києва, який закінчив із золотою медаллю.

У 1987 році вступив на фізико-математичний факультет Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Під час навчання в університеті був старостою групи.

У 1992 році закінчив повний курс згаданого університету за спеціальністю

"Математика та інформатика". Після закінчення університету присвоєно кваліфікацію вчителя математики та інформатики. З вересня 1992 року працюю вчителем у середній школі №199 м. Києва.

Склад сім'ї:

дружина – Шевченко Ольга Іванівна, вчителька української мови та літератури середньої школи № 106 м. Києва;

дочка – Шевченко Олеся Василівна, 1989 року народження.

18 листопада 1995.

Підпис

5. Накази щодо особового складу.

Наказ – це розпорядочний документ, що видається керівником установи. Накази з особового складу регламентують прийняття на роботу, звільнення, переміщення працівників, відрядження, відпустки, різні заохочення. У заголовку такого наказу зазначають: "Щодо особового складу".

Реквізити наказу такі:

1. Назва підприємства або установи, що видає наказ, або назва посади керівника.
2. Назва виду документа.
3. Назва місця видання наказу.

4. Номер.
5. Дата підписання.
6. Короткий зміст наказу (заголовок).
7. Текст наказу.
8. Підстава для складання.
9. Підпис керівника підприємства (установи).

Наказ повинен також мати позначення про безпосереднього виконавця (прізвище та ініціали, посада, номер телефону), а також візи посадових осіб, з якими погоджено проект наказу.

Кожний пункт наказу починається з дієслова в наказовій формі (призначити, перевести, звільнити, оголосити), яке пишеться великими літерами. Наприкінці кожного пункту зазначається підстава для його складання.

Накази щодо особового складу, за винятком окремих випадків, мають лише розпорядчу частину, починати яку рекомендують з прізвища, імені та по батькові працівника. Потім зазначається посада (учений ступінь, звання, спеціальність, розряд), найменування структурного підрозділу, дія, що оголошується наказом.

Після тексту розпорядчої частини зазначається підстава підготовки наказу (розпорядження).

Проект наказу (розпорядження), у разі потреби, погоджується з відповідними посадовими особами, коло яких встановлює керівник підприємства, установи, організації.

Завізований проект наказу (розпорядження) подається на підпис керівникові. Після підписання наказ (розпорядження) реєструється у книзі реєстрації наказів, що має таку форму:

номер наказу; дата реєстрації;
короткий зміст; ким підписано (прізвище, ініціали);
кому направлено (оголошено під розписку).

У груповому наказі (розпорядженні), який передбачає декілька питань, рекомендується розміщувати їх у такій послідовності: прийняття на роботу (призначення на посаду); переведення на іншу постійну роботу (на даному підприємстві, в установі, організації); звільнення з роботи; надання відпусток; заохочення; стягнення.

У кожній групі питань прізвища працівників розміщують в алфавітному порядку.

ТЕМА 5. ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНА ДОКУМЕНТАЦІЯ.

1. Службові листи. Їх класифікація, реквізити та оформлення.
2. Етикет ділового листування. Типові мовні звороти, що вживаються в листах різних типів.
3. Довідка: реквізити та оформлення.
4. Правила оформлення службових записок.
5. Правила оформлення протоколу та витягу з протоколу. Види протоколів.
6. Звіти та їх різновиди.
7. Оголошення, повідомлення про захід, їх реквізити.

Література

1. Діденко А.Н. Сучасне діловодство. – К., 2001.
2. Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. – Х., 2001.
3. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – К., 1999.
4. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. – К., 2001.
5. Шевчук С. В. Службове листування: Довідник. – К., 1999.

1. Службові листи. Класифікація листів.

Лист - це поширений вид документації, один із способів обміну інформацією.

Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Мета їх - пояснити, переконати, поінформувати і спонукати адресата до певної дії.

За функціональними ознаками службові листи поділяють на такі, що потребують відповіді, й такі, що її не потребують.

До листів, що потребують відповіді, належать листи-прохання; листи-звернення; листи-пропозиції; листи-запити; листи-вимоги.

До листів, що не потребують відповіді, належать листи-попередження; листи-нагадування; листи-підтвердження; листи-відмови; супровідні листи; гарантійні листи; листи-повідомлення; листи-розпорядження.

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.

Реквізити листа та їх оформлення

Службові листи пишуть чи друкують на бланку або чистому аркуші паперу. Основні реквізити листа за державним стандартом такі:

1. Державний герб. Має бути розташований посередині бланка або ліворуч над серединою рядка з назвою організації.

2. Емблема організації, установи чи підприємства. Відтворюється поряд із назвою організації.

3. Зображення державних нагород. Розташовуються у верхньому лівому кутку або посередині.

4. Код організації, установи чи підприємства. Зазначається у верхньому правому кутку.

5. Повна назва установи, організації чи підприємства – автора листа. Відтворюється угорі ліворуч за допомогою штампа або друкарським способом.

6. Назва структурного підрозділу. Дозволяється друкувати машинописним способом у верхньому лівому кутку.

7. Індекс підприємства зв'язку, поштова й телеграфна адреси, номер телетайпа, номери телефону, факсу. Розташовують у верхньому лівому кутку, оформляють відповідно до поштових правил. Для здійснення розрахунково-грошових операцій на бланках листів указують номер розрахункового рахунка у відділенні банку. Наприклад:

Розрахунковий рахунок № 3467059 у Шевченківському УСБ м. Києва, МФО 845678.

8. Дату (день, місяць, рік) записують здебільшого словесно-цифровим способом (24 серпня 2002 р.). На бланках дату листа ставлять ліворуч угорі на спеціально відведеному для цього місці. Якщо лист написаний не на бланку, то дату вказують під текстом зліва.

9. Адресат. Листи адресують організації, установі чи підприємству, службовій або приватній особі. Назву установи і структурного підрозділу подають у називному відмінку, а найменування посади й прізвище - у давальному. Наприклад:

Видавництво "Освіта"

Коваленку С. М.

Реквізити адресата друкують з правого боку у верхній частині сторінки. Кожний елемент - назву установи, підрозділу, посаду, прізвище та ініціали особи, поштову адресу - подають з нового рядка і з великої літери. На конверті повторюють адресу отримувача листа, починаючи з "Кому", а потім вказують "Куди".

10. Текст листа складається з двох частин: опису фактів або подій, що послужили підставою для написання листа, висновків та пропозицій.

11. Позначку про наявність додатка роблять ліворуч під текстом з нового рядка. Є два способи оформлення цього реквізиту:

1) якщо лист містить додатки, про які згадувалося в тексті або ті, що пояснюють його зміст, то відмітку оформляють так:

Додаток: на 2 арк. у 1 прим.;

2) якщо лист містить додатки, не зазначені в тексті, то їх слід перелічити із вказівкою на кількість сторінок у кожному з них і кількість примірників:

Додатки:

1. Проект реконструкції школи: на 2 арк. в 1 прим.
2. Акт прийняття нових будівельних матеріалів: на 3 арк. у 1 прим.

Якщо ж лист містить велику кількість додатків, то окремо складають їх список, а в листі після тексту зазначають:

Додаток: відповідно до списку на 7 арк.

12. Підписує службовий лист переважно керівник установи (організації, підприємства), його заступник чи керівник структурного підрозділу. Якщо лист написано на бланку установи, то зазначають лише посаду, ініціали та прізвище особи, яка підписує лист (назву установи не повторюють).

Наприклад:

Директор школи (підпис)

П. Г. Остапенко

Голова оргкомітету (підпис)

Г. Р. Рижук

Якщо лист написано не на бланку, то вказують повну назву установи, посаду, ініціали та прізвище особи, котра підписує лист. Наприклад:

Директор професійно-технічного училища № 9 (підпис)

С. В. Фесенко

Оформлення листа

Службові листи друкують на комп'ютері, друкарській машинці або пишуть на чистому бланку лише з одного боку. Певна річ, на бланку друкують тільки першу сторінку листа, а наступні – на чистих аркушах. Для зручності з обох боків сторінки залишають поля: ліве – не менш як 30 мм; праве – не менше 8 мм; верхнє – 20 мм; нижнє – 16-19 мм.

Нумерація сторінок. У листах, оформлених на двох і більше аркушах паперу, нумерацію сторінок починають із другої. Нумери сторінок проставляють посередині верхнього поля арабськими цифрами на відстані не менш як 10 мм від верхнього краю. Біля цифр не ставлять ніяких позначень.

Текст листа друкується через півтора чи два інтервали. У тексті не повинно бути виправлень чи підчищень.

Не слід надсилати листа, написаного через копіювальний папір; це свідчить про неповагу до адресата.

Узвичаєно відповідати на листи якомога швидше. Фахівці з культури ділового листування конкретизують термін написання відповіді адресатові залежно від змісту листа.

Правила ввічливості вимагають відповісти на одержаний лист протягом 7–10 днів.

Отримавши лист-запит, що потребує докладного розгляду, слід упродовж трьох днів повідомити, що лист одержано, і дати остаточну відповідь протягом 30 днів.

Лист-вітання можна надсилати упродовж 8 днів з моменту отримання повідомлення про певну врочистість,

Лист-співчуття надсилається протягом 10 днів після сумної події

Не слід відповідати на листа нашвидкуруч, зопалу, одразу після одержання прикрих, вражаючих відомостей. Неодмінно заспокойтеся, подумки чітко сформулюйте, що саме ви маєте написати, і лише потім викладайте думки на папері.

2. Етикет ділового листування. Типові мовні звороти, що вживаються в листах різних типів.

Фахівці з проблем культури ділового мовлення пропонують під час написання листа дотримуватися таких правил:

I. Починати листа необхідно із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості. Проблема вибору звертання є доволі делікатною. Найпоширенішими є такі звертання:

Шановний (ім'я та по батькові)! Шановний пане/пані... ! Шановні колеги!

Вельмишановний добродію! Високошановний пане... !

Примітка. Слово пан в українській мові вживається щонайменше сім століть і в етикетному сенсі не має ніякої семантичної дотичності до слова пан в розумінні приналежності до привілейованих класів, позаяк воно засвідчує пошану до адресата. В офіційних документах форма пан уживається з ім'ям, прізвищем, назвою посади, звання. Ім'я та по батькові зі словом пан не поєднується. Тобто говорити чи писати пан Михайло Петрович, пані Ольга Степанівна або звертатися пане Миколо Івановичу, пані Катерино Василівно є порушенням норм літературної мови й не відповідає українським традиціям.

В українській мові звертання вживають у формі кличного відмінка. Заміна його формою називного відмінка на зразок "Шановна Оксана Дмитрівна!", "Шановний директор!" є ненормативною.

Відсутність звертання може бути витлумачено як зневагу до адресата й порушення етикету ділового листування.

II. Дуже важливо ретельно обміркувати початкову фразу листа, від якої може багато залежати, адже саме вона має переконати адресата в правомірності написання листа. Якщо цей лист – *відповідь на запрошення, запит, подяка*, то вже в першому реченні буде доречним ввічливо висловити вдячність.

Висловлюємо свою найщирішу вдячність за...

Щиро дякуємо Вам за лист з порадами та рекомендаціями щодо...

Дякуємо за надану згоду (пропозицію)...

У *листах-підтвердженнях* варто скористатися такими початковими фразами:

Із вдячністю підтверджуємо отримання листа-відповіді...

Офіційно підтверджуємо свою згоду на...

Ми отримали Вашого листа з повідомленням про... і щиро Вам вдячні...

Поширеними вступними фразами в *ділових листах* є посилання на зустріч, попередній лист, телефонну розмову, подію:

У відповідь на Ваш лист від (дата)...

Відповідно до контракту №..., що був підписаний між нашими установами,...

На Ваш запит про... даємо письмову відповідь.

До інвесторів, керівників установ (організацій, підприємств), клієнтів, партнерів нерідко доводиться *звертатися з проханнями*. Початковими фразами таких листів можуть бути такі:

Будь ласка, повідомте нам про...

Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у...

Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд...

У діловому світі з різних причин (ви на кілька днів затрималися з відповіддю, не змогли вчасно виконати доручення, не з'явилися чи запізнилися на зустріч, переплутали документацію) іноді виникають ситуації, коли потрібно вибачитися, *перепросити за неприємності*, яких ви завдали адресату. У такому разі листа слід розпочинати так:

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося...

Щиро просимо вибачити за затримку з відповіддю...

Просимо вибачити нам за неможливість вчасно виконати Ваше замовлення...

У *листах-нагадуваннях*, що належать до психологічно складних, потрібно ввічливо, тактовно і ненав'язливо вказати на те, що, наприклад, термін оплати рахунка чи виконання замовлення минув. Такі листи варто розпочати так:

Вважаємо за свій обов'язок нагадати Вам про...

Нам дуже незручно, що змушені нагадати Вам про...

Вибачте, що знову турбуємо Вас, але ми не отримали відповіді на лист від (дата).

Інколи делікатність, тактовність не дають бажаних наслідків, тоді слід виявити *категоричність і рішучість*. Це можна зробити так:

Незважаючи на неодноразові нагадування та вжиті запобіжні заходи, Ваш борг не погашено, натомість він продовжує зростати. Вважаємо за потрібне попередити Вас про свій намір розірвати контракт.

Усі наші намагання змусити Вас сплатити борг були марними, а тому ми подаємо позов до суду.

До категорії складних належать *листи-відмови*. Якщо ви не маєте можливості відповісти позитивно, то сказати "ні" слід аргументовано, коректно, доброзичливо, адже людина поклала на вас надії. За умови дотримання цих порад адресат зрозуміє, що у вас не було іншого виходу. Сформулюйте відмову так:

Ми, докладно вивчивши запропонований Вами проект, з прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги...

На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції...

Дуже шкода, але ми не маємо змоги задовольнити Ваше прохання з ряду причин...

У *листах-повідомленнях* доречною буде одна з таких вступних фраз:

З приємністю повідомляємо Вам, що...

На жаль, змушені повідомити Вам, що...

Дозвольте повідомити Вам, що...

III. Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа. Так, можна повторити подяку, висловлену на початку, чи просто подякувати за допомогу, приділену увагу, оскільки слово "дякую" – найуживаніше слово кожного вихованого й порядного комерсанта, підприємця, банкіра, кожної ділової людини:

Дозвольте ще раз подякувати Вам...

Ще раз дякуємо Вам за все, що Ви зробили для...

Доречним і корисним наприкінці листа є запевнення адресата в тому, про що йшлося в тексті:

Запевняємо, що Ви цілковито можете розраховувати на нашу підтримку.

Ми зателефонуємо Вам, щоб домовитися про взаємно зручний час для зустрічі.

Сподіваємося, наша відмова не образить Вас і в майбутньому ми ще матимемо нагоду взаємовигідно співпрацювати.

Сподіваємося, що Ви розглянете наші пропозиції найближчим часом і повідомите нам про своє рішення.

Ще раз просимо вибачення за завдані турботи (клопоти, прикрощі, незручності).

IV. Не слід забувати про прощальну фразу. Найчастіше в листах уживаються такі форми:

З повагою. З повагою і найкращими побажаннями. З удячністю і повагою. З належною до Вас пошаною. З повагою, вдячністю та побажанням успіхів

Постскриптум (приписка) наприкінці листа можливий лише за умови, що після його написання сталася подія, про яку ви неодмінно маєте повідомити адресатові. Після постскриптуму знову потрібно поставити підпис.

V. Якщо ви бажаєте досягти успіху, обов'язково слід подбати про те, щоб лист був бездоганним у всіх відношеннях, адже навіть незначне недотримання правил призведе до спотворення його змісту, зміни тону.

Листи слід друкувати на гарно виконаних бланках, які є "візитною карткою" вашої установи. Подібні деталі сприятимуть створенню доброго враження про вас і вашу діяльність. Тому для виготовлення фірмових бланків варто використовувати лише високоякісний папір. Конверт за своїм дизайном має відповідати бланкові; за розміром його необхідно дібрати так, щоб не виникало потреби складати лист більше, ніж двічі.

VI. Ділові листи не повинні бути надто довгими. Викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, по суті, тоді вся запропонована інформація буде доречною.

Дотримання правил етикету листування є свідченням вашої поваги до адресата, ввічливості, вихованості та сприяє налагодженню добрих стосунків між колегами, партнерами.

3. Довідка – це документ інформаційного характеру, що підтверджує факти з життя й діяльності окремих громадян і різні обставини діяльності установ, організацій, підприємств. Довідки можуть бути особисті й службові.

Особисті довідки підтверджують той чи інший юридичний факт конкретної особи. Оскільки текст довідки особистого характеру типовий, то слід використовувати бланки установи чи підприємства, на яких від руки заповнюються тільки індивідуальні реквізити (кому, про що, для подання куди).

Довідки службового характеру складають на запит або за вказівкою вищої організації чи службової особи". Вони повинні об'єктивно відображати стан справ конкретного структурного підрозділу, усієї установи чи організації.

Довідки, що відображають виробничу діяльність установ, можуть бути зовнішніми та внутрішніми.

Зовнішні довідки укладаються для подання до вищої організації, підписують їх, крім укладача, керівник установи та завіряються печаткою,

Внутрішні довідки подають керівникові організації або на розгляд колегіального органу, підписуються лише укладачем і не завіряються печаткою.

Довідка містить такі обов'язкові реквізити:

1. Назва організації, що видає довідку.
2. Дата видачі й номер довідки.
3. Прізвище, ім'я та по батькові особи, якій видається довідка.
4. Текст довідки.
5. Призначення довідки (куди подається).

6. Підписи службових осіб, печатка, без якої довідка не має юридичної сили.

Зразок довідки:

Київська середня школа № 206

ДОВІДКА

17.03.2003 № 86

м. Київ

Кондратенку Юрію Леонтійовичу в тому, що він навчається в 11-Б класі Київської загальноосвітньої середньої школи № 206. Видано для подання до Інституту фізкультури.

Директор школи (підпис)

О.С. Самійленко

Секретар (підпис)

К.Г. Моторна

4. Службові записки.

Доповідна записка – це письмове повідомлення на ім'я керівника установи, організації, у якому описується певний факт, певна подія, повідомляється про виконання завдань, службових доручень.

Доповідна записка складається з ініціативи її автора або за вказівкою керівника. Розрізняють внутрішні доповідні записки, що адресуються керівникові установи або підрозділу, де працює укладач, і зовнішні, що адресуються керівникові вищої організації. Доповідні записки бувають також інформаційного, звітнього й ініціативного характеру.

Зміст доповідної записки повинен бути точним і лаконічним; найкраще поділити його на частини. У кінці додаються чітко сформульовані висновки й пропозиції. Доповідні записки пишуть від руки чи передрукуюють.

Різновидом доповідної записки є пропозиція. Це документ, у якому особа (установа) висловлює конкретні пропозиції з певних питань. Текст пропозиції містить лише вступ (обґрунтування) та висновки (перелік пропозицій).

Пояснювальна записка – це письмове пояснення ситуації, що склалася, фактів, дій або вчинків працівників (найчастіше порушення дисципліни, невиконання роботи) на вимогу керівника. Інколи це вступ до якогось документа(плану, звіту, проекту). У такій пояснювальній записці автор обґрунтовує мету, актуальність, новизну певного документа, викладає структуру, зміст та функціональне його призначення.

За формою доповідна, пояснювальна записки та пропозиція близькі та містять такі реквізити:

1. Посада, прізвище та ініціали керівника, якому подається службова записка.
2. Назва документа.
3. Заголовок.

4. Зміст записки.
5. Посада, прізвище та ініціали особи, яка подає записку, її підпис.
6. Дата складання записки.

Якщо ці документи не виходять за межі установи, то вони можуть оформлятися на звичайному аркуші паперу, а якщо скеровуються до іншої установи, то їх пишуть на бланку та звичайно реєструють.

Зразки службових записок:

Кафедра гуманітарних наук

Доповідна записка

25.09.95 № 34- 12/243

Про збільшення кількості годин

Директорові професійно – технічного

училища № 46 доц. Савчуку О. П..

Мовна культура – один із найважливіших показників нашої духовної культури. Усне й писемне мовлення кожної людини свідчить про рівень її освіченості, інтелігентності.

Щоб грамотно говорити й писати, потрібно передусім постійно вивчати рідну мову, удосконалювати знання, здобуті в середній школі. Писемне мовлення учнів першого курсу хвилює численними відхиленнями від орфографічних та пунктуаційних норм української мови. Заняття з практичного курсу допомагають повторити й удосконалити знання студентів з орфографії та пунктуації української мови, виробити навички грамотного письма. Значна частина занять з української мови зорієнтована на вдосконалення зв'язного мовлення. На жаль, таких занять лише дві години на тиждень. Просимо навчальну частину училища розглянути це питання та збільшити кількість тижневих годин на вивчення рідної мови. Адже мова – генетичний код нації, який поєднує минуле з сучасним, програмує майбутнє й забезпечує буття нації у вічності.

Завідувач кафедри (підпис)

М. С. Стельмах

Директорові загальноосвітньої
середньої школи № 56
Матвієнку Р.М.

Пояснювальна записка

21.05.2003 № 13

Про порушення навчальної дисципліни

Учні 10-В класу не з'явилися на урок біології тому, що відвідували виставку комп'ютерів. Виставку організувала науково-виробнича фірма "Інтеграл" і запросила учнів на 11-ту годину.

Керівник класу (підпис)

В.І. Гнатевич

Програма курсу "Ділова українська мова"

Пояснювальна записка

У добу творення незалежної української держави, коли прийнято закон про надання українській мові статусу державної, питання культури мови набувають особливої ваги.

Ширшає коло тих, хто пише, читає та розмовляє українською мовою як рідною. Писемне спілкування в державному, суспільному, політичному, господарському житті, у ділових відносинах між організаціями та установами, в органах управління переходить на українську мову. Часто недосконале володіння українською мовою спричиняє появу чималої кількості типових помилок, хибних висловлювань, слів-покручів і знижує рівень культури мовлення в загальнонаціональному вимірі. За таких умов важливо озброїти знаннями про ділові папери студентів вищих закладів освіти, адже саме за допомогою ділових документів, листів устанавлюються офіційні, службові, ділові, партнерські контакти між закладами, підприємствами, інституціями, державами, а також налагоджуються приватні стосунки між людьми.

Ділова українська мова – одна з дисциплін, що вивчається на першому курсі. Вона передбачає вивчення різних видів ділових документів, набуття студентами навичок їх укладання засвоєння етикету ділової кореспонденції. Програмою також передбачено оволодіння нормами літературної мови: графічними, орфографічними, лексичними, морфологічними, синтаксичними, стилістичними та пунктуаційними.

5. Протокол, витяг з протоколу, резолюція.

Протокол – це один із найпоширеніших документів колегіальних органів. У ньому фіксують хід і результати проведення зборів, конференцій, засідань, нарад. У протоколах відбиваються всі виступи з питань, що розглядаються, і рішення, ухвалені в результаті обговорення.

Протокол веде секретар або інша спеціально призначена особа. Протоколи загальних зборів, нарад підписують голова та секретар, а протоколи засідань комісій – усі члени президії.

За обсягом фіксованих даних протоколи поділяють на:

стислі, у яких записано лише ухвалу або поширену резолюцію, а також зазначено номер, дату, назву організації, кількість присутніх, порядок денний. Під рубрикою "Слухали" – назва питання, хто висловилися;

повні, у яких записуються виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань. У докладний протокол заносять також запитання доповідачеві та конспективний запис виступів під час обговорення;

стенографічні, де всі виступи, репліки, запитання й відповіді записуються дослівно.

Протокол має такі реквізити:

1. Назва виду документа, яку пишуть посередині рядка.
2. Порядковий номер документа.
3. Назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їх характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада).
4. Назва установи, підприємства чи організації, де відбулися збори, конференція.
5. Дату проведення зборів, засідання, наради, яку пишуть нижче від назви організації з лівого боку. У цьому рядку з правого боку пишуть місце проведення (назву міста).
6. Кількісний склад учасників, який пишуть з нового рядка. При великій кількості присутніх на засіданні їх список складають окремо й додають, а в протоколі зазначають лише загальну кількість. Якщо кількість учасників сягає 10-12 чоловік, то вказують усіх присутніх.
7. Посади, прізвища, ініціали керівників зборів, конференції, наради (голови, секретаря, членів президії).
8. Порядок денний, тобто питання, що розглядають на зборах, нараді або конференції. Питання в порядку денному формулюють у називному відмінку.
9. Текст.
10. Перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок.
11. Підписи керівників зборів, засідання, конференції (голови та секретаря).

Основний текст протоколу поділяється на розділи, які відповідають пунктам порядку денного. Кожний розділ містить : "Слухали", "Виступили", "Ухвалили".

Слово "Слухали" друкується великими літерами, після нього ставиться двокрапка. У наступному рядку з абзацу вказують ініціали та прізвище відповідача, тему доповіді. Далі фіксується основний зміст доповіді або вказується, що текст додається.

Так само оформляється розділ "Виступили".

У розділі "Ухвалили" повністю записується прийняте рішення, яке може складатися з одного чи кількох пунктів або з констатуючої частини й резолюції.

Якщо на зборах проводяться вибори таємним голосуванням, результати оформляються окремими протоколами лічильної комісії: в одному зазначається склад комісії, а в другому – результати голосування.

Результати голосування з кожної кандидатури записується так:

За Васишина І.Г. – 50 голосів, проти – 0, утримався – 1.

Протоколи групуються в хронологічному порядку та за номерами, документи, що стосуються одного протоколу, - за порядком денним.

Текст протоколу має бути точним, лаконічним, складеним на основі виступів, повинен усебічно характеризувати обговорюване питання з додержанням змісту й форми викладу, позиції учасників сторін.

Крім повного протоколу, є коротка форма – витяг з протоколу. У витягу вказують прізвища та ініціали тих, хто виступив (без виступу викладів), а також зміст викладених рішень. Витяг з протоколу підписують голова та секретар засідання. У протоколі роблять помітку про зроблений витяг, а також зазначають, кому його вручено чи надіслано.

Рішення колегіальних органів доводиться до виконавців і організацій, що належать до сфери управління установи, через надсилання їм рішень.

Рішення колегій установ упроваджується в життя наказами керівника установи.

6. Звіт – це письмове повідомлення про виконання якоїсь роботи. Звіти бувають статистичні й текстові. Статистичні звіти пишуться на спеціальних, виготовлених друкарським способом бланках, текстові – на звичайному папері. Матеріал звіту охоплює точно визначений період часу.

Схема звіту така:

1. У заголовку, крім слова Звіт, подаються відомості про те, яка організація чи установа звітує, за який період, за який вид роботи.

2. У вступній частині вказується коло завдань, які було поставлено перед організацією чи установою за звітний період.

3. Наступна частина звіту має містити точний опис виконаної роботи із зазначенням позитивних і негативних прикладів.

4. У звіті мають бути висновки, пропозиції, перспективи на майбутнє.

5. Підпис відповідальної особи установи або організації чи службової особи, яка підписала звіт.

6. Дата складання звіту.

7. Печатка установи (якщо це потрібно).

Звіт має характеризуватися чіткістю побудови, логічною послідовністю викладу матеріалу та містити вичерпні відповіді на всі запитання схеми, а також узагальнення та висновки.

Якщо звіт дуже великий за обсягом, частини його матимуть заголовки, які мають бути короткими й відповідати змісту.

Звіт допомагає вивчити, перевірити й узагальнити чийось роботу, знайти в ній позитивне та негативне, зробити висновки, намітити перспективи.

Зразок звіту:

Звіт

про виробничу практику з 10.02.2003. по 22.03.2003

учениці професійно-технічного училища № 18 Доценко А.С.

Педагогічну практику проходила на виробничому об'єднанні "Україна" (м. Київ). В об'єднанні було створено необхідні умови для проходження практики. Усі працівники мають великий стаж роботи й високу фахову підготовку. Виробничі цехи об'єднання обладнані найновішим устаткуванням, упроваджено комп'ютерний підбір тканин для пошиття верхнього одягу.. Протягом усього перебування я мала змогу отримати консультації як від майстрів і модельєрів, так і керівників практики.

Під час практики покроїла 3 жіночі костюми, один з них пошила. Практика на виробничому об'єднанні допомогла виробити багато умінь та навичок. Я навчилася :

- 1) підбирати тканини для костюмів і платтів,
- 2) кроїти тканини,
- 3) моделювати одяг,
- 4) самостійно шити жіночий одяг,
- 5) працювати із замовниками, консультувати їх.

Висновки:

1. Виробнича практика поглибила, закріпила знання з фахових дисциплін, здобуті в профтехучилищі, та дала змогу застосувати їх на практиці.
2. Виробила вміння шити різні жіночі костюми.
3. Закріпила впевненість у правильності вибору професії, виклала прагнення вдосконалювати свої здібності, розширювати свою ерудицію.
4. Дала змогу протягом шести тижнів спостерігати за виробничим процесом, аналізувати його й робити висновки.

22.03.2003

(підпис)

7. Оголошення, повідомлення про захід.

Оголошення –це повідомлення про час і зміст нарад, засідань; необхідність виконати якусь роботу; потребу в заміщенні вакантної посади чи набір робочої сили та ін.

В оголошенні обов'язково вказується, хто й про що повідомляє; дата виділяється іншим шрифтом, формулювання в тексті стислі.

За формою оголошення бувають: писані, мальовані, друковані в газетах, журналах, на окремих аркушах. До них належать афіші, що рекламують кінофільми, концерти, вистави тощо.

В оголошеннях, крім чіткої мови, важливості теми, цікавості змісту, велике значення має оформлення: написання слів більшими й меншими літерами, підбір кольорів, симетричність розташування повідомлень, а по радіо й телебаченню – час повідомлень, чіткість вимови, оригінальність композиції тексту.

Зразки оголошень:

Оголошення

11 грудня 2003 року о 15.00 в актовій залі професійно-технічного училища № 12 відбудеться літературний вечір, присвячений... річниці з дня народження Григорія Сковороди.

Оголошення

Сім'я з двох осіб найме двокімнатну квартиру поліпшеного планування на Міському масиві терміном на 1 рік. Тел. 430-97-07.

Оголошення

Акціонерний банк "Бонус-банк"пропонує: відкриття та ведення рахунків юридичних осіб; розрахунково-касове обслуговування клієнтів на вигідних умовах; приймання депозитних вкладів від юридичних осіб на різні строки (мінімальна сума вкладу 100 грн., процентна ставка за домовленістю).

Просп. Возз'єднання, 15 (Дарницький район). Тел. 550-23-40, 553-37-07.

Повідомлення – це різновид службового листа, у якому викладено запрошення взяти участь у якійсь нараді, конференції, зборах.

У повідомленні мають бути такі реквізити:

1. Дата й час засідання.
2. Місце засідання.
3. Його назва (тематика).
4. Порядок денний.
5. Прізвища доповідачів з кожного питання.
6. Прізвище й телефон відповідальної особи.
7. Спосіб проїзду до місця засідання.

Повідомлення підписує голова колегіального органу або керівник установи.

Зразок повідомлення:

Шановний пане Ілле!

Запрошуємо Вас взяти участь у роботі науково – практичної конференції "Українська держава та українська армія".

Науково-практична конференція відбудеться в актовому залі Будинку офіцерів (вул. Грушевського, 30/1) 30 -31 жовтня 1999 р.

Початок об 11.00

Проїзд: тролейбус № 20 до зуп. "Будинок офіцерів".

Всеукраїнське товариство "Просвіта"

Міністерство оборони України.

ТЕМА 6. ГОСПОДАРСЬКО-ДОГОВІРНА ДОКУМЕНТАЦІЯ.

1. Договір та його реквізити, типи договорів.
2. Контракт та його реквізити.
3. Особливості оформлення трудової угоди.

Література

1. Діденко А.Н. Сучасне діловодство. – К., 2001.
2. Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. – Х., 2001.
3. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – К., 1999.
4. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. – К., 2001.
5. Шевчук С. В. Службове листування: Довідник. – К., 1999.

1. Договір – це письмова угода двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення господарських взаємовідносин. Договір може бути укладений між приватними особами й організацією та між організаціями. Цивільний кодекс передбачає різні типи договорів.

Договір постачання – це договір, за яким організація – постачальник зобов’язується в певні терміни передати організації – покупцеві у власність певну продукцію, а організація – покупець зобов’язується оплатити продукцію за встановленими цінами.

Договір підряду – це договір, за яким підприємець – підрядчик зобов’язується виконати певний обсяг робіт підприємству – замовнику.

Договір про матеріальну відповідальність – це договір, за яким одна сторона бере на себе повну матеріальну відповідальність за прийняті матеріальні цінності й зобов’язується дотримуватися встановлених договором правил зберігання, обліку, відвантаження, а інша сторона зобов’язується створити нормальні умови праці матеріально відповідальним особам.

Договір про спільну діяльність – це договір, що укладається між двома й більше організаціями для проведення спільних досліджень, будівництва, експлуатації підприємств. Укладаючи цей договір, сторони визначають розмір і характер внесків: грошові, майнові, трудова участь.

Договори щодо створення нових форм господарювання – це договори, які спрямовані на організацію асоціацій, малих підприємств, комерційних банків, орендних підприємств. Для створення асоціацій необхідно укласти установчий договір.

Установчий договір – це договір, що закріплює взаємні права та обов’язки всіх учасників створення асоціації.

Звичайно ж, назвати всі договори з господарської діяльності неможливо, оскільки їх багато: це і договір про одержання позики, договори про посередницькі послуги, договори оренди, договір на здійснення кредитно – розрахункового обслуговування тощо.

Крім договорів з господарської діяльності, виділяють ще трудові договори.

Трудовий договір – це угода між особою, що наймається на роботу, та керівником установи, організації або уповноваженим ним органом. За цим договором працівник зобов'язується виконувати певну роботу, а керівник – виплачувати йому заробітну плату та забезпечувати належні умови праці.

Відповідно до нормативних актів договори повинні мати такі реквізити:

- 1) назву документа;
- 2) зазначення місця укладання й дати;
- 3) вступну частину (точні й повні назви сторін, їх представників (прізвище, ім'я, по батькові), повноваження, на підставі яких вони діють);
- 4) зміст договору;
- 5) термін виконання договору;
- 6) кількісні та якісні показники продукції;
- 7) зазначення ціни робіт (продукції) і загальної суми;
- 8) порядок виконання роботи;
- 9) порядок розрахунків між сторонами;
- 10) додаткові умови до договору;
- 11) вказівки на майнову відповідальність за повне або часткове невиконання договору;
- 12) порядок і місце розв'язання суперечок;
- 13) загальний термін дії договору;
- 14) юридичні адреси сторін, що укладають договір;
- 15) власноручні підписи сторін; печатки установи або обох сторін, які укладають договір.

Договір вважають укладеним тоді, коли сторони дійшли згоди з усіх пунктів і відповідно оформили його письмово.

Зразки договорів:

Договір

м. Київ, двадцятого травня тисяча дев'ятсот
дев'яносто першого року

Ми, що нижче підписалися, Васильченко Петро Іванович, доцент кафедри історії, і Гришук Микола Сергійович, студент 5 курсу історичного факультету, що далі йменуються "Автор", з одного боку, і науково – інформаційне товариство "Пошук", що далі йменується

"Замовник", в особі уповноваженого Геращенка Івана Степановича, який діє на підставі доручення № 58 від 2 січня 1996 р., з другого боку, уклали цей договір про таке:

1. Автор зобов'язується підготувати "Політологічний словник" обсягом 20 друк. арк. і передати його "Замовникові" до 1 грудня 1997 року.

2. Замовник оцінює замовлену роботу в розмірі 100 (ста) гривень за друкований аркуш, а також 5 (п'яти) відсотків від реалізації видання.

3. Замовник дає висновки про якість виконаної роботи до 01 березня 1997 року. У разі її позитивної оцінки Авторіві до 01 березня 1997 р. виплачується перша частина гонорару в розмірі 60 (шістдесяти) гривень за друкований аркуш, друга частина – після реалізації видання. При порушенні Автором строків подання словника або в разі низької якості його підготовки, що мають засвідчити не менше як 5 рецензентів, Замовник має право розірвати договір.

4. Після виплати Авторіві гонорару єдиним власником словника стає Замовник, який дістає право видавати й перевидавати словник, сплачуючи при цьому Авторіві 5 (п'ять) відсотків від реалізації видання.

Автор (особистий підпис)

Замовник (особистий підпис)

2. Контракт – це особлива форма трудового договору, у якому термін його дії, права й обов'язки та відповідальність сторін (у тому числі матеріальна), умови матеріального забезпечення та організації праці працівника, умови розірвання договору встановлюються угодою сторін. Сторонами в контракті є підприємство (роботодавець) в особі керівника та працівник.

Положення про порядок укладення контрактів під час прийняття (наймання) на роботу працівників, затверджене Кабінетом Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 170, визначає порядок укладання контрактів з працівниками незалежно від форми власності, виду діяльності та галузевої належності підприємства, установи.

Реквізити контракту такі:

1) назва документа із стислим обґрунтуванням його призначення (на виконання обов'язків ..., на управління підприємством тощо);

2) дата й місце підписання;

3) орган, що наймає керівника;

4) посада, прізвище, ім'я та по батькові того, кого наймають;

5) текст;

6) підписи сторін – укладачів контракту;

7) печатка.

Порядок укладання контракту

Контракт може укладатися як з ініціативи керівника підприємства, установи, так і особи, яка наймається на роботу.

Відповідно до статті 24 Кодексу законів про працю України контракт укладається в письмовій формі й підписується роботодавцем та працівником, якого наймають на роботу за контрактом.

Усі умови контракту обов'язково мають погоджуватися сторонами.

Оформляється він у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, і зберігаються у кожній із сторін контракту.

Контракт набуває чинності з моменту його підписання або з дати, обумовленої сторонами в контракті.

Контракт може бути змінений тільки за угодою сторін, складеною в письмовій формі.

Контракт є підставою для видання наказу про прийняття працівника на роботу.

Структура тексту контракту

1. Загальні положення.

2. Обов'язки сторін, де зазначаються:

основні характеристики роботи, яку виконуватиме працівник, та вимоги до рівня й терміну її виконання, дотримання правил охорони праці;

зобов'язання підприємства щодо організації виробничого процесу, обладнання робочого місця, організації підвищення рівня кваліфікації працівника. Окремим пунктом може бути передбачено додаткові пільги, компенсації, якщо умови роботи шкідливі.

3. Робочий час, де визначено умови роботи (неповний робочий день, погодинна робота, неповний робочий тиждень тощо). Може наводитися конкретний графік роботи на певний термін.

4. Оплата праці та соціально – побутове забезпечення працівника, де зазначаються:

посадовий оклад (тарифна ставка) за певний період;

надбавка та інші виплати;

компенсація в разі використання працівником власного автомобіля для службових поїздок;

щорічна оплачувана відпустка (кількість робочих днів): основна та додаткова. Може вказуватися матеріальна допомога до щорічної відпустки;

додаткові пільги, гарантії, компенсації.

5. Відповідальність сторін, вирішення суперечок, де зазначається:

яку відповідальність несуть сторони в разі невиконання чи неналежного виконання обов'язків;

порядок вирішення суперечок відповідно до чинного законодавства.

6. Зміни, припинення та розірвання контракту, де зазначається:

як можуть вноситися зміни та доповнення до контракту;

дострокове розірвання контракту;

припинення дії контракту.

7. Термін дії та інші умови контракту. Контракт може бути укладено на термін до 5 років, але не менше, ніж на 1 рік.

Різниця між трудовим договором і контрактом

Фахівці з проблем ділового мовлення визначають таку різницю між контрактом і трудовим договором:

1. Контракт укладають тільки на певний термін, а трудовий договір як на період виконання певної роботи, так і на невизначений термін.

2. У контракті, на відміну від трудового договору, можуть визначатися додаткові підстави припинення та розірвання контракту, не передбачені чинним законодавством.

3. За контрактом порядок надання працівникові відпустки та зарплати може визначатися на розсуд керівника, тоді як трудовий договір передбачає централізоване регулювання відпустки (за встановленим графіком).

4. У контракті, на відміну від трудового договору, можуть указуватися наслідки (додаткові гарантії та компенсації моральної та матеріальної шкоди) дострокового припинення контракту з незалежних від працівника причин.

3. Трудова угода.

Трудова угода укладається між організацією та людиною, яка не працює в цій організації. Коли в організації чи установі бракує фахівців з певної галузі, вона залучає для виконання деяких видів робіт працівників з інших установ.

Трудова угода містить такі реквізити:

1) назву документа;

2) дату й місце його складання;

3) перелік сторін, що уклали угоду;

4) зміст угоди із зазначенням обов'язків виконавця і замовника;

5) юридичні адреси сторін;

6) підписи сторін;

7) печатку підприємства або організації.

Трудова угода складається в кількох примірниках, один – виконавцеві, інші зберігаються у справах організації – замовника.

Зразок трудової угоди:

Трудова угода

м. Київ 12 квітня 2000 р.

Школа-інтернат № 12 в особі директора школи Кравченка Л. В., що далі йменується "Замовник", з одного боку, і Київська фабрика "Київвзуття" в особі головного інженера Берегового С. В., що далі йменується "Виконавець", з другого 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 2000 року.

1.2 Розмір, форму й колір визначає замовник, Виконавець виконує замовлення точно за вимогою.

1.3 Виконавець зобов'язується виготовити взуття доброякісно.

1.4 Замовник зобов'язується своєчасно прийняти й оплатити роботу.

2. Розмір і порядок оплати.

2.1 За виконану роботу Замовник сплачує Виконавцеві дві тисячі (2000) гривень.

2.2 Оплата здійснюється протягом двох днів з дня прийняття роботи.

3. Відповідальність сторін.

3.1 Сторони несуть матеріальну відповідальність за невиконання або неналежне виконання покладених на них зобов'язань згідно з чинним законодавством.

4. Дострокове розірвання угоди.

4.1 У разі порушення однією із сторін зобов'язань за угодою інша сторона має право розірвати її в односторонньому порядку.

5. Розв'язання суперечок.

5.1 У разі виникнення суперечок за цією трудовою угодою вони розв'язуватимуться судовими органами того району, у якому мешкає Виконавець.

6. Юридичні адреси сторін:

Замовник:

Виконавець:

Бульв. Лесі Українки, 30, Київ – 28,

Директор школи – інтернату № 12

(підпис) О. Б. Кравченко

Вул. М. Коцюбинського, 1 Київ – 40,,

Головний інженер фабрики "Київвзуття"

(підпис) Л.Б. Береговий

ТЕМА 7. ОБЛІКОВО-ФІНАНСОВА ДОКУМЕНТАЦІЯ.

1. Накладна та її реквізити.
2. Акт і його реквізити. Види актів.
3. Правила оформлення доручення.
4. Розписка та її реквізити.

Література

1. Діденко А.Н. Сучасне діловодство. – К., 2001.
2. Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. – Х., 2001.
3. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – К., 1999.
4. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. – К., 2001.
5. Шевчук С. В. Службове листування: Довідник. – К., 1999.

1. Накладна та її реквізити.

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 ППБ приватної особи).
4. Від кого (назва установи або штамп установи, адреса її, телефон, поштів рахунок).
5. Позначення кожної графи:
6. назва предметів; сорт; розмір; одиниця виміру; номенклатурний номер; кількість; вартість; сума вартості.
7. Підпис керівника установи та бухгалтера.
8. Дата.
9. Хто видав.
10. Хто одержав.
11. Печатка або штамп установи.

2. Акт і його реквізити. Види актів.

Акт – це офіційний документ, який підтверджує факти, події, вчинки, пов'язані з діяльністю установ, підприємств, організацій та окремих осіб. Його складають у разі приймання – здавання справ, після переобліку, під час проведення випробувань нової техніки, при нещасних випадках, коли здають об'єкти.

Акти – це документація постійних експертних комісій, спеціально уповноважених осіб або представників організацій. Вони оформляються комісією, яку створює керівник установи, організації чи підприємства.

Текст акта мусить мати дві частини : вступну й констатуючу.

У **вступній частині** вказують підстави для складання акта, перелічують осіб, що склали акт, а також тих, хто був присутній під час його складання.

Після слова "Підстава" вказується документ чи усне розпорядження службової особи.

Після слова "Складений" перелічують осіб, які складали акт або були присутні при його складанні, з обов'язковим зазначенням їхніх посад, прізвищ та ініціалів. Якщо акт готувався комісією, то першим друкується прізвище голови, прізвища інших членів комісії розташовуються в алфавітному порядку. Якщо були присутні, то перелічуються їхні прізвища, ініціали та посади.

У **констатуючій частині** викладають мету й завдання акта, характер проведеної роботи, перелічують установлені факти, а також висновки.

У кінці акта (перед підписами) повідомляється кількість примірників акта та вказується місце його зберігання.

Акт підписують усі особи, які брали участь у його складанні.

Отже, до формуляра акта входять такі реквізити :

1. Автор документа (назва відомства і організації).
2. Дата, номер і місце складання.
3. Гриф затвердження.
4. Заголовок.
5. Підстава (наказ керівника організації).
6. Склад комісії, присутні.
7. Текст.
8. Відомості про кількість примірників акта, їх місцезнаходження.
9. Перелік додатків до акта.
10. Підписи членів комісії та присутніх.

Акти прийому – передання, обстеження чи ревізії набувають юридичної сили лише після затвердження вищою інстанцією або відповідальним керівником установи чи організації.

3. Правила оформлення доручення.

Доручення – це письмове повідомлення, за яким організація чи окрема особа надає право іншій особі від її імені здійснювати певні юридичні чинності або отримувати матеріальні цінності.

Доручення видаються на розпорядження майном, отримання грошових і матеріальних цінностей. Вони поділяються на особисті та офіційні.

Особисті доручення видаються окремим особам, які передають свої права іншим особам (право на отримання заробітної плати, поштового переказу та ін.). Обов'язковою умовою правомірності особистого доручення є наявність підпису службової особи й печатка установи, підприємства, що засвідчує підпис довірителя (доручення, які видаються студентам, можуть засвідчуватися навчальним закладом).

В **офіційному** дорученні обов'язково зазначаються :

1. Назва організації, яка видає доручення.
2. Номер доручення й дата видання.
3. Посада, прізвище, ім'я, по батькові особи, якій видано доручення.
4. Назва організації чи підприємства, від якого повинні бути отримані матеріальні цінності.
5. Перелік цінностей із вказівкою на їх кількість і суму.
6. Строк дії доручення.
7. Зразок підпису особи, якій видано доручення.
8. Назва документа, що посвідчує особу отримувача цінностей (паспорт, посвідчення).
9. Підписи службових осіб, які видали доручення.
10. Печатка організації, що видала доручення.

Офіційні доручення можуть бути разовими, спеціальними й загальними.

Разові видаються на виконання одноразової дії (отримання товарно - матеріальних цінностей, одержання заробітної платні, пенсії, стипендії, поштового переказу).

Спеціальні - на здійснення приватною чи службовою особою однотипних дій (представництво в органах суду, виконання банківських операцій у межах певного терміну).

Загальні - на виконання широких повноважень (отримання документів, ведення справи в усіх судових, арбітражних і адміністративних установах з усіма правами, що надані законом позивачеві, відповідачеві; укладання угод, одержання майна тощо).

Для багатьох доручень є друковані бланки, куди від руки вписують прізвище, ім'я, по батькові того, кому доручається, що саме, де треба одержати, та завіряють підписом та круглою печаткою. Завіряється також підпис особи, на ім'я якої написано доручення.

Завірені нотаріально доручення можна передавати телеграмою. Телеграма-доручення складається з тексту доручення, який може бути відповідно скорочений, та посвідчувального запису з підписом нотаріуса й печаткою нотаріальної контори. Підпис нотаріуса засвідчується

органом зв'язку, через який передається телеграма – доручення. Таке доручення має силу оригіналу.

4. Розписка та її реквізити.

Розписка – це письмове підтвердження певної дії, яка мала місце, – передання та отримання документів, товарів, грошей, матеріальних цінностей.

За походженням розписки бувають особисті й службові.

Особисту розписку складають тоді, коли одна особа отримує якісь матеріальні цінності від іншої, *службову* – коли представник установи одержує документи чи товарно-матеріальні цінності від організації.

До розписки входять такі реквізити :

1. Прізвище, ім'я, по батькові та посада того, хто дає розписку.
2. Прізвище, ім'я, по батькові того, кому дається розписка.
3. У чому конкретно дано розписку (обов'язково слід зазначити точне найменування матеріальних цінностей, предметів).
4. Дата й підпис того, хто отримує цінності.

Якщо передаються суми грошей, у розписці вказують адресу, номер і серію паспорта того, хто їх отримує. Грошові суми пишуться словами, а в дужках – цифрами: *у сумі п'яти тисяч шестисот двадцяти (5 620) гривень*. Підпис особи, що дає розписку, засвідчується нотаріальною конторою.

Розписка пишеться лише в одному примірнику. Ніякі виправлення в ній неприпустимі.

ТЕМА 8. УСНЕ ПРОФЕСІЙНЕ МОВЛЕННЯ: СУТЬ, ВИДИ І КУЛЬТУРА.

1. Суть і види усного професійного мовлення.
2. Вимоги до усного професійного мовлення.
3. Особливості публічного мовлення. Види і жанри публічних виступів.
4. Способи підготовки до публічного мовлення.
5. Етика усного професійного спілкування.

Література

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – К., 1991.
2. Сербенська О., Волощак М. Актуальне інтерв'ю з мовознавцем. – К., 2001.
3. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. – К., 2000.
4. Коваль А.П. Ділове спілкування. – К., 1992.
5. Томан І. Мистецтво говорити. – К., 1999.

1. Суть і види усного професійного мовлення.

Основою будь-якої мови є живе розмовне мовлення. Мовлення – процес добору й використання засобів мови для спілкування з іншими членами певного мовного колективу.. Мовлення є формою існування живої мови, у мовленні мова функціонує, розвивається. Мова і мовлення тісно між собою пов'язані. Мовлення існує на основі певної мови, а мова виявляє себе в мовленні її носіїв. Мова щодо мовлення – явище загальне; вона належить усім, хто нею користується. Мовлення ж щодо мови – часткове, окреме, індивідуальне. Та без повсякденного вжитку на всіх вікових і соціальних рівнях, невпинного розвитку форм і засобів спілкування навіть найрозвиненіша мова приречена на асиміляцію та зникнення.

Порівняно з писемним мовленням усне є мовною творчістю, імпровізацією; воно значно емоційніше й експресивніше, ніж писемне.

У межах усного мовлення розрізняють два типи:

1. Розмовно-літературне мовлення, тобто усне літературне мовлення.
2. Розмовно-фамільярне мовлення – мовлення, яке містить позанормативні елементи (жаргонізми, діалектизми тощо).

Усне професійне мовлення належить до першого типу. Це розмовно-літературне мовлення людей у процесі виконання ними службових обов'язків.

Усне професійне спілкування передбачає всілякі способи взаємодії між співрозмовниками за допомогою вербальних (словесних) і невербальних (поза, жести, міміка, одяг, знаки, символи) засобів.

Усне професійне мовлення можна поділити на такі види:

залежно від способу сприймання інформації:

контактне (безпосереднє);

дистанційне (телефонне, селекторне, за допомогою комп'ютера);

залежно від кількості учасників:

діалогічне (бесіда з одним співрозмовником);

монологічне (доповідь, промова, лекція);

полілогічне (дискусія);

залежно від форми та ситуації спілкування:

міжперсональне (нарада, колоквиум тощо);

публічне (виступ на зборах, конференції тощо).

Міжперсональне професійне мовлення – це засіб повсякденного спілкування двох або кількох людей під час виконання ними службових обов'язків.

Міжперсональне професійне спілкування найчастіше відбувається в таких ситуаціях:

ділова нарада (інформаційна, директивна (інструктивна), оперативна (селекторна, телефонна, комп'ютерна), дискусійна, виробнича);

ділова телефонна розмова;

спілкування між співробітниками в колективі;

спілкування керівника з підлеглим;

приймання відвідувачів;

ділова бесіда, переговори;

анонімне спілкування (спілкування типу водій – пасажир, продавець – покупець, лікар – хворий тощо);

прес-конференція; інтерв'ю; допит; іспит.

2. Вимоги до усного професійного мовлення.

Усне професійне мовлення – і міжперсональне, і публічне – повинно відповідати певним вимогам, найголовнішими серед яких є такі:

1) чіткість, недвозначність формулювання думки;

2) логічність, смислова точність, звідси – небагатослівність мовлення;

3) відповідність між змістом мовлення, ситуацією мовлення та використаними мовними засобами (*Могутнім засобом поліпшення повітряного середовища в приміщеннях є їх аерація шляхом відкривання фрагуг за допомогою спеціального пристрою – і це про звичайне провітрювання!*);

4) укладання природних, узвичаєних словосполучень; удалий порядок слів у реченнях;

5) різноманітність мовних засобів, багатство лексики в активному словнику людини (за

підрахунками науковців, у повсякденному спілкуванні люди послуговуються 2-3-ма тисячами найуживаніших слів; активний словник освіченої людини (слова, які людина використовує, а не просто знає) – це 10-12 тисяч слів; для порівняння: найбільший "Словник української мови" в 11-ти томах містить понад 136 тисяч слів);

- 6) самобутність, нешаблонність в оцінках, порівняннях, у побудові висловлювань;
- 7) переконливість мовлення;
- 8) милозвучність мовлення;
- 9) виразність дикції; відповідність між темпом мовлення, силою голосу, з одного боку, і ситуацією мовлення – з другого.

3. Особливості публічного мовлення. Жанри публічних виступів.

Риторика (красномовність), або ораторське мистецтво, виникла в Стародавній Греції. Вона вважалася мистецтвом і була вагомою частиною суспільного життя. Греки поділяли риторику на три галузі: судову, політичну й урочисту. До нашого часу дійшли імена відомих античних ораторів Сократа, Платона, Аристотеля, Демосфена, Цицерона.

Найвідомішими ораторами Київської Русі були митрополит Іларіон (його найбільше znana проповідь – "Слово про закон і благодать") та Кирило Туровський.

У 17-18 столітті курс риторики викладався в Києво-Могилянській академії, яка, будучи національним закладом, орієнтувалася на найпрогресивніші здобутки європейських університетів. Ім'я академії пославили такі видатні ритори, як Григорій Сковорода, Феофан Прокопович, Михайло Ломоносов.

Зараз в Україні існує нагальна потреба відновлення національних риторичних традицій – традицій публічного мовлення – у суспільно-політичній, науковій, професійній та інших сферах.

Розрізняють такі види публічного мовлення:

- 1) соціально-політичне (політична доповідь, промова, політичний огляд, ділова доповідь, промова);
- 2) академічне (наукова доповідь, лекція, наукове повідомлення, огляд, виступ у науковій дискусії);
- 3) судове (звинувачувальна та захисна промова);
- 4) урочисте (ювілейна, вітальна промова, виступ на прийомі);
- 5) церковно-богословське (проповідь, звернення до пастви).

У професійному спілкуванні залежно від змісту, призначення, способу виголошення та обставин спілкування виділяють такі найпоширеніші жанри публічних виступів: доповідь, промова, лекція, виступ у дискусії.

Доповідь – це значний за обсягом документ, призначений для усного виголошення, який обов'язково містить певні висновки та пропозиції. У доповіді наявний значний фактичний матеріал (тому її тези часто пропонують слухачам заздалегідь); вона, як правило, розрахована на підготовлену аудиторію. Текст доповіді може бути предметом обговорення, зазнавати критики, доповнюватися новими положеннями тощо. Різновиди доповіді: ділова, політична, звітна, наукова.

Промова – це невеликий (до 10-15 хв.) усний виступ, що має на меті висвітлення певної інформації, вплив не тільки на розум, а й на волю й почуття слухачів. Давньоримська схема: що, для чого, у який спосіб – і зараз актуальна для промовця. Промова повинна бути логічно струнка, переконлива, емоційно насичена. Основні різновиди промов: ділова, ювілейна, святкова, агітаційна, мітингова.

Лекція – це публічний виступ, основним призначенням якого є пропаганда наукових знань. Лекція містить науково доведену й перевірену інформацію, визнану в науковому світі. Лекції різноманітні за своїм змістом і формою викладу. Залежно від слухацької аудиторії розрізняють два основні типи лекцій: популярні (розраховані на непідготовленого слухача) й академічні (розраховані на слухача, який має певний рівень знань).

Виступ у дискусії – це лаконічний (до 2-5 хв.), чітко аргументований виклад певного погляду на проблему. Виступ найчастіше не готується завчасно і є спонтанною мовною реакцією на щойно почуте на зборах, нараді, семінарі, науковій конференції тощо. Полемічність, стислість, точність і чіткість формулювань – основні риси виступу.

Особливості публічного мовлення пов'язані насамперед з тим, що звернення до великої аудиторії створює специфічну атмосферу – атмосферу офіційності й особливої відповідальності за сказане.

Промовець повинен дотримуватися ряду вимог, зокрема пов'язаних із його поведінкою:

- 1) природність, позбавлена штучності;
- 2) доброзичливість, повага, теплота у ставленні до слухачів;
- 3) зосередженість, серйозність оратора;
- 4) глибока внутрішня переконаність;
- 5) відповідна інтонація, міміка, жести.

4. Способи підготовки до публічного мовлення.

Вибір способу підготовки до публічного виступу залежить від багатьох чинників: досвіду оратора, складності теми, ситуації мовлення, рівня володіння матеріалом, специфіки

аудиторії тощо. Окреслимо основні етапи підготовки до виголошення публічного виступу (залежно від вищеназваних чинників підготовка може бути завершена на будь-якому етапі):

- 1) обдумування теми;
- 2) підбір матеріалів, літератури, ілюстрацій тощо, опрацювання їх (підготовка виписок – цитат із зазначенням джерела; укладання конспекту (дослівного, реферативного або комбінованого);
- 3) систематизація матеріалу;
- 4) складання плану виступу або розгорнутого плану, який містить ключові слова, цифрові дані, дати, власні назви, складні для запам'ятовування;
- 5) написання тез виступу – найважливіших положень, які мають бути обґрунтовані, доведені, проілюстровані;
- 6) написання повного тексту виступу;
- 7) коригування написаного тексту:
довгі речення слід замінити короткими або поділити;
вставити риторичні запитання, які збагатять інтонацію, поживлять виклад, змусять стежити за ходом думки;
сміслові зв'язки між частинами промови треба виразити словами: *по–перше...*, *по–друге...*, *з одного боку...*, *а з другого...*, *отже...*, *таким чином...*;
потрібно постійно називати предмет думки;
слід визначити, де потрібні паузи;
увести в текст звертання до слухачів;
- 8) пробне читання промови вголос.

5. Етика усного професійного спілкування.

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

Незалежно від змісту розмови мовці послуговуються висловлюваннями, що включають певні етикетні знаки. Вони й становлять тематичні об'єднання різних за структурою мовних одиниць (слів, словосполучень, речень) на ознаку:

привітання (*Добрий день! Доброго ранку! Добрий вечір! Добридень! Вітаю Вас! Мої щирі вітання! Радий вас привітати! Здрастуйте!*);

подяки (*Прийміть мою найщирішу вдячність! Дозвольте висловити Вам подяку! Щиро вдячний! Спасибі, Ви дуже люб'язні!*);

вибачення (*Вибачте! Прошу вибачення! Прошу вибачити! Мені дуже шкода, вибачте! Перепрошую! Даруйте мені!*);

відмови (*На жаль, не можу..., Мені дуже шкода, але..., З радістю допоміг би, проте..., Охоче приєднався б, проте..., Мені незручно відмовляти, однак...*);

поради (*Дозвольте дати Вам пораду..., Я порадив би Вам..., Може, Вам слід було б..., Я наполегливо раджу Вам...*);

прохання (*Прошу Вас..., Чи можу я попрохати Вас..., Будьте ласкаві..., Вам не важко буде..., Чи не могли б Ви..., Дозвольте..., Будь ласка...*);

співчуття (*Прийміть мої найщиріші співчуття..., Я хотів би висловити мої співчуття..., Я розумію Ваше горе..., Сумую разом з Вами...*);

прощання (*До побачення! Прощайте! Бувайте здорові! На все добре! До зустрічі! До завтра! Побачимося завтра!*) тощо.

Кожне тематичне об'єднання є частиною досить розгалуженої системи засобів вираження мовного етикету. Вибір тієї чи іншої одиниці формул увічливості залежить від ситуації спілкування, професії, соціального статусу, статі, освіти, віку учасників спілкування.

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

ТЕМА 9. КУЛЬТУРА УСНОГО ПРОФЕСІЙНОГО МОВЛЕННЯ.

1. Основи культури мовлення.
2. Правильність усного професійного мовлення.
3. Чистота усного професійного мовлення.
4. Точність усного професійного мовлення.
5. Логічність усного професійного мовлення.
6. Виразність усного професійного мовлення.
7. Доречність усного професійного мовлення.
8. Багатство усного професійного мовлення.
9. Роль мовлення у творенні людської особистості.

Література

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – К., 1991.
2. Бондаренко А. Культура ділового мовлення вчителя. – Н., 2000.
3. Вихованець І.Р. Таїна слова. – К., 1990.
4. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. – К., 2000.
5. Коваль А.П. Культура української мови. – К., 1964.
6. Пентилюк М. Культура мови і стилістика. – К., 1994.
7. Русанівський В.М. Культура української мови. – К., 1990.

1. Основи культури мовлення.

З кінця 90-х років розпочався новий етап розвитку української літературної мови. Новий статус української мови як державної сприяв самовиявленню національного генотипу, піднесенню престижу та ширшому функціонуванню державної мови в Україні.

Беззаперечним є те, що мова – складова професійної компетенції – є показником загальної культури, а тому кожному мовцеві слід дбати про високу культуру мовлення.

Фахова мова базується на законах української мови, на її лексичних, морфологічних і синтаксичних нормах. Мовні засоби, що використовуються в діловому мовленні, досить різноманітні, проте багатоаспектність лексики (медичної, економічної, фінансової, виробничої, адміністративної, управлінської та ін.) передбачає одну й найважливішу вимогу – використовувати усталені терміни, формули, звороти мови, що увійшли в діловий стиль у різних комунікативних ситуаціях діяльності. Саме стандартизація ділового мовлення суттєво полегшує роботу, підвищує рівень поінформованості, сприяє забезпеченню умов для створення та розвитку культурного суспільства.

Через освоєння сучасної української термінології, що є невід'ємною частиною лексичної системи мови, реалізується комунікативно-прагматична мета: досягнення високого рівня культури ділового мовлення.

Будь-який фах передбачає висококваліфіковане володіння словом, бо це вміння якнайтісніше пов'язане з усними виступами.

Мовна культура – невід'ємна від загальної культури людини. Від уміння володіти словом значною мірою залежить якість діяльності чи ефективність виконання фахової роботи.

Культура мови – це

1) сукупність комунікативних якостей літературної мови, що виявляються за різних умов спілкування відповідно до мети та змісту висловлювання;

2) удосконалення літературної мови й індивідуального мовлення, виявлення тенденцій мовного розвитку, реальне втілення в мовній практиці норм літературної мови; відповідна мовна політика в державі;

3) самостійна лінгвістична дисципліна, яка визначає стан і статус норм літературної мови в певну епоху, а також рівень лінгвістичної компетенції мовних особистостей.

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

Незаперечним є той факт, що носій високої загальної культури ніколи не дозволить собі засмічувати мовлення, псувати мову, якою він користується, порушувати її внутрішні закони. Скалічена мова ніколи не підносила людину, а, навпаки, принижувала, примітизувала її мислення, заважала їй інтелектуально зростати.

Отже, справедливо говорять, що культура рідної мови – важливий показник загальної культури людини. Основними причинами низької культури усної мови є значний вплив суржику та недостатнє знання норм літературної вимови. Вислів древніх: "Заговори, щоб я тебе побачив", – красномовно свідчить про те, яке місце мовленню надавали елліни.

2. Правильність усного професійного мовлення.

Правильність мовлення забезпечується відповідністю чинним нормам. Під нормою ж розуміють сукупність мовних засобів, які вважаються зразковими на певному етапі розвитку суспільства.

Розрізняють орфоепічні, акцентуаційні, лексико-фразеологічні, граматичні та стильові норми. Відповідно існує орфоепічна, акцентуаційна, лексико-фразеологічна, граматична та стильова правильність мовлення.

Орфоепічна правильність регулює нормативну вимову звуків у мовному потоці, зокрема вимову ненаголошених голосних [е] та [и], дзвінких приголосних у кінці слів та перед глухими, звукосполучень [дж], [дз], звуків [г] (глоткового) та [ґ] (задньоязикового) та ін.

Кожне з правил української орфоєпії спирається на історію нашої мови. Виробленню нормативних положень вимови звуків передують зміни у фонетичній системі, а також у графіці. Так, у 1933 році, у пік зросійщення українців, з нашої абетки за вказівкою Й.Сталіна було вилучено літеру г, яка засвідчувала особливість, окремішність української графіки. У 1990 році, відповідно до нового правопису, цю літеру було поновлено (гандж, ґрунтовно, жаргон, ганок, ґрунтувати, гречний).

Акцентуаційна правильність відбиває відповідність мовлення нормам наголошування. Трапляється, що лексема може належати одночасно до кількох парадигм наголошування. Тоді мова йде про варіанти орфоєпічної норми, або про паралельні наголоси. Наприклад, наведені нижче частовживані в мовленні вчителя лексичні одиниці можуть наголошуватися подвійно: *за́головок і заголо́вок, ро́збір і розбі́р, різно́вид і різнови́д, за́вжди і завжди́, розпо́вісти й розпо́вісти', та́кож і тако́ж, зокре́ма і зокрема́*.

Проте часом наголос сигналізує про різницю в значенні слів. Скажімо, *відо́мість* – це "список, документ", *відо́мість* – "звістка, дані, популярність";

Лексико-фразеологічна правильність мовлення забезпечується дотриманням мовних норм під час уживання слів і фразеологізмів. Певну мовленнєву небезпеку становить уживання близькозвучних (*про́шу – прошу́*), близькозначних (*вираз – вислів*) лексем, а також слів, співзвучних з певними російськомовними елементами, проте за значенням відмінних від останніх (*заставляти – змушувати, займатися – працювати, навчатися, відношення – стосунки, взаємини*).

Граматична правильність формується там, де мовці дотримуються морфологічних та синтаксичних норм. Морфологічна правильність спирається на норми вживання морфем (значущих частин слова), що, у свою чергу, залежить від належності певної лінгвальної одиниці до відповідної частини мови.

Деякі іменники в українській мові мають паралельні форми чоловічого й жіночого роду: *сусід – сусіда, птах – птаха, зал – зала*. Це стосується і тих слів, які є назвами осіб за професією, родом занять чи посадою: *директор – директорка, керівник – керівниця, митець – мисткиня, лікар – лікарка*. Такі іменники жіночого роду вживаються, як правило, в усіх стилях, окрім офіційно-ділового, де переважають форми чоловічого роду.

Ряд іменників у нашій мові мають інший рід, ніж у російській (пор.: *далёкий путь – далека путь; сильная боль – сильний біль*). Не завжди в українській і російській мовах

збігаються і форми числа того самого слова (пор.: рос. *чернила* – укр. *чорнило*, рос. *дверь* – укр. *двері*).

Іменникам у системі національної мови властиве вживання форми кличного відмінка. Отож до колег звертаємося, використовуючи вказану форму: *Олю, Василю, Людмило Миколаївно*.

Іменники чоловічого роду другої відміни в давальному відмінку однини мають не лише закінчення *-у, -ю*, а й *-ові, -еві, -єві*: *школяру - школяреві, Геннадію – Геннадієві*.

Особливістю прикметникової системи української мови є те, що форма найвищого ступеня порівняння не утворюється в ній з допомогою слова *самий* (пор. рос. *самый умный*). Конструкції з формами вищого ступеня порівняння прикметників утворюються з допомогою прийменників *за, від* та сполучників як, *ніж*, пор.:

Ненормативні варіанти

самий розумний

самий вихований

Нормативні варіанти

найрозумніший, найбільш розумний

найвихованіший, найбільш вихований

Порушенням морфологічної правильності є вживання форм вищого ступеня порівняння прикметників, у яких змішується проста і складена форми на зразок *більш уважніший* (нормативне – *більш уважний* або *уважніший*).

Типологічною рисою дієслівної структури української літературної мови є аналітична й синтетична форми дієслів минулого та майбутнього часу, пор. рос. *исполню, буду исполнять* – укр. *виконуватиму, буду виконувати*, рос. *писал* – укр. *писав, писав був*.

Національній мові не властиві активні дієприкметники теперішнього часу із суфіксами *-учий, -ючий, -ачий, -ячий* - вони є кальками з російської мови. Їх зазвичай замінюють прикметниками, іменниками, описовими зворотами, рідше – дієприслівниками. Звернімо увагу на подані нижче нормативні (справа) й ненормативні (зліва) лінгвальні одиниці:

бажаючий

відстаючий

вступаючий

життєстверджуючий

охочий (який бажає)

відсталий (котрий відстає)

вступник (який вступає)

життєствердний

Синтаксична правильність спирається на норми сполучуваності слів та побудови речень і залежить від семантико-стилістичних та граматичних особливостей лексичних одиниць, логічно-змістової наповненості фрази.

Словосполучення, побудовані відповідно до синтаксичних норм, створюють своєрідну змістову гармонію слів. Навіть мінімальний контекст виявляє вербальну несумісність. Наприклад, слова *познайомити, зустрічатися* й *відсутність*, за нормативними вимогами, слід поєднувати з лексичними одиницями на позначення осіб, а *ознайомити, траплятися* й *брак* -

предметів, об'єктів, явищ. Отож у ході мотивації навчальної діяльності говоримо: "Сьогодні я ознайомлю вас з теорією Фур'є", а під час проведення виховної години – "Сьогодні я познайомлю вас із незвичайною людиною".

Знання синтаксичних норм допоможе уникнути помилок під час уживання прийменникових і безприйменникових конструкцій. Звернімо увагу на подані нижче форми й запам'ятаймо нормативні.

Неправильно побудовані

сполучення слів

відповідно з розпорядженням

директора

заступник директора школи

по навчальній роботі

згідно вказівки райво

зошит по математиці

Правильно побудовані

сполучення слів

відповідно до розпорядження

директора

заступник директора школи

з навчальної роботи

згідно з вказівкою райво

зошит з математики

У ході спостереження за наведеними вище конструкціями може скластися враження, що словосполучень з прийменником *по* в українській літературній мові взагалі немає. Проте вони є, хоч і в незначній кількості: *черговий по класу, наказ по школі, колеги по роботі* та ін.

Стильова правильність пов'язана з нормами вживання лінгвальних елементів у різних стилях мовлення. Культура мови означає використання мовних засобів, оптимальних для конкретного функціонального стилю. Слово *стиль* походить від латинського *stilus* ("паличка для письма"). Під функціональним стилем розуміють сукупність мовних засобів, підпорядкованих меті та змісту висловлювання.

Мовлення фахівця складається з одиниць наукового, розмовного, художнього, публіцистичного й офіційно-ділового стилів.

Так, використання наукового й науково-популярного різновидів передбачає використання популярнішої термінології, простіших за будовою речень, ніж при вживанні власне наукового стилю, якому властива розгалужена терміносистема, складні речення, відокремлені члени речення, вставні та вставлені конструкції. Оформлення виробничої документації потребує опертя на вимоги, які стосуються офіційно-ділового стилю: точність, послідовність, лаконічність викладу, брак образно-емоційного забарвлення. Зразкам зазначеного стилю властива стандартизація викладу, наявність усталених зворотів. Лексика нейтральна, вживається в прямому значенні. Найбільш характерні типи речень - прості поширені.

3. Чистота усного професійного мовлення.

Відомий філософ Мартін Гайдеггер писав, що мова – це наш дім буття. Тож чистота мовлення – вияв охайності того, хто говорить чи пише. Українську мову можуть засмічувати:

нелітературна вимова;

слова, які перебувають за межею нормативності (кальки з російської мови, росіянізми, діалектизми, жаргонізми, просторічні, вульгарні слова, канцеляризми, слова-паразити, так звані "модні" слівця, іншомовні слова й под.);

іншомовні слова, якщо їх ужито без потреби.

Мовну культуру часто порушує ненормативна вимова. Зросійщеного мовлянина легко впізнати за оглушенням звуків у кінці слова й перед приголосним: [сказаф] ([сказау]), [р'іско] ([р'ізко]).

Дуже засмічують усне й писемне мовлення кальки з близькоспоріднених мов, а найчастіше – з російської: *співставте результати* замість *зіставте результати*, *відповідь співпадає* (треба: *відповідь збігається*). Бездумне калькування призводить до смішного. Недосвідчені мовці намагаються *ліквідувати пробліски знань* (пор. з рос. *ликвидировать пробелы в знаниях*) замість того, щоб *ліквідувати прогалини в знаннях*, або оголошують концертний номер як *цвях програми* (пор. з рос. *гвоздь программы* – укр. *окраса програми*). Іноді нас зраджує мовне чуття – і тоді в пригоді стають словники та інша довідкова література.

Наслідком тривалої політики русифікації є значна кількість у мовленні українських громадян росіянізмів (*да, ладно, вабще, панімають, рібята*). Мовна залежність – вияв глибшої, внутрішньої, несвободи, низької національної самооцінки. Сучасним фахівцям, керівникам, службовцям, особливо тим, що працюють у містах України, слід вести активну боротьбу з росіянізмами.

У вихідців із сільської місцевості в мовленні трапляються діалектизми: *стулець* (стілець), *буду писав* (писатиму), *му вчить* (вчитиму).

З усіх видів діалектизмів найбільш частотні – фонетичні: [с'н'ієг] ([с'н'іг]), [р'обл'у] ([робл'у']). Безперечно, діалектизми створюють неповторний колорит живої загальнонародної мови, часом є джерелом збагачення літературної мови. Проте в професійному мовленні вживання діалектизмів небажане, бо це підкреслює мовну необізнаність.

Слова-паразити – вада говоріння, що трапляється чи не найчастіше. Нерідко чуємо: "значить", "ну", "цей", "так би мовити" – такими словами дехто ніби намагається зробити своє мовлення більш зв'язним. Щоб позбавитися слів-паразитів, чинимо так: спочатку, замість того, щоб вимовити небажане слово, робимо паузи (які з часом повинні ставати все коротшими) і, нарешті, уникаємо їх зовсім.

Так звані "модні" слівця часто виказують не просто мовний несмак, а намагання компенсувати недостатній розумовий рівень. У зв'язку з американізацією свідомості пересічного мовця нині надуживають слова на кшталт "о'кей", "ес" "супер" і под.

Уживаючи іншомовні слова, слід бути обережними, бо їх надмірне використання збіднює мову, свідчить про брак поваги до неї. Щоб дотримуватися мовленнєвої рівноваги при використанні слів, запозичених з інших мов, пам'ятаймо:

1. Якщо в національній мові є точний семантичний відповідник іншомовного слова, то останнього слід уникати.
2. Слова іншомовного походження допустимі тоді, коли вони допомагають запобігти лексичним повторам, які не виконують певної стилістичної функції.
3. Небажано вживати підряд кілька маловідомих іншомовних слів.
4. Використовуючи іншомовні слова, не треба забувати про їх стильове забарвлення.
5. Чисте мовлення - це ще й брак у ньому таких інтонаційних відтінків, які спотворюють зміст думки. Не слід забувати про те, що нотки зверхності чи фамільярності під час спілкування зі співробітниками так само засмічують мовлення, як і позалітературні елементи. Інтонація доброзичливості, уважності, щирості допоможе вам швидше прокласти шлях до сердець колег.

Щоб мовлення було чистим, потрібно:

1. Стежити за вимовою слів найкращими дикторами радіо й телебачення, відомими мовознавцями.
2. Намагатися наслідувати вимову цих людей.
3. Не забувати про те, що вживання елементів, які перебувають поза літературною мовою, допустиме лише з певною стилістичною настановою (напр., створення комічної ситуації й под.).
4. Пам'ятати про те, що намагання наслідувати мовлення пересічних громадян, обивателів - це вияв залежності від маси, натовпу. Добірне мовлення - вияв індивідуальності, елітарності духу.
5. Переборювати спокусу говорити "як усі", формувати й гартувати своє мовне "я".
6. Прагнути використовувати рідномовні словникові багатства, а до іншомовних слів звертатися лише в разі нагальної потреби.
7. Контролювати чистоту мовлення за відповідними словниками.

4. Точність усного професійного мовлення.

Мовець говорить точно, якщо він уміє використовувати ті слова, які найбільш тісно пов'язані з ідеєю, що визріла в його свідомості. Поняттям, судженням у ході нашої мовно-

мислительної діяльності відповідають певні лексичні одиниці, які складають словосполучення, речення. Добираючи слова, фахівець повинен дбати про те, щоб його думка була добре зрозуміла колегам, щоб була чітко оформлена словесно, сприйнята співрозмовником однозначно. Особливо уважно слід поводитися з близькозвучними та близькозначними словами. Недарма ж сказав поет:

Закони літер – не разок намиста. Одну схитнеш – і поміняєш суть (Б.Олійник).

Спеціаліст-аграрій повинен пам'ятати, що *вегетативний* і *вегетаційний* - різні слова. *Вегетативний* - "пов'язаний із ростом і живленням рослинних і тваринних організмів" або "такий, що розмножується нестатевим шляхом" (*вегетативне розмноження*). А *вегетаційний* означає "пов'язаний із розвитком рослин" (*вегетаційний період*).

Від точності, недвозначності мовлення залежить і дотримання професійної етики спілкування.

Щоб дотримуватися точності мови, потрібно:

1. Бути обізнаним із предметом мовлення, тобто мати достовірну інформацію про реальні чи уявні речі, які становлять предмет мовлення.
2. Намагатися чітко окреслювати поняття, які формують думку.
3. Добре орієнтуватися в лексичній системі рідної мови, мати значний словниковий запас.
4. Відчувати "місток" між виділеним поняттям і відповідною йому лексичною одиницею.
5. Уміти вибрати з двох чи кількох схожих за формою чи змістом слів те, що найбільше відповідає мислительному образу, який виник у свідомості.
6. Пам'ятати про те, що двозначно висловлена думка може бути витлумачена неправильно, особливо якщо це може образити людину.

Над удосконаленням точності мовлення потрібно працювати. Що для цього слід мати на увазі фахівцеві? Ось основні поради:

- а) потрібно добре знати свій предмет;
- б) слід постійно поповнювати знання з фаху;
- в) треба вивчати дані суміжних наук;
- г) необхідно удосконалювати свою ерудицію, бути допитливим;
- д) слід розширювати мовний кругозір, цікавитися змістом невідомих чи маловідомих слів, використовуючи словники й іншу довідкову літературу;
- е) варто стежити за тим, наскільки підібрані слова відповідають сформованим в уяві поняттям.

5. Логічність усного професійного мовлення.

Логічним називають мовлення, що відповідає певним вимогам.

Основні вимоги

1. Правильне розуміння слів і понять, що формують їх значення.
2. Точне визначення обсягу значення слова й відповідність у розподілі об'єму понять, які стоять за словами, що сполучаються.
3. Правильність умовиводів та їх доведень.
4. Побудова речень та частин тексту з урахуванням законів логіки.

Порушенням логічності мовлення є вживання тавтологічних зворотів типу *записувати записи, відкривати відкриття*. Як бачимо, наведені утворення складаються зі спільнокореневих слів. У таких випадках один зі складників словосполучень треба замінити іншим словом: *вести записи, робити відкриття*.

Іноді ми не підозрюємо, що, недбало ставлячись до понятійного змісту слів, нечітко окреслюючи обсяг одиниць мови, припускаємося помилок, які стосуються логіки висловлювання. Слід пам'ятати про те, що лексичні одиниці треба сполучати так, щоб їхні значення не суперечили один одному. Звернімо увагу на нелогічні з мовного погляду синтаксичні утворення: *зовсім малесенький параграф, дуже легенька задача, незрівнянне ні з чим враження, страшенно тямущий студент, жажливо радий відповідати*.

Мовлення повинне бути логічним і в плані побудови речень (конструкції з відокремленими, однорідними членами, вставними словами, підрядними частинами та ін.). Логічні помилки часом виникають у ході використання речень з відокремленими обставинами, вираженими дієприслівниковими зворотами й одиничними дієприслівниками, при побудові складнопідрядних речень, наприклад, у випадку розміщення підрядної частини після головної - у той час як логічно було б підрядну вмістити в середину головної, пор.: *Студентів було нагороджено призами, які беруть активну участь у художній самодіяльності. - Студентів, які беруть активну участь у художній самодіяльності, було нагороджено призами*.

6. Виразність усного професійного мовлення.

Виразність мови забезпечується:

1. Дотриманням правильної вимови голосних і приголосних звуків, нормативним наголошуванням слів.
2. Правильним застосуванням елементів просодики.
3. Образно-емотивною насиченістю мови.

Виразність вимови звуків та звукосполучень забезпечується дотриманням орфоепічних та акцентологічних норм. Просодичні властивості мовлення забезпечуються логічним

наголосом та інтонацією, яка включає в себе мелодику, паузи, темп і тембр мовлення. Одна з перших вимог усного мовлення – чітка дикція. Дикційна нечіткість – це прояв зневажливого ставлення до "слухачів". Щодо дикції є такі поради:

не можна говорити швидко;

не варто розтягувати мовлення, це призводить до монотонності;

треба остерігатися звукового згасання останніх слів у реченнях і "ковтання" у словах останніх складів, які не стоять під наголосом, від цього може виникнути двозначність, спотворення змісту;

вимова повинна бути виразною;

вимова повинна бути чіткою;

дотримуйтеся правил милозвучності українського мовлення.

Розмовне мовлення не є єдиним одноманітним організмом. Це живе мовлення різних суспільних сфер. На ньому позначився вплив загальнолітературної мови й діалектичного оточення. Усне мовлення є тією стихією, якою постійно живиться літературна мова.

Розмовне мовлення часто супроводжується мімікою та жестами. Через жести, міміку можна почерпнути близько 75% інформації.

Важливо запам'ятати найпоширеніші "знаки" спілкування:

- 1) так, прикривання рота рукою чи кулаком означає, що співрозмовник каже неправду дезінформування може супроводжуватися покашлюванням;
- 2) якщо особа тримає руку біля рота, коли ви розмовляєте, значить вона вам не вірить, зробіть паузу і дайте їй можливість заперечити вам;
- 3) потирання носа або шиї означає сумнів;
- 4) почісування повік і відведення погляду вбік чи вниз означає нещирість чи те, що ви набридли співрозмовникові;
- 5) збирання з одягу нібито ворсинок - співрозмовник не погоджується з вами, але дає вам можливість викласти позицію до кінця;
- 6) з'єднані пальці вказують на розчарованість, приховування негативного ставлення до співрозмовника;
- 7) постукування пальцями по столу виказує нетерпіння;
- 8) якщо співрозмовник ударяє себе по голові, він сигналізує, що забув щось важливе, але особливо цим не переймається;
- 9) стиснуті кулаки вказують на те, що ось-ось ваш співрозмовник перейде в наступ;
- 10) особа, яка сидить, схрестивши ноги, стримує свої негативні емоції; нахилена убік голова вказує на зацікавленість співрозмовника вами, опущена дотолу - свідчить про незгоду.

8. Доречність усного професійного мовлення.

Контекстуальна доречність мовлення виникає там, де слова поєднуються за змістом (наприклад, *магістерський орден – магістерське дослідження; ефективний урок – афективні емоції*).

Ситуаційна доречність – це відповідність мовлення обставинам спілкування (усна чи писемна форми; діалог, монолог чи полілог; тема й мета висловлювання; ділова чи невимушена обстановка; освіта, вік, культурні запити мовців). Наприклад, на загальних зборах трудового колективу між колегами недопустимий грубий або фамільярний тон розмови, втручання в особисте життя.

Стильова доречність виникає там, де мовці обирають засоби певного стилю залежно від умов спілкування. Скажімо, у ділових паперах не варто використовувати емоційно забарвлені слова (*дуже прохаю не відмовити мені*), а в науковому мовленні - елементи розмовного стилю (*один-однісінький приклад*).

Інтонаційна доречність – це відповідність інтонації змісту слів, меті мовлення. Наприклад, під час проведення нарад, засідань, дискусій не слід висловлювати свої докази сердито, підвищуючи голос, з нотками уїдливості, зневаги.

Про доречність у критиці колеги – особлива розмова. По-перше, слід пам'ятати, що з огляду на культуру мовлення критичні зауваження слід висловлювати евфемістично, зі спокійною інтонацією, уникаючи ноток роздратування чи невдоволення (евфемізми - слова чи сполучення, що пом'якшено називають зміст явища, пор.; *дурний – недалекий*). По-друге, не все, що б ви хотіли сказати, слід висловлювати прилюдно – частину критичних зауважень треба залишити для розмови віч-на-віч. По-третє, під час спілкування з до людиною старшого віку або вищою за службовим становищем під час критики треба виявляти особливу делікатність.

9. Багатство усного професійного мовлення.

Багатство мовлення – це використання широкого діапазону мовних одиниць, форм і значень. Воно виявляється в слововживанні, використанні фразеологізмів, граматичних та стильових форм, інтонаційних відтінків.

Лексичне багатство досягається вживанням слів, різних за звучанням і значенням (синонімів, антонімів, омонімів, паронімів); активної та пасивної лексики (до активної належать загальноживані слова, терміни та професіоналізми, а до пасивної – рідковживані лексичні одиниці, тобто архаїзми, історизми й неологізми); слів із прямим та переносним значенням; рідномовних та іншомовних лексичних одиниць і т.д.

Мовлення фахівця збіднюється надмірним використанням "зужитих" слів, лексичних штампів. У виробничих характеристиках, звітах про виконану роботу надуживається слово "даний" (*даний робітник, даний період роботи, на даний час* і т.д.). А проте аналізоване слово можна замінити на *зазначений, указаний, наведений, названий, цей*.

Фразеологічне багатство виникає там, де мовлення спирається на значну кількість стійких висловів, як рідномовних, так й іншомовного походження. Доречним є використання в мовленні фахівців яскравих емоційних фразеологізмів:

Вивчити від дошки до дошки – "засвоїти від початку до кінця, нічого не пропускаючи";

Брати на себе клопіт – "зобов'язуватися, погоджуватися виконати що-небудь";

Доглядати свій сад – "наполегливо, самовіддано працювати".

Українська мова **багата на граматичні форми**. Як нормативні в нашій мові існують морфологічні варіанти відмінкових, родових, ступеневих, часових форм одного й того ж слова. Наприклад, типологічну рису української мови становлять паралельні закінчення -у, -ю та -ові, -еві, -єві в давальному відмінку однини іменників другої відміни чоловічого роду. Отож, пишучи заяву, скажімо, керівникові структури з проханням прийняти на посаду інженера, дбаймо про те, щоб зазначені закінчення чергувалися:

Директорові Ніжинського АТП

Григоренку О.Є. і т.д.

Синтаксичне багатство формують синонімічні варіанти словосполучень і речень. Наприклад, дієприслівниковий зворот можна замінювати на підрядну частину складнопідрядного речення, пор.: *Увійшовши в клас, учителька побачила цілий квітник дитячих очей. Коли вчителька увійшла в клас, вона побачила цілий квітник дитячих очей.*

Стильове багатство української мови розкривають її різнорівневі ресурси, що надаються до вживання в різних стилях мовлення. Наприклад, виразний книжний характер мають слова з суфіксами *-изм (-ізм), -анн-, -енн-, -інн-* (*історизм, функціонування, поліпшення*), а слова з суфіксами *-ух-, -ун-* мають розмовне забарвлення (*цокотуха, говорун*). У нашій мові утворилися синонімічні ряди слів, які характеризуються стильовою віднесеністю, пор.: *мати розмову* (книжні стилі), *балакати, теревенити* (розмовний стиль), *говорити, розмовляти* (усі стилі). Скажімо, коли мова йде про роботу з молодшими колегами, то за офіційних обставин спілкування інженер скаже, що *надає їм практичну допомогу*, а в розмовному мовленні – що він *їм підсобляє*. Слово *допомагати* стане в пригоді в усіх стилях мовлення.

9. Роль мовлення у творенні людської особистості.

Висока культура мови сприяє всебічному розвитку особистості. Уміння точно висловити свою думку народжується не за один день. Мову людина пізнає впродовж усього

життя й шліфує своє мовлення в постійному протиборстві та взаємодії усних і писемних стилів. Освіченість, зокрема й мовно-культурна, означає вироблення в кожного постійної потреби вдосконалення власної літературної мови, потреби шліфувати вимову, збагачувати словник, активно використовувати граматичну стилістику. Правильність, як вихідне поняття культури мови, має доповнюватися доцільністю, розширенням загальнокультурних обріїв особистості.

Багатство мовлення полягає в постійному збагаченні індивідуального мовлення фахівця невичерпними джерелами народного слова, поповнення його скарбами літературної мови, серед яких чільне місце посідають крилаті вислови – мовні знаки національної, а також світової культури, що прижилися на україномовному літературному ґрунті .

Наші духовні висоти здобуваються в праці. Опанування рідної мови – це теж передусім праця, осяяна любов'ю. А щоб розвивати власну культуру мовлення, слід частіше користуватися словниками, у яких зібрано добірне зерно слова, виплекане численними поколіннями. У словниках ми знайдемо відповіді на багато питань: що означає відповідне слово, як його використовують у мовленні, наголошують тощо. Без "заглядання" в словники неможливе досконале опанування мови.

Хай праця в ім'я рідного слова здоровить нас духовно, допомагає зійти на верховини мудрості. Прислухаймося до народного слова, учімося у народу, як радив мудрий поет наш Максим Рильський:

*Прислухайтесь, як океан співає –
Народ говорить.
І любов, і гнів
У тому гомоні морським. Немає
Мудріших, ніж народ, учителів:
У нього кожне слово - це перлина,
Це праця, це натхнення, це людина.*

ТЕМА 10. ЕТИКЕТ УСНОГО ПРОФЕСІЙНОГО МОВЛЕННЯ.

1. Головні принципи етикету.
2. Мовний етикет.
3. Створення сприятливого психологічного клімату для професійного спілкування.
4. Активне й пасивне слухання, постановка питань і тактика відповідей на них.
5. Роль професійної етики в діловому спілкуванні.

Література

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – К., 1991.
2. Дороніна М. Культура спілкування ділових людей. – К., 1998.
3. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. – К., 2000.
4. Коваль А.П. Культура української мови. – К., 1964.
5. Чмут Т. та ін. Етика ділового спілкування. - К., 1999.
6. Русанівський В.М. Культура української мови. – К., 1990.

1. Головні принципи етикету.

Культура спілкування поміж людьми ґрунтується на дотриманні загальних правил поведінки, відомих під словом "етикет". Етикет належить до загальнолюдських - норм моралі. Це слово в перекладі з французької означає "ярлик", "церемоніал". За словами французького філософа Вольтера, етикет – це "розум для тих, хто його не має". Призначення етикету – захист честі й гідності людей у спілкуванні.

Спроби з'ясувати, що криється за поняттям "культурна, вихована людина", робилися давно. Англійський письменник Джонатан Свіфт стверджував, що "вихований – той, хто найменшу кількість людей поставив у незручне становище".

Відомий філософ Джон Локк вважав проявом вихованості наявність відчуття міри. Він писав: "У кепсько вихованій людині сміливість набуває вигляду грубощів, ученість стає у ній педантизмом, дотепність – блазенством, простота – неотесаністю, добродушність – улесливістю; гарні риси становлять істотне багатство душі, але тільки вихованість служить для них оправою".

У Росії першим трактатом з етикету вважається "Юности честное зеркало, или Показание к житейскому обхождению" (1717 р.), складений за наказом Петра I. Тут розглядалися правила поведінки на людях, за столом, у церкві. "Вихованого, – як стверджується у трактаті, – вирізняють три цноти – привітність, покора і чемність".

Головна вимога сучасного етикету – гармонія внутрішньої та зовнішньої культури, коли красиві, досконалі форми зовнішньої поведінки спираються на високу моральну

культуру особистості. Сплав внутрішньої та зовнішньої культури робить поведінку людини природною, органічною, привабливою, невимушеною.

Уміння жити в суспільстві, спілкуватися з іншими людьми – це наука, мистецтво, якого потрібно навчатися все життя, намагаючись виробити автоматизм культурної поведінки. Невміння поводитися дорого обходиться людині.

Головні принципи етикету – це загальнолюдські норми моралі, які, ставши надбанням особистості, перетворюються на моральні якості: чемність, коректність, тактовність, делікатність, скромність.

Чемність – це форма взаємовідносин між людьми, яка полягає у виявленні уваги, шаноби, доброзичливості.

Коректність – це здатність триматися в рамках загальноприйнятих правил у будь-якій, навіть конфліктній, ситуації.

Тактовність – здатність відчувати межу, за якою внаслідок наших слів чи дій у людини може виникнути незаслужене почуття образи.

Делікатність – це виявлення уваги до конкретної людини.

Скромність – уміння людини бути самою собою.

2. Мовний етикет.

Якщо поняття "етикет" містить у собі обов'язки людей один щодо одного, норми й правила їх поведінки та спілкування в різних ситуаціях, то поняття "службовий етикет" визначає норми й правила спілкування тільки на роботі. Мовленнєвий службовий етикет – це правила мовленнєвої поведінки на роботі.

Перше враження про людину складається з того, наскільки щиро та привітно вона вітається. Наше враження може бути хибним, але, незважаючи на всю логіку, люди підсвідомо орієнтуються на свої почуття під час привітання. Тому, незалежно від настрою, треба вітатися завжди привітно. Поганий настрій не слід поширювати на інших людей, оскільки можна наразитися на зустрічну неприязнь. Загальна й мовна культура людини виявляється в умінні вибрати доречну форму привітання чи прощання. Вибір залежить від того, у якому оточенні перебуває людина, від віку співрозмовника чи співрозмовників, від характеру стосунків між людьми, що вітаються чи прощаються, від того, де й коли це відбувається, тощо.

Формул привітання в українській мові порівняно небагато: *Доброго ранку! Добрий день! Добридень! Добрий вечір! Добридень! Здрастуйте!*

Формул прощання є трохи більше: *До побачення! Бувайте здорові! Ходіть здорові! Прощайте! На все добре! Усього найкращого! Щасливої дороги! До зустрічі! До завтра! До наступної зустрічі! Добраніч! На добраніч!*

Хоч вибір і тут невеликий, але завжди можна знайти потрібний вислів, виходячи з конкретної ситуації, щоб висловити пошану до особи, з якою прощаємося. Не варто під час вітання або прощання з людьми, старшими за віком, малознайомими чи незнайомими, уживати скорочені або усічені форми типу *"Добрий!", "Здрасті!", "Вітаю!"*.

Кожна ситуація потребує певних мовних засобів. Згоду, наприклад, можна висловити так: *Добре! Згода! Будь ласка! Із задоволенням! З радістю!* Є в мові ціла низка ввічливих форм відмови: *Ні, дякую; Дякую, не треба; На жаль, ні; Перепрошую, але не можу; Мені дуже шкода, але... ; Шкодную, що не зміг...*

Подяку краще висловити продуманим, спеціально дібраним відповідно до ситуації словом. За дрібну послугу можна сказати: *Дякую! Спасибі!* Якщо зроблено щось значне: *Сердечно Вам дякую! Щиро Вам дякую! Прийміть мою найщирішу вдячність! Дозвольте висловити Вам подяку! Дуже вдячний за Вашу турботу! Це дуже люб'язно з Вашого боку, не знаю, як Вам дякувати!* Щоб вибрати форму подяки, треба знати форми ввічливості, враховувати значущість послуги, вік співрозмовника, характер стосунків, середовище. Відповідаючи на подяку, можна сказати: *Немає за що; Прошу; Будь ласка.*

Є вибір і серед форм висловлення прохання: *Будь ласка! Будьте ласкаві! Коли Ваша ласка! Прошу Вас! Чи не могли б Ви... ; Якщо можете... ; Якщо Вам не важко....* Слід розрізняти слова *прошу* (відповідь на подяку) і *прошу́* (звертатися з проханням, клопотати).

Знайомство супроводжується особливими формулами мовного етикету:

Дозвольте відрекомендуватися... ; Мене звать... ; Дозвольте представити (відрекомендувати) Вам... ; Дозвольте познайомити Вас із... ; Дуже приємно....

Звертання до співрозмовника на ім'я та по батькові звучить ввічливіше, ніж звертання за допомогою займенників ти, Ви. А тому слід пам'ятати, що в офіційно-діловому стилі звертання, правильно дібране за формою (ім'я та по батькові в кличному відмінку) та змістом (ім'я; ім'я – по батькові; ім'я – по батькові – прізвище) є важливим елементом мовної культури. В офіційних звертаннях використовуються також вирази: *Добродію! Добродійко! Пане! Пані! Панове! Товаришу! Товаришко! Товариші! Дорогий друже! Дорогі друзі! Шановне товариство! Вельмишановне панство!* До незнайомого, малознайомого, старшого за віком або посадою співрозмовника прийнято звертатися на *Ви*, щоб висловити пошану. Використовуючи пошанну множину, потрібно узгоджувати присудок з підметом у числі: *Ви обіцяли розглянути це питання; Ви не залишили свої адреси.* Якщо присудок виражено прикметником, то він може стояти як у множині, так і в однині, залежно від обставин, проте висловлення буде стриманішим, якщо присудок стоятиме у множині: *Ви були відсутні на нараді; Ви вільні на сьогодні.* Пошанна множина в українській мові виражається дієсловом та

займенником у формі другої особи множини. Правила мовного етикету залежать від конкретних ситуацій. За умови їх дотримання можливе змістовне спілкування.

3. Створення сприятливого психологічного клімату для професійного спілкування.

Будь-яка зустріч починається зі створення сприятливого для спілкування психологічного клімату. Цю складову ні в якому разі не можна недооцінювати, бо саме вона запам'ятовується на емоційному рівні як враження від зустрічі, від уміння співбесідника вести бесіду й логічно доводити свою точку зору, при цьому не зупиняючи партнера образливими випадками.

Основні правила, які допоможуть досягти успіху при створенні сприятливих умов ділової атмосфери:

1. Не шукайте односторонніх вигод. Ви будете нудним співбесідником, якщо думатимете про себе та свій зиск у справі. Оскільки партнер теж прийшов зі своїм баченням цієї проблеми, то в результаті зустрічі, у кращому випадку, кожен залишиться при своїй думці.

2. Зацікавте партнера своєю пропозицією. Для цього треба вести розмову так, щоб партнер сам вимовив те, що ви йому хотіли запропонувати. Появи інтересу з боку співрозмовника можна домогтися шляхом визнання його важливості. Дія цього прийому полягає в тому, що в основі поведінки кожної людини лежить бажання бути достойно та справедливо оціненою.

3. Проявляйте виняткову увагу до співрозмовника. Ставте питання, на які можете отримати розповсюджену відповідь. Звертайтеся на ім'я. Щоб краще запам'ятати імена та прізвища людей, яких вам представляють, треба запам'ятати три основних закони:

1. Закон враження. Чим яскравіше та сильніше враження про те, що ви хочете запам'ятати, тим швидше й краще ви це зробите. Уважність і спостережливість – основні засоби, котрі вам допоможуть.

2. Закон повторення. Можна запам'ятати все, що завгодно, повторити багато разів, але лише усвідомлене запам'ятовування дає максимальний результат.

3. Закон асоціацій. Для більш ефективного запам'ятовування матеріалу треба зв'язати його з будь-яким іншим фактором, який допоможе вам згадати вихідні дані. Якщо у вашого нового знайомого незвичайне прізвище, намагайтесь об'єднати його або з видом занять, або з незвичайною зовнішністю, попросіть розповісти про його походження.

4. Доводячи свою правоту, намагайтесь не сперечатися. Існує думка про те, що "в суперечці народжується істина". Насправді це правильно лише у випадку використання конструктивної суперечки.

5. Існують випадки, коли ви впевнені, що факти, викладені вашим співрозмовником, недостовірні. Відмовтеся від задоволення одразу ж указати на його помилки. Ви можете досягти умовної перемоги, при цьому втративши прихильність співбесідника. Якщо ви відчуваєте, що не маєте рації, знайдіть рішучість визнати свою помилку. А найголовніше, звичка виражати свою думку як можна скромніше завжди викликає менше заперечень.

6. Не кажіть співбесіднику образливих слів. Психологія суперечки підкоряється закону "емоційного дзеркала": нервозність одного породжує нервозність іншого, злість породжує злість. Щоб ваше слово подіяло, говоріть делікатно, не ображаючи.

У діловому спілкуванні можна виділити два види ставлення до оточуючого світу: позитивне й негативне.

Позитивне мислення більше сприяє створенню гарного психологічного клімату в будь-якій бесіді. А максимальний виграш від негативного мислення дорівнює нулю. Можна більше виграти, якщо направити свій розум на вирішення проблем, замість того, щоб нарікати на їх існування.

4. Активне й пасивне слухання, постановка питань і тактика відповідей на них.

Уміння слухати є показником культури людини. Будь-який співбесідник буде задоволений терплячим і співчуваючим слухачем, якому можна висловити всі свої думки.

Основні помилки слухачів:

відхилення від основного предмету розмови, у результаті чого можна втратити напрям викладу;

загострення уваги на "голих" фактах. Дослідження показали, що найуважніший слухач може запам'ятати не більше п'яти основних фактів. Тому при переліку фактів звертайте увагу лише на найістотніші;

"вразливі місця". Для багатьох людей це такі "критичні слова", які особливо діють на психіку й виводять людину зі стану рівноваги, виникає несвідоме бажання протесту, і за мовою співбесідника вже не слідкують.

Пасивне характеризується невтручанням у розмову. Воно ефективне в тих випадках, коли співбесідник хоче виговоритися, проявляючи при цьому максимум своїх почуттів і емоцій.

До активного слухання відносять:

- "виявлення" або "уточнення" слів того, хто говорить;
- перефразування;
- резюмування.

Найбільша помилка, котру можна допустити при спілкуванні, – це увесь час говорити

самому й ігнорувати співбесідника. У спілкуванні часто ціннішим є вміння бути гарним слухачем, ніж оратором.

Усім відомо: щоб отримати чітку та правильну відповідь, треба вміти правильно поставити запитання. Уміння правильно ставити запитання – це ціле мистецтво, якому кожен із нас навчається протягом усього життя.

Спілкуватися нам доводиться дуже багато, з різними людьми і в різних ситуаціях. Є спілкування таких видів:

- з близькими, друзями й родичами;
- з підлеглими й керівниками;
- з незнайомими й малознайомими людьми та ін.

У кожному з варіантів спілкування ми отримуємо інформацію не лише завдяки бажанню кожного що-небудь про себе розповісти, а й завдяки умінню ставити запитання. Коли розмовляєте з людьми, залежно від мети бесіди ви будете ставити різні запитання для отримання інформації.

Вони бувають таких видів:

1. Закриті запитання – це ті, на які можна відповісти "так" чи "ні". Вони звужують простір для маневру вашого співбесідника. Ці запитання рекомендується ставити лише в тих випадках, коли ви хочете прискорити отримання згоди або підтвердження раніше досягнутої домовленості.

2. Відкриті запитання – це запитання, на які не можна відповісти лише "так" чи "ні", вони потребують додаткового пояснення, дають можливість співбесіднику маневрувати й вести з вами змістовний діалог. Їх використовують для отримання додаткових відомостей. Небезпека криється в тому, що можна втратити контроль за ходом бесіди. Наприклад: Яка ваша думка про...?

3. Риторичні запитання служать для більш глибокого розгляду проблем. Їх мета – викликати нові запитання та вказати на невіршені проблеми або забезпечити підтримку вашої позиції з боку учасників бесіди шляхом мовчазного схвалення. Наприклад: Чи можемо ми вважати подібні явища нормальними?

4. Переломні запитання утримують бесіду в суворо встановленому напрямку або піднімають нові проблеми. Їх ставлять, якщо хочуть переключитися на іншу тему або якщо хочуть подолати опір співбесідника, оскільки, отримавши відповіді на них, можна виявити вразливі місця його позиції. Наприклад: Як ви собі уявляєте рішення?

5. Запитання для розмірковування дають можливість ретельно обдумувати й коментувати те, що вже було сказано. Співбесіднику надається можливість унести поправки у викладену позицію. Наприклад: Чи вважаєте ви, що...?

6. Інформаційні запитання завжди відкриті, торкаються конкретного предмету, у відповідях на них повідомляють певні відомості. Вони необхідні під час збору даних, щоб скласти уявлення про що-небудь. Наприклад: Чи не могли б ви надати мені інформацію про...?

7. Контрольні запитання дозволяють з'ясувати, чи розуміє співбесідник те, про що ви кажете. Такі запитання можна ставити в ході бесіди, коли ви хочете дізнатися, чи слідкує за змістом бесіди ваш партнер. Наприклад: Що ви про це думаете...?

8. Питання для орієнтації ставляться для того, щоб установити: продовжує співбесідник дотримуватися своєї думки чи змінив її. Таке запитання можна поставити, якщо ви докладно розповіли про складність ситуації. Наприклад: Яка ваша думка з цього приводу?

9. Підтверджувальні запитання ставлять для того, щоб порозумітися. Якщо співбесідник п'ять разів погодився з вами, то на шосте запитання не стане заперечувати. У будь-яку розмову можна включати ці запитання та робити акцент на тому, що зв'язує, а не тому, що розділяє. Наприклад: Ви теж раді тому, що...?

10. Ознайомлюючі запитання знайомлять вас із думкою співбесідника. Їх ставлять і на початку, і в кінці бесіди, щоб виявити ставлення партнера до сказаного. Наприклад: Чи задоволені ви...?

11. Зустрічні запитання ставлять з метою підвести співбесідника до того моменту, коли він згодиться з вашою пропозицією. Використовують для підготовки й підведення партнера до рішення, яке вигідне для вас. Наприклад: Скільки ви візьмете?

12. Альтернативні запитання надають свободу вибору, передбачають швидке рішення. Ці запитання для уточнення та виявлення думки співбесідника з 2-3 альтернатив. Наприклад: Який вам день тижня більше підходить?

13. Направляючі запитання дозволяють керувати ходом бесіди, направляти розмову в те русло, котре вас цікавить. Використовуються для регламентованого ведення бесіди. А також тоді, коли розмова набуває небажаного результату. Наприклад: Повернемося до питання про...?

14. Провокаційні запитання. Вони кидають виклик, підбурюють. Використовуються для того, щоб установити, чи правильно розуміє ваш партнер стан справ. Наприклад: Чи впевнені ви, що зможете тривалий час продавати цей товар за такою ціною?

15. Вступні запитання викликають зацікавленість, стан позитивного чекання. Використовуються для привернення уваги, появи зацікавленості. Наприклад: Сьогодні ми розглянемо такі запитання...?

16. Завершальні запитання – для завершення розмови. Використовується в кінці розмови. Наприклад: Чи зміг я вас переконати...?

Не дивлячись на те, що видів запитань так багато, тактику й стратегію відповідей на них можна звести до декількох моментів:

- відповідайте на запитання лаконічно та ясно;
- не поспішайте з відповіддю, спочатку впевніться, що ви правильно зрозуміли запитання;
- на складні проблемні запитання відповідайте, якщо у вас є продуманий варіант відповіді, якщо ж ні, не треба імпровізувати, можете потрапити в незручне становище;
- якщо в запитанні використовуються негативні, некоректні слова й вирази, це не означає, що ви їх повинні повторювати;
- на провокаційні запитання краще не відповідати або перевести розмову на того, хто їх ставить, чи на характер запитання;
- чим більш емоційне запитання, тим коротшою повинна бути відповідь; чим більше співбесідник переповнений емоціями, тим спокійніше й холоднокрівніше треба йому відповідати.

5. Роль професійної етики в діловому спілкуванні.

Мораль – це система етичних цінностей, які признаються людиною. Мораль – найважливіший спосіб нормативної регуляції суспільних відносин, спілкування та поведінки людей у найрізноманітніших життєвих ситуаціях. Норми моралі одержують свій ідейний вираз у загальних уявленнях, принципах, заповідях про те, як кожен із нас повинен себе вести. Мораль завжди припускає наявність певного етичного ідеалу, зразка для наслідування.

Існує ряд понять, пов'язаних з поняттям "етика": "наукова етика", "релігійна етика", "професійна етика". Професійна етика є багатозначним поняттям. По-перше, це певні кодекси поведінки людей при виконанні ними своєї професійної діяльності. По-друге, це теорія даних кодексів, способи їх обґрунтування. Актуальною є проблема співвідношення професійної етики й загальнолюдської моралі. У цілому, дане співвідношення є різновидом діалектичного відношення частини й цілого. Не можна підміняти загальнолюдську мораль професійною. Існує тільки одна мораль, яка є загальнолюдською, а всі інші специфічні етичні системи є лише її різновидом. Тому коли виникають у свідомості суб'єктів суперечності між вимогами загальнолюдської моралі й вимогами професійної етики, то перевагу слід віддавати загальнолюдським етичним принципам.

Професійна етика багатозначна. Найбільш значущі професійні етики – це етика лікаря, етика юриста, етика бізнесу, етика ученого, педагогічна етика і ін.

Норми моральності, що склалися в суспільстві, є результатом тривалого процесу становлення взаємин між людьми. Без дотримання цих норм неможливі політичні, економічні, культурні відносини, бо не можна жити, не поважаючи один одного, не накладаючи на себе певних обмежень.

Правила етикету вироблені сторіччями й направлені зокрема на запобігання конфліктів і поліпшення відносин між людьми.

Ділова людина, що діє за правилами етикету, справляє якнайкраще враження на оточуючих, не прикладаючи до цього додаткових зусиль і зберігаючи власну чесноту.

ТЕМА 11. ЛЕКСИКА Й ФРАЗЕОЛОГІЯ В ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ.

1. Словниковий склад мови. Класифікація української лексики.
2. Поділ лексики за походженням. Запозичені слова в професійному спілкуванні.
3. Активна і пасивна лексика. Лексика за сферами вживання. Суржик.
4. Фразеологія в професійному спілкуванні.

Література

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – К., 1991.
2. Волощак М. Неправильно – правильно: Довідник з українського слововживання: За матеріалами засобів масової інформації. – К., 2000.
3. Пономарів О.Д. Культура слова: Мовностилістичні поради. – К., 1999.
4. Сучасна українська літературна мова / За ред. А.П. Грищенка. – К., 1997.
5. Фразеологічний словник української мови / Уклад. В.М. Білоноженко та ін. – К., 1999. – Т. 1-2.

1. Словниковий склад мови. Класифікація української лексики.

Основною одиницею мови є **слово**. Усі слова, що вживаються в певній мові, становлять її **лексику**, або **словниковий склад**. Розділ мовознавства, у якому вивчається словниковий склад мови, називається **лексикологією** (від грецьких слів *lexis* – слово, *logos* – вчення).

Словниковий склад мови є не хаотичною множиною елементів, а становить упорядковану систему мовних одиниць, які класифікують за різними ознаками:

- за *функціями* розрізняють слова **повнозначні** (слова, які виконують номінативну (називну) функцію (іменники, прикметники, числівники, дієслова, прислівники)) і **службові** (виражають різні відношення та зв'язки між повнозначними словами (прийменники, сполучники));

- за *кількістю значень* – **одно-** і **багатозначні** (уживаючись у багатьох значеннях, слово має одне основне, або пряме, значення – первинне, нейтральне значення слова, зрозуміле в контексті й поза контекстом. Інші значення – непрямі, або переносні, – виникають унаслідок перенесення назв одних предметів, явищ, дій, ознак на інші, напр., ринок: 1) місце, де відбувається торгівля; 2) сфера товарного обороту, пор.: *критий ринок, центральний ринок, упорядкований ринок і національний ринок, світовий ринок, зовнішній ринок, ринок праці* тощо. Слова в прямому значенні вживаються в усіх стилях мови, особливо в науковому та офіційно-діловому, а в переносному – лише в художньому, публіцистичному та розмовно-побутовому);

- за *співвідношенням форми і значення*:

синоніми (слова, що називають те саме поняття, спільні за своїм основним значенням, але різняться значеннєвими відтінками, напр.: *керувати, правити, управляти, розпоряджатися*; синоніми увиразнюють мову, допомагають створити яскраву образність, усунути лексичну тавтологію (повтори слів), уникнути одноманітності мовлення);

антоніми (слова з протилежними значеннями: *купівля – продаж* (але не *продавати*), *будувати – руйнувати* (а не *руйнівний*); правильне використання антонімічних протиставлень допомагає чітко розмежувати поняття, сприяє точності та яскравості вираження думки);

омоніми (слова, які звучать однаково, але значення мають різні, напр.: *виступ* (*промова*) і *виступ* (*суші*); омоніми слід уживати дуже обережно, особливо в наукових та офіційно-ділових текстах, щоб, висловлюючи думку, уникнути двозначності);

пароніми (слова, близькі за звуковим складом і вимовою, але різні за значеннями, напр.: *запитання* (*звертання, яке вимагає відповіді*) – *питання* (*звертання, яке вимагає відповіді, проблема*), *банківський* – *банковий*; *еміграція* – *імміграція*; *рідкий* – *рідкісний*; неприпустимо замінювати один паронім іншим, оскільки це спотворює зміст вислову);

- за стилістичними ознаками – **стилістично нейтральні** (вживаються в будь-якій ситуації, у будь-якому стилі мови) і **стилістично забарвлені** (суспільно-політична лексика (*нація, приватизація, парламент, права людини*), офіційно-ділова (*справа, акт, бланк, реквізит*), термінологічна і виробничо-професійна (*плотер, сальдо, дощувальна машина, консоль*), просторічна, або лексика побутової розмови (*ляпати, тута, наскуда, трудяга*);

- за походженням – власні і запозичені;
- за сферами вживання – загальнонавчани і спеціальні;
- за частотою вживання – активні і пасивні.

2. Поділ лексики за походженням. Запозичені слова в професійному спілкуванні.

Лексична система української мови сформувалася в ході тривалого історичного розвитку. У її лексичному складі розрізняють дві групи слів за походженням – **власні** й **запозичені**.

До **власної лексики** належать слова, що входили в українську мову в різні історичні періоди, починаючи з найдавніших – індоєвропейські (*мати, брат, дочка, бик, вовк, м'ясо, сіль*), спільнослов'янські (*свідок, посол, боліти, холодний, дев'ять, я, він, там*), східнослов'янські (*батько, дядько, кулак, собака, урожай, хороший, сьогодні, тепер*), власне українські (*багаття, батьківщина, напувати, очолити, линутти, малеча, гай, смуга, дружина, мрія, бандура, розкішний, чарівний*).

У різні історичні епохи українська мова збагачувалася **словами, запозиченими** з інших мов. У сучасній українській мові їх порівняно небагато – 10-15%. Усі запозичення української мови поділяють на дві групи:

1) слова, запозичені зі слов'янських мов (з польської (*скарб, байка, полковник, петрушка, барвінок*), російської (*паровоз, завод, взвод, безробіття, декабрист*), білоруської (*дъоготь, бадьорий*) та ін.);

2) слова, запозичені з неслов'янських мов: з грецької (*ангел, монастир, історія, біографія, поема, атмометр*), латинської (*акваріум, радіус, активатор, диктатура*), тюркських (*атаман, сарай, барабан, кизил, базар*), французької (*парад, кабінет, сержант, сюжет, ажур, салют*), англійської (*матч, баскетбол, смокінг, мітинг, лідер, фініш, бар*), німецької (*офіцер, штаб, єфрейтор, бухгалтер, вексель, маситаб*), голландської (*флот, брезент, дамба*), італійської (*банк, опера, помпа*), іспанської (*гітара, карамель, пума*), фінської (*камбала, морж, пельмені*).

Використовуючи іншомовне слово в мовленні, зокрема й у діловому, слід добре усвідомлювати його значення; іноді замість іншомовних слів доречно використати рівноцінні українські відповідники, пор.: *анархія – безладдя; дебати – обговорення; дефект – недолік, вада, хиба; конвенція – угода; лімітувати – обмежувати; прерогатива – перевага; репродукувати – відтворювати; симптом – ознака.*

3. Активна і пасивна лексика. Лексика за сферами вживання.

За частотою вживання розрізняють активну та пасивну лексику.

Активна лексика – це слова, які часто вживаються в повсякденному спілкуванні. Вони зрозумілі для кожного члена мовного колективу. Це загальноживані слова (*хліб, сіль, гіркий, добрий, іти, бігти*) та широковідомі терміни (*нація, діаспора, принтер, квартет*).

Пасивна лексика – це рідковживані слова, які не належать до повсякденного мовного вжитку. Серед пасивної лексики розрізняють:

- **застарілі слова**, які поділяються на **архаїзми** (слова, що вийшли з активного вжитку, замінені іншими й використовуються з певною метою: *уста – губи; ректи – говорити; боян – співець*) та **історизми** (слова, що називають предмети, які зникли з життя суспільства: *терем, кріпак, боярин, десятицький*);

- **нові слова**, або **неологізми**, -- слова, що входять або недавно увійшли в мову: *компакт-диск, клонування, піар, інтернет*.

Застарілі слова не вживаються в професійних текстах, неологізми ж характерні для наукового та публіцистичного стилів.

За сферами вживання лексику української мови поділяють на загальноновживану та спеціальну.

Загальноновживану лексику кваліфікують як загальнонародну. До її складу належать слова, використовувані всіма носіями мови незалежно від їх розрізнявальних ознак. Це назви предметів побуту, явищ природи, процесів трудової діяльності тощо: *стіл, кімната, дощ, батько, нести, садити, ми*.

На відміну від загальноновживаної, **спеціальної лексики** властиві певні обмежувальні ознаки. Так, до спеціальної лексики належать такі групи слів:

1. Слова, що використовуються у сфері професійної діяльності людей (**терміни та професіоналізми**).

2. Слова, які використовуються жителями певних територій, тобто **діалектизми**, напр.: *черес* (широкий шкіряний пояс); *крисаня* (чоловічий капелюх); *балабухи* (різновид печива). Діалектна лексика є важливим джерелом поповнення словникового складу літературної мови, вона широко вживається в художніх текстах, але не може використовуватися в діловому мовленні.

3. Слова, що використовуються людьми певних соціальних груп. Така лексика поділяється на **жаргонізми**, або **сленг** (слова, уживані в мовленні людей, об'єднаних спільними інтересами, віком, соціальним станом тощо (*хвіст* (академзаборгованість), *вишка* (вища математика), *бабки* (гроші)), та **арготизми** – слова, характерні для людей, які свідомо прагнуть зробити свою мову незрозумілою для інших. Для цього вони вживають спеціально створені або деформовані слова, які мають відповідники в літературній мові, наприклад: *перо* – *ніж*; *хаза* – *хата*; *хавати* – *їсти*.

Уживання жаргонізмів та арготизмів в усному й писемному діловому мовленні неприпустиме.

Специфічним мовним явищем, яке найвиразніше представлене на лексичному рівні, є **суржик** – суміш елементів української та російської мов (у млинарстві "суржик" означає "суміш різного зерна – пшениці, жита, вівса, ячменю; борошно з такої суміші"), напр.: *предложив, получил, сапоги, оп'ять, таможня*. Суржик порівнюють з мовами-піджинами й креольськими, які виникають переважно в колоніальних країнах Африки й Південно-Східної Азії серед неписьменного люду, утворюючись на першому етапі з безладної суміші двох мов, як правило, істотно відмінних між собою, а вже на наступному етапі асиміляції піджин зливається з мовою колонізаторів. Утворюється мова, яка дістала назву креольської. Відмінність суржику від цих мов у тому, що він виник з інших причин, серед яких: багатовіковий лінгвоцид; підступна політика (розроблена на основі досягнень сучасної психо-, соціо-, нейролінгвістики) закріплення за російською культурою, з якою тісно пов'язана мова,

пріоритетності, вищості; інтерференція (накладання) споріднених мов у двомовному середовищі.

Дослідники вважають, що суржик не становить системи, що це мова безладу, у якій переважають російські слова і яка руйнує граматику й синтаксис. Суржик проникає в сучасну українську літературу (твори Б.Жолдака, О.Ірванця та ін.), у побутове та професійне мовлення. Так, замість слів *відрядження, кошторис, тези, конкурентоспроможний, колишній, втручатися, ухвалити* можна почути *командіровка, смета, тезиси, конкурентоспособний, бувший, вмішуватися, рішити*, що неприпустимо.

Суржик – мовна мутація, наслідком якої може стати втрата української мови як самотнього, неповторного феномену.

4. Фразеологія в професійному спілкуванні.

Термін "**фразеологія**" вживають на позначення:

- 1) розділу мовознавства про усталені звороти;
- 2) сукупності їх у мові.

Фразеологізми - відтворювані одиниці мови з двох або більше слів, цілісні за своїм значенням і стійкі за складом та структурою.

Джерелами утворення фразеологічних зворотів та сферами їх функціонування є:

1. Жива народнорозмовна мова, зокрема приказки, прислів'я (*п'яте колесо до воза; як горох при дорозі; на ладан дише; одного поля ягода*).

2. Виробничо-професійна діяльність людей (*дружній череді вовк не страшний; сім разів відмір, а один раз відріж; грати першу скрипку; дати задній хід*).

3. Наукова діяльність (*дійти до висновку, зробити аналіз, методика дослідження, об'єкт дослідження*).

4. Біблійні вислови (*око за око, зуб за зуб; святая святих; Содом і Гоморра; випити гірку чашу до дна*).

5. Антична література та міфологія (*ахіллесова п'ята; прокрустове ложе; аріаднина нитка; дамоклів меч; танталові муки*).

6. Влучні вирази відомих людей: *Борітеся - поборете* (Т. Шевченко); *Сміх крізь сльози* (М. Гоголь); *Хто бере – усе той тратить, хто дає – усе придбав* (Ш. Руставелі).

Кожна мова відзначається своєю оригінальною фразеологією, що пов'язано з неповторністю побуту, звичаїв, культури та й загалом ментальності народу, пор.: укр. *коли рак свисне*, рос. *после дождика в четверг*, англ. *when the pigs fly* (буквально: "коли свині літатимуть").

Національна своєрідність фразеології і в тому, що в ній зафіксовано реалії життя народу, його історії тощо, наприклад, українські: *на рушник стати, дістати гарбуза, передати куті меду, облизати макогона, наче набігла татарська орда, висипався хміль із міха, язик до Києва доведе.*

Фразеологізми – це майже завжди яскраві, образні вирази, які є важливим експресивним засобом мовлення, зокрема професійного. При цьому слід використовувати нормативні мовні звороти: *впадати у вічі, а не кидатися в очі; зайти у безвихідь (у глухий кут), а не зайти в тупик; на щабель вище, а не на ступінь вище; скасувати рішення, а не відмінити рішення; докласти зусиль, а не прикласти зусиль; мати рацію, а не бути правим; доводити до відома, а не ставити у відомість; завдавати удару, а не наносити удар; стягнути недотримку, а не стягнути неустойку; досягати мети, а не добиватися цілі.*

ТЕМА 12. УКРАЇНЬСЬКА ТЕРМІНОЛОГІЯ В ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ.

1. Термін та його ознаки. Термінологія як система.
2. Способи творення термінів.
3. Загальнонаукова, міжгалузева й вузькогалузева термінологія. Професіоналізми та номенклатурні назви.
4. Кодифікація та стандартизація термінів. Алгоритм укладання термінологічного стандарту.

Література

1. Наконечна Г. Українська науково–технічна термінологія: історія і сьогодення. – Л., 1999.
2. Панько Т.І., Кочан І.М., Мацюк Г.П. Українське термінознавство. – Л., 1994.
3. Сучасна українська літературна мова /За ред. А.П. Грищенка. – К., 1997.
4. Українська термінологія і сучасність: Збірник наук. праць. – К., 2001.

1. Термін і його ознаки. Термінологія як система.

Літературна мова, крім загальноповживаної частини, має численні підмови, які задовольняють потреби спілкування людей у найрізноманітніших сферах. Однією з таких підмов є **наукова мова** (інші назви – мова науки й техніки, фахова мова), найголовнішу частину якої становить термінологія.

Наукова термінологія – вище породження людської думки, національної за своїми витоками та формою, міжнародної за поширенням. Професійне спілкування в будь–якій галузі неможливе без термінології.

Вивчення проблем термінології надзвичайно актуальне з кількох причин.

По-перше, термінологія є головним джерелом поповнення лексичного складу високорозвинених сучасних мов. Саме термінологія як частина природної людської мови є найуніверсальнішим засобом зберігання, передавання, оброблення інформації. Обсяги ж інформації зростають шаленими темпами: за даними науковців, зараз її обсяги подвоюються через кожні п'ять–сім років, що спричиняє так званий "термінологічний вибух" – появу великої кількості нових термінів.

По-друге, наукове знання інтернаціональне за своєю природою. У сучасному світі відбуваються потужні інтеграційні процеси, які не оминають наукової сфери й висувають проблему міжнародної стандартизації термінів як основи для порозуміння між фахівцями різних країн.

По-третє, українська термінологія, яка повинна розвиватися разом із термінологіями інших національних мов, має низку специфічних проблем, зумовлених історично, гостру потребу у створенні національних термінологічних стандартів, термінологічних словників тощо.

Термін (від латин. *terminus* – *межа, кінець*) – це слово або словосполучення, яке позначає поняття певної галузі знання чи діяльності людини. Так, термінами є такі назви, як *пінобетон, видатки, мінералізація гумусу, брутто–прибуток, вододжерело, господарський механізм*.

Термінологія – 1) розділ мовознавства, що вивчає терміни (у цьому значенні все частіше використовують слово **термінознавство**); 2) сукупність термінів певної мови або певної галузі. Наприклад, можемо говорити про англійську, польську, російську, українську та ін. термінологію, а також про термінологію математичну, економічну, юридичну, хімічну, технічну тощо.

Галузеві термінології (тобто сукупності термінів конкретних галузей) називають *терміносистемами*, або термінологічними системами. На чому ґрунтується системність термінології?

Системність термінології зумовлена двома типами зв'язків, які надають множинам термінів системного характеру:

1) логічними зв'язками (якщо між поняттями певної науки існують системні логічні зв'язки – а вони є в кожній науці, – то терміни, які називають ці поняття, мають теж бути системно пов'язаними);

2) мовними зв'язками (хоча терміни позначають наукові поняття, вони залишаються одиницями природної людської мови, а відповідно їм властиві всі ті зв'язки, які характерні для загальноновживаних слів – синонімічні, антонімічні, словотвірні, полісемічні, граматичні, родові і т.д.). Академік Реформатський про ці особливості терміна сказав образно: "Термін служить двом панам – науці та мові".

Таким чином, термінологія – це не хаотична множина слів, а організована на логічному й мовному рівні система спеціальних назв.

При всій відмінності й багатогранності сучасних галузей наукового знання та властивих їм понять існує ряд спільних ознак, які визначають суть терміна як особливої мовної одиниці. Отже, основні **ознаки терміна**:

1. **Системність.** Кожний термін входить до певної терміносистеми, у якій має термінологічне значення. За межами своєї терміносистеми термін може мати зовсім інше значення, пор: *ножиці цін* "розбіжність рівнів і динаміка цін у сфері

міжнародної торгівлі на окремі групи товарів" і значення загальноживаного слова *ножиці*.

2. **Точність.** Термін повинен якнайповніше й найточніше передавати суть поняття, яке він позначає: *поверхневий іригаційний стік, короткотерміновий кредит, чекодавець*. Неточний термін може бути джерелом непорозумінь між фахівцями, тому іноді говорять, що науковці спершу домовляються про терміни, а вже потім приступають до дискусії. Оскільки нові поняття сучасної науки досить складні, то для точного називання їх часто використовують багатослівні терміни, наприклад: *міжнародна фінансово–господарська операція, інфільтраційне живлення приканального купола підґрунтових вод поливними водами, Міжнародне товариство міжбанківських фінансових телекомунікацій*.
3. **Тенденція до однозначності** в межах своєї терміносистеми. Якщо більшість слів загальноживаної мови багатозначні, то більшість термінів – однозначні, що зумовлено їхнім призначенням. Проте повністю усунути багатозначність (найчастіше двозначність) з терміносистем не вдається.
4. **Наявність дефініції.** Кожний науковий термін має дефініцію (означення), яка чітко окреслює, обмежує його значення. Так, дефініцією терміна *аудиторський висновок* є вислів "документ, що містить результати аудиторської перевірки".

Деякі термінознавці називають і такі ознаки (або вимоги) до терміна:

- нейтральність, відсутність емоційно–експресивного забарвлення;
- відсутність синонімів (справді, розвинена синонімія ускладнює наукове спілкування: *кольматаж – кольматування - кольматація, жирант – індосант, профіцит– прибуток – зиск – вигода*);
- інтернаціональний характер (знаючи терміни–інтернаціоналізми, легко спілкуватися з іноземними фахівцями, читати іншомовну літературу, проте їхні значення непрозорі, і це ускладнює, зокрема, навчальний процес: *рамбурсація, ампліація, сапропель, польдер, драйвер, лаж*);
- стислість (дуже зручно користуватися короткими термінами, але не завжди вдається утворити короткий термін, який би при цьому був ще й точним, наприклад: *акредитив з платежем на виплат*);
- здатність утворювати похідні, наприклад: *зношення – зношування – зношеність – зношуваний; зрошення – зрошування - зрошувальний – зрошувач*.

Проте все це – вимоги до ідеального терміна, на практиці ж далеко не завжди вдається утворити термін, який би відповідав усім вищезазваним вимогам.

2. Способи творення термінів.

Наукові терміни української мови утворюються такими основними способами:

1. Вторинна номінація – використання наявного в мові слова для називання наукового поняття: *гідрометричний равлик, споживчий кошук, гальмівний барабан, відплив капіталу, миша комп'ютера, вексельний портфель, брівка траншеї, поливне крило*. Це найдавніший спосіб термінотворення.

2. Словотвірний – утворення термінів за допомогою префіксів (*надвиробництво, переозволеність*), суфіксів (*підгортальник, оборотність*), складанням слів і основ (*вакуум-помпа, матеріаломісткість, сумішоутворювач*), скороченням слів (*СЕП (система електронних платежів), МК (магістральний канал)*). Цей спосіб термінотворення – один із найпродуктивніших на всіх етапах становлення термінології, включаючи сучасний.

3. Синтаксичний – використання словосполучень для називання наукових понять: *планування виробництва, капіталодефіцитні країни*. Терміни–словосполучення становлять понад 70% сучасних термінів. Синтаксичний спосіб – найпродуктивніший спосіб творення термінів у наш час.

4. Запозичення – називання наукового поняття іншомовним словом: *контролінг, ліверидж, седиментація, картридж, бюргшафт*.

Причини запозичання термінів різноманітні:

- запозичання терміна разом з новим поняттям: *бонус "додаткова винагорода", "додаткова цінова знижка", "комісійна винагорода"*;

- паралельне використання власного й запозиченого терміна в різних сферах (наприклад, науковій і навчальній): *іригація - зрошення; рамбурсувати – повертати борг; процент – відсоток; суфозія – вимивання; імпорт – ввіз*;

- пошук досконалішого терміна, унаслідок чого паралельно існують запозичені та власні терміни: *продлонгація – продовження терміну чинності угоди*;

- відсутність досконалого власного терміна, який би відповідав вимогам до терміна: *ліквідат – юридична особа–боржник, до якої висунуто фінансові вимоги у зв'язку з її ліквідацією*.

Неоднозначним є і ставлення до запозичених термінів. Деякі термінознавці – так звані пуристи – заперечують потребу запозичати терміни з інших мов, натомість пропонуючи творити терміни з ресурсів власної мови (такі спроби були в німецькій, чеській, російській мовах, у 20–х роках 20 століття – і в українській). Проте насправді це не завжди вдається. Інші науковці розглядають запозичення як об'єктивну реальність мовного життя, але вважають, що іншомовних слів у термінології не повинно бути більше 15%, оскільки наявність більшої кількості запозичень призводить до втрати термінологією національного обличчя.

Проте слід негативно оцінювати вживання запозичених слів за наявності власних термінів (*винагорода – диспач; водозбір – аквілегія; звуження – інфлювання (національної валюти)*) та паралельне вживання запозичень із тим самим значенням з кількох мов (*акцептант (лат.) – тросант (нім.); жиро (італ.) – індосамет (нім.); ревалоризація (фр.) – ревальвація (лат.)*).

3. Загальнонаукова, міжгалузева та вузькогалузева термінологія. Професіоналізми й номенклатурні назви.

Якщо проаналізувати термінологію, яка вживається фахівцями певної галузі в наукових текстах, усному професійному мовленні, уводиться в словники, то виявимо, що частина термінів використовується лише в цій галузі, а частина – і в інших. Це свідчить про те, що терміни неоднакові за ступенем спеціалізації їхнього значення.

Залежно від ступеня спеціалізації значення терміни можна поділити на три основні групи:

1. Загальнонаукові терміни, тобто терміни, які вживаються практично в усіх галузевих термінологіях, наприклад: *система, тенденція, закон, концепція, теорія, аналіз, синтез* і т. д. Слід зазначити, що такі терміни в межах певної термінології можуть конкретизувати своє значення, пор.: *валютна система, осушувальна система, теорія економічного ризику*. До цієї категорії відносять і загальнотехнічну термінологію (*машина (дошувальна машина), пристрій, агрегат*).

2. Міжгалузеві терміни – це терміни, які використовуються в кількох споріднених або й віддалених галузях. Так, економічна наука має термінологію, спільну з іншими соціальними, природничими науками, наприклад: *амортизація, екологічні витрати, санація, технополіс, приватна власність*.

3. Вузькогалузеві терміни – це терміни, характерні лише для певної галузі, наприклад: *лізинг, банківська гарантія, зрошувальна вода, дрена, чип*.

Безперечно, професійне спілкування неможливе без використання термінів. Проте в мовленні фахівців, крім термінів, широко побутують і інші спеціальні одиниці – професіоналізми та номенклатурні назви.

Професіоналізми – це слова або вислови, притаманні мові людей певної професійної групи. Суттєва різниця між термінами та професіоналізмами полягає в тому, що терміни – це офіційні наукові назви поняття, а професіоналізми виникають як розмовні, неофіційні заміники термінів (*платіжка – платіжне доручення; вишка – вища математика, пара – дві академічні години*) або коли та чи інша професія, рід занять не має розвиненої термінології (наприклад, рибальство, гончарство і т. д.). Професіоналізми на відміну від термінів, як

правило, емоційно забарвлені, є переосмисленими словами загального вжитку. Вони можуть бути незрозумілі людям, які не належать до певної професії, пор.: *підвал* у мові поліграфістів, *бобик*, *бублик* у мові водіїв тощо.

Професіоналізми можуть використовуватися в неофіційному професійному спілкуванні, проте вони є ненормативними в професійних документах, текстах, в офіційному усному мовленні.

Номенклатура (від лат. *nomenclatura* – перелік, список імен) – сукупність назв конкретних об'єктів певної галузі науки, техніки, мистецтва тощо. Їх потрібно відрізнити від термінів, що позначають абстраговані наукові поняття. Номенклатуру становлять іменники та словосполучення, які передають як систему назв об'єктів певної науки, так і сукупність назв одиничних об'єктів (наприклад, у географічній номенклатурі – *Чорне море*, *Шацькі озера*, *річка Десна*), видові назви (у ботанічній лексиці назви дерев: *дуб*, *смерека*, *ялина*). Існує номенклатура медична, мовознавча, хімічна, економічна (пор. термін *валюта* і номенклатурні назви *долар*, *євро*, *крона*, *песо* і т. д.), технічна (пор. термін *борознороб-ціліноріз* і номенклатурні назви *ДЩН-1*, *ДЩН-2*, *ДЩН-3*).

4. Кодифікація та стандартизація термінів. Алгоритм укладання термінологічного стандарту.

Термінологія може виконувати свої основні функції – позначати наукові поняття та задовільняти потреби спілкування фахівців – у тому випадку, якщо вона буде загальноприйнята, унормована, відповідатиме вимогам до термінів.

Кодифікація термінів – це систематизація термінів у словниках, довідниках, що орієнтують мовців на правильне їх використання.

Стандартизація термінології – це вироблення термінів-еталонів, термінів-зразків, унормування термінології в межах однієї країни (якщо це національний стандарт) або в межах групи країн (якщо це міжнародний стандарт). Стандартизована термінологія є обов'язковою для вживання в офіційних наукових, ділових, виробничих текстах.

Основи стандартизації термінів було закладено в Німеччині в кінці XIX – на початку XX ст., коли в багатьох терміносистемах виникла потреба впорядкувати нагромаджену термінологію, виявити межі галузевих термінологій, уточнити значення кожного терміна. Теоретичні основи стандартизації термінів розробив німецький учений В.Вюстер.

У Радянському Союзі було створено потужну наукову термінологічну школу під керівництвом Д.Лотте, яка займалася, зокрема, проблемами нормування термінології. Цей процес перебував під пильним контролем держави: над виробленням стандартів працювали Комітет науково-технічної термінології (КНТТ), Комітет стандартизації мір і вимірних

приладів та Всесоюзний науково-дослідний інститут інформації, класифікації та кодування. Прийняті державні стандарти (ГОСТи) мали силу закону.

Радянська система нормативної документації вилучила українську мову зі сфери науково-технічної діяльності. Понад 20 тис. державних стандартів (ГОСТ), 47 тисяч галузевих стандартів (ОСТ), 80 тис. технічних умов (ТУ) були російськомовні. Навіть 600 республіканських стандартів УРСР, що їх затвердив і видав Держплан УРСР, також були російськомовні.

В українській історії першим нормувальним термінологічним центром можна вважати Наукове товариство імені Т. Шевченка (кінець XIX – початок XX століття). Саме навколо товариства гуртувалися провідні термінологи того часу, до його ухвал прислухалися автори наукових праць і підручників. Згодом незаперечним авторитетом в українській термінології став Інститут української наукової мови (20–ті – початок 30–х років). Але обидві ці структури не видавали державних стандартів у теперішньому розумінні цього поняття.

Сьогодні в Україні стандартизація термінології стала державною справою. Від розв'язання мовних питань, зокрема термінологічних, як відомо, залежать темпи державотворчих процесів. Освіта, наука, а особливо виробництво потребують єдиної, зручної, логічної української термінології.

Звичайно, такої суворой централізації, як у колишньому СРСР, не спростерігаємо, але необхідність державного підходу до творення єдиної термінології для усієї країни очевидна.

З огляду на ці умови в Держстандарті України розроблено Концепцію державних систем стандартизації, метрології та сертифікації, яку схвалив уряд. У липні 1992 року спільним наказом Міносвіти та Держстандарту України створено Технічний комітет стандартизації науково-технічної термінології.

Для стандартизації термінів у багатьох країнах світу створено відповідні інституції: у США – Американська асоціація стандартів, у Німеччині – Німецький нормалізаційний комітет, у Франції – Французька асоціація нормалізації тощо. Поряд із загальнонаціональними асоціаціями діють також фірмові стандартизаційні групи та спеціалізовані науково-технічні товариства окремих галузей науки та виробництва.

Національні термінологічні комітети в Європі та Америці – переважно позадержавні структури. Терміни стають нормативними після ухвал термінологічних нарад і конференцій.

На цей час в Україні розроблено понад 600 державних стандартів. Через кожні п'ять років їх переглядають і уточнюють.

Як же створюють термінологічний стандарт?

Термінологічний стандарт укладають за таким **алгоритмом**:

1) систематизація понять певної галузі науки чи техніки; поділ їх на категорії (предмети, процеси, якості, величини тощо); розмежування родових та видових понять;

2) відбирання всіх термінів галузі, узятої для стандартизації (терміни вибирають зі словників різних років видання, статей, підручників, періодики, рукописів та ін. джерел);

3) поділ термінів на групи: а) вузькогалузеві терміни; б) міжгалузеві; в) загальнонаукові (загальнотехнічні); стандартизації повинні підлягати лише вузькогалузеві терміни);

4) вибирання із групи термінів-синонімів нормативного терміна (інші терміни подають також, але з позначкою "нерекомендований");

5) підбирання еквівалентів англійською, німецькою, французькою, російською мовами з відповідних міжнародних стандартів;

6) формулювання українською мовою означення (дефініції) поняття;

7) рецензування стандарту фахівцем та мовознавцем.

У готовому вигляді стаття стандарту має таку будову:

1) назва поняття українською мовою;

2) скорочена форма терміна;

3) недозволений (нерекомендований) синонім;

4) родові поняття;

5) видові поняття;

6) еквіваленти англійською, німецькою, російською, французькою мовами;

7) дефініція (означення);

8) формула або схема.

ТЕМА 13. ОСНОВИ НАУКОВО-ТЕХНІЧНОГО ПЕРЕКЛАДУ.

1. Суть і види перекладу.
2. Особливості технічного перекладу.
3. Автоматизований (комп'ютерний) переклад.

Література

1. Бондаренко В.В., Дубічинський В.В., Кухаренко В.М. Переклад науково-технічної літератури. – Харків, 2001.
2. Войналович О., Моргунюк В. Російсько-український словник наукової і технічної мови (термінологія процесових понять). – К., 1997.
3. Російсько-український словник / За ред. В.В. Жайворонка. – К., 2003.
4. Федоров А.В. Основы общей теории перевода. – Москва, 1983.

1. Суть і види перекладу.

Розвиток науки й техніки в наш час неможливий без обміну спеціальною інформацією, що з'являється в різних країнах у наукових періодичних виданнях, спеціальних бюлетенях, патентній літературі тощо.

Переклад - 1) процес відтворення письмового тексту чи усного вислову засобами іншої мови; 2) результат цього процесу.

Процес перекладання – це цілеспрямований процес, який охоплює такі етапи:

- зорове чи слухове сприймання інформації чужою мовою, усвідомлення її змісту;
- аналіз інформації мовою оригіналу та синтез рідною мовою;
- відтворення змісту рідною мовою.

Оскільки переклад – це передавання змісту того, що було висловлено, то перекладаються не слова, граматичні конструкції чи інші засоби мови оригіналу, а думки, зміст оригіналу. Згідно з теорією перекладу, неперекладних матеріалів не існує – є складні для перекладу тексти. Труднощі під час перекладання пов'язані, по-перше, з недостатнім знанням мови оригіналу, по-друге, з недостатнім знанням суті предмета, по-третє, з недостатнім знанням мови, якою перекладають, або з відсутністю в цій мові готових відповідників для висловлення того, що вже було передано засобами мови оригіналу.

Види перекладу

1. За формою переклад поділяють на **усний і письмовий**.

Усний переклад використовують для обміну інформацією під час особистого контакту фахівців у процесі укладання контрактів, на виставках, міжнародних науково-технічних конференціях, симпозіумах, на лекціях, під час доповідей тощо. На відміну від письмового

перекладу усний роблять негайно, не маючи можливості користуватися довідковою літературою.

Усний переклад може бути послідовним або синхронним.

Послідовний переклад відомий з давніх часів, це усний переклад повідомлення з однієї мови іншою після його прослуховування. Важливо, щоб переклад відбувався в паузах після логічно закінчених частин, щоб був зрозумілий контекст, у якому вживається те чи інше слово.

Синхронний переклад робить перекладач-професіонал практично одночасно з отриманням усного повідомлення.

2. *За способом* перекладу розрізняють **буквальний** і **адекватний** переклад.

Буквальний переклад називають також дослівним, у такому перекладі можуть зберігатися порядок слів та граматичні конструкції, невластиві мові, якою перекладають, наприклад:

Ваш проект самый интересный. – Ваш проект самый цікавий (треба – найцікавіший).

Я считаю, что Вы правы. – Я рахую, що Ви праві (треба – Я вважаю, що Ви маєте рацію).

Адекватний переклад точно передає зміст оригіналу, його стиль, при цьому відповідає всім нормам літературної мови, напр.:

Клиент проживает по адресу... – Клієнт мешкає за адресою...

Предоставленные бумаги к делу не относятся. – Подані папери не стосуються справи.

3. *За змістом* виділяють такі основні **різновиди перекладу**:

а) **суспільно-політичний**, який передбачає усне чи письмове відтворення засобами іншої мови суспільно-політичних матеріалів: виступів та заяв політичних діячів, інтерв'ю, матеріалів брифінгів, прес-конференцій, дипломатичних документів, наукових праць з політології, соціології тощо;

б) **художній**, тобто переклад творів художньої літератури (поезія, проза, драма). Художній переклад дає змогу кожному народові долучитися до скарбів світової літератури, а також сприяє популяризації національної культури. Твори світової класики українською перекладали Леся Українка, Іван Франко, Микола Зеров, Борис Тен, Максим Рильський, Микола Лукаш, Григорій Кочур та багато інших. В Україні існує премія за кращий переклад імені Максима Рильського;

в) **науково-технічний (технічний)**.

2. Особливості технічного перекладу.

Технічний переклад – це переклад, використовуваний для обміну науково-технічною інформацією між людьми, які спілкуються різними мовами. Загалом науково-технічну інформацію можна розподілити на такі основні потоки:

1) патентна література, що є основною формою обміну, адже все нове в галузі науки й техніки оформляють у вигляді патенту та його виробничих форм;

2) науково-технічна періодика (галузеві бюлетені, що містять реферати, анотації, назви; галузеві науково-технічні журнали, що містять дискусійні, проблемні, звітні статті спеціального характеру; бібліографічні покажчики з назвами винаходів і предметів промислової продукції, що також містять анотації та тематичні огляди робіт з певної галузі);

3) неперіодичні видання (книги, інструкції, рекламні матеріали тощо).

Порівняно з іншими видами перекладу технічний переклад має певні особливості:

- тексти насичені термінами, отже, для якісного перекладу потрібна термінологічна підготовка перекладача;

- тексти містять спеціальну інформацію (часто – якісно нову й майже нікому невідому), тому перекладач повинен мати спеціальну базову підготовку або бути обізнаним у певній галузі виробництва (вивчати фахову літературу, стежити за новою інформацією, консультуватися з досвідченими фахівцями);

- науково-технічна інформація, як правило, оформляється в письмовому вигляді.

Види технічного перекладу: 1) *усний* (послідовний та синхронний); 2) *письмовий* (повний, реферативний, анотаційний).

Повний технічний переклад – основний вид технічного перекладу, який складається з таких етапів:

а) читання всього тексту з метою усвідомлення змісту;

б) поділ тексту на закінчені за змістом частини, переклад їх;

в) стилістичне редагування повного тексту (слід обробити текст відповідно до норм літературної мови, усунути повтори, усі терміни й назви мають бути однозначними, якщо думку можна висловити кількома способами, перевагу слід віддати стислому, якщо іншомовне слово можна без шкоди для змісту замінити українським, то варто це зробити);

г) переклад заголовка, який має передавати суть змісту оригіналу та враховувати всі його особливості (саме за заголовком фахівці найчастіше відбирають потрібні матеріали).

Реферативний переклад – 1) письмовий переклад заздалегідь відібраних частин оригіналу, що складають зв'язний текст; 2) виклад основних положень змісту оригіналу, що супроводжується висновками й оцінкою. Реферативний переклад у 5-10 і більше разів коротший за оригінал.

Робота над першим різновидом реферативного перекладу складається з таких етапів:

а) ознайомлення з оригіналом; при потребі – вивчення спеціальної літератури;

б) виділення в тексті основного та другорядного (відступи, повтори, багатослівність, екскурси в суміжні галузі тощо);

в) перероблення основної частини, усунення можливих диспропорцій, нелогічності;

г) переклад основної частини, зв'язний і логічний виклад змісту оригіналу.

Робота над другим різновидом реферативного перекладу відбувається за такою схемою:

а) докладне вивчення оригіналу;

б) стислий виклад змісту оригіналу за власним планом;

в) формулювання висновків, можливе висловлення оцінки.

Анотаційний переклад – це стисла характеристика оригіналу, що являє собою перелік основних питань, іноді містить критичну оцінку. Такий переклад дає фахівцеві уявлення про характер оригіналу (наукова стаття, технічний опис, науково-популярна книга), про його структуру (які питання розглянуто, у якій послідовності, висновки автора), про призначення, актуальність оригіналу, обґрунтованість висновків тощо. Обсяг анотації не може перевищувати 500 друкованих знаків.

3. Автоматизований (комп'ютерний) переклад.

Переклад – вид інформаційної діяльності, потреба в якому щорічно збільшується на 15%, тому актуальним сьогодні є пошук раціональних шляхів вирішення проблеми швидкого та значного за обсягом перекладу. Цю проблему може розв'язати автоматизований (інші назви - комп'ютерний, або машинний) переклад.

Ідея автоматизованого перекладу виникла ще в 1924 р., а 1933 року радянському інженерові П.Смирнову-Троянському було видано патент на машину для перекладання, яка працювала за принципом зіставлення механічним способом відповідників з різних мов. Машинний переклад у сучасному розумінні цього терміна вперше було зроблено 1954 року в Джорджтаунському університеті. Сьогодні створено багато експериментальних і практичних систем автоматичного перекладу, напр., системи SYSTRAN, LOGOS, ALPS, METAL, GETA, EUROTRA тощо, до яких входить понад 15 версій для різних пар мов.

У процесі перекладання комп'ютер працює на різних мовних рівнях: розпізнає графічні образи, робить морфологічний аналіз і переклад слів і словосполучень, аналізує синтаксис тексту (словосполучення та речення), проводить семантичні (сміслові) перетворення, що забезпечує змістову відповідність уведеного й отриманого речення або тексту. Без розуміння "поведінки" слова в тексті, без аналізу контексту (оточення) певного

слова та аналізу речення не може бути ніякого перекладу. Перекладання тексту з однієї мови іншою є важким завданням для комп'ютера, оскільки вимагає не заміни слів однієї мови словами іншої, а відтворення думок у повному обсязі, з усіма відтінками. Тому проблема створення систем досконалого машинного перекладу є частиною проблеми створення штучного інтелекту.

Сучасні програми комп'ютерного перекладу можна з успіхом використовувати, проте перекладений текст слід перевірити, звернувши особливу увагу на переклад власних назв, термінів, мовних реалій (*гордійв вузол*), слів у непрямому значенні та багатозначних, паронімів (пор. рос. і укр. *луна*), омонімів (*английский смог* може бути перекладено, напр., як *англійський зміг*), граматичних форм (*человек мог – людина міг*).

ТЕМА 14. СЛОВНИКИ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ.

1. Лексикографія – наука про укладання словників.
2. Різновиди сучасних словників.
3. Покликання до тексту та правила їх оформлення.
4. Правила оформлення бібліографії. Бібліографічний опис джерел різних видів.

Література:

1. Мацько Л.І., Сидоренко О.М., Шевчук С.В. Русско-украинский, украинско-русский словарь. Отличающаяся лексика.- К.: Вища шк., 1994.
2. Орфографічний словник української мови / Уклад.: С.І. Головащук та ін.- К.: Довіра, 1994.
3. Словник іншомовних слів / За ред. О.С. Мельничука.- К.: Голов. ред. УРЕ, 1985.
4. Словник юридичних термінів: Російсько-український. – К.: Юрінком, 1994.
5. Тараненко А.А., Брицын В.М. Русско-украинский словарь для деловых людей. – К.: Укр. письменник, 1992.

1. Лексикографія – наука про укладання словників.

Практичне знайомство з різного типу словниками, вироблення навичок користування ними – одне з важливих завдань курсу сучасної української літературної мови, зокрема й української мови за професійним спрямуванням. Необхідно, як підкреслює М. Рильський, навчитися "читати" словники, виробити потребу постійно звертатися до них. Треба усвідомити, що словник не обмежується реєстрацією слів, а пояснює їх або розповідає про те, які предмети, явища, стоять за цими словами, дає відомості про різні відтінки значення, є довідником при з'ясуванні правописних моментів, відповідних граматичних форм, вимови слів, їх походження, функціонування.

Систематична робота студента з різного типу словниками сприяє збагаченню лексичного та фразеологічного запасу, удосконаленню мовної майстерності, підвищенню професійної мовної культури, збільшує можливість засвоєння нових понять.

Лексикографія (від грецьких слів *лексикос* – той, що відноситься до слова і *графо* – пишу) – це розділ мовознавства, який займається теорією та практикою укладання словників.

Навчаючись у вищому навчальному закладі, студентові слід звернути особливу увагу на словники. Він повинен знати:

- якого типу бувають словники;
- які є словники з тієї галузі знань, яку він збирається опанувати;

- як користуватися словниками, щоб видобути максимальну кількість знань із них, адже за змістом інформації зі словником не може зрівнятися жодний інший тип книг.

Від інших книг словник відрізняється і специфічною будовою. Тому знайомство зі словником треба починати з передмови. Там можна знайти опис будови словника, методику користування словником, зразки словникових статей, список скорочень та джерел, алфавіт. Основний зміст словника складають статті, розміщені за алфавітом першої літери та всіх наступних. Словникова стаття в різних типах словників має дещо відмінну будову, але спільним у ній є наявність за алфавітом першого (основного) слова, його називають реєстровим. Коли говорять про кількість слів у словнику, то мають на увазі саме реєстрові слова.

2. Різновиди сучасних словників.

Залежно від змісту матеріалу та способу його опрацювання розрізняють два типи словників: енциклопедичні словники й філологічні (загальномовні).

Енциклопедичні словники пояснюють не реєстрові слова, а позначувані ними відомості з різних сфер життя, науки, виробництва, мистецтва та характеризують відомих осіб, визначні історичні постаті. З українських загально-енциклопедичних словників варто назвати такі: "Український радянський енциклопедичний словник" у 3-х томах (1966-1968 рр.); "Українська радянська енциклопедія" в 12-ти томах (1977-1985 рр.); "Енциклопедія українознавства" за ред. Володимира Кубійовича в 10-ти томах (1952-1985 рр.); "Енциклопедія українознавства" перевидається Науковим товариством імені Т.Шевченка у Львові (1993-1994 рр.) і вже доступна для вступників. Вона є невичерпним джерелом наукової інформації про матеріальне, культурне й політичне життя українського народу з незапам'ятних часів до 60-х років ХХ століття, об'єктивно висвітлює різноманітні аспекти українського духовного життя, характеризує історичні постаті.

Приклади словникових статей в "Українській енциклопедії":

Абетка, усі літери, уживані в письмі даної мови, розташовані в певному традиційному порядку. Сучасна українська абетка має 33 літери. Вона постала внаслідок довгої еволюції абетки, названої кирилицею, реформованої в ХVIII столітті в гражданку, що потім зазнавала другорядних змін залежно від різних систем письма – див. драгоманівка, максимовичівка, желехівка, кулішівка, панькевичівка, ярижка (т.1, С.11).

Драгоманівка, зреформована М.Драгомановим українська абетка. В основу реформи Драгоманов поклав засаду відповідності однієї літери одній фонемі. Тому він відкинув щ, ь, а літери є, ї, ю, я, заступив після голосного сполученням з ь (ьармарок, царьа). М.Драгоманов уживав у своїх листах і виданнях від 1876 року до смерті, але вона не прищепилася (т.2, с.589).

Слово "енциклопедія" у перекладі з грецької мови означає "безперервне, систематичне навчання". Енциклопедіями називають і ґрунтовні довідкові видання з окремих галузей знань, систематизовані за алфавітом чи в тематичному порядку – енциклопедія медична, енциклопедія технічна тощо.

У **філологічних словниках** об'єктом описування є саме слово. Залежно від того, у якому аспекті розглядається слово чи його ознаки, філологічні словники бувають різного виду.

Етимологічний словник висвітлює етимологію (походження) слова, виникнення первісного значення та зміни його. Зразком може бути "Етимологічний словник української мови" у 7-ми томах (1982-1989).

Орфоепічний словник допоможе оволодіти нормами української літературної вимови. У ньому слова або важкі для вимови частини слів подаються у фонетичному записі. Реєстр словника містить переважно ті слова, написання яких не відповідає літературній нормі. Слово чи його частини наводяться в такому вигляді, який відбиває фонетичні зміни звуків: чергування, уподібнення, пом'якшення, спрощення, подвоєння, випадання, зміни наголосу. У словниковій статті спочатку подається написання слова в початковій формі, потім – його вимова.

Для учнів рекомендується "Орфоепічний словник" (1986), укладений М.І.Погрібним.

Зразки словникових статей у ньому:

безжурний [бе^нж:урний],-на, -не, -ні // (с.20).

боротьба' [бород'ба'],-би, -бі, -бою (с.21).

є'дність[йéd'ніс'т'],-ності, // (с.45).

Для студентів можна порадити словник-довідник "Українська літературна вимова і наголос" (1973). Зразки словникових статей у ньому: гілля [г'іл':а]лі (с.132). вербичка [ве^нрби□чка], -чки,-чці, [ц':] (с.67). сміятися [с'м'ійáти^с:а],сміюся, смієшся [с'м'ійе'с':а], сміється [с'м'ійе'ц':а], сміємося, смієтеся, сміються [с'м'ійу'ц':а]; нак.сп.смійся (с.612).

Орфографічний словник стане в пригоді тим, хто недостатньо засвоїв правила написання слів і граматичних форм. Найповнішим є "Орфографічний словник української мови" (1994). У ньому нараховується 120000 реєстрових слів сучасної української літературної мови, які містять орфограми, узаконені четвертим виданням "Українського правопису" (1993). Окремі з них можуть бути важкими для написання з пам'яті або на слух. Зразки словникових статей у цьому словнику:

во'дорість,-рості,-рістю,мн.-рості,-ростей (с.121).

десь-колись,присл. (с. 176).

дорожньо-патрульний (с.95).

У період підготовки до екзаменів бажано використовувати "**Словник труднощів української мови**" (1989) за ред. С.Я.Єрмоленко. З його допомогою можна продуктивніше використати час для засвоєння основних орфограм української мови і в такий засіб забезпечити собі на іспиті грамотність письма. Основним критерієм добору реєстрових слів у цьому словнику є можливі труднощі в написанні, вимові, наголошенні, словозміні та сполучуваності. Зразки словникових статей у ньому: Ана'лог,-а, (не аналог) (с.19). Багатир – богатир. Розрізняються значенням.

Багатир,-я, ор. -ем, мн. – і,-ів, дав.-ям. Заможний чоловік. Жорстока боротьба за землю між багатирями й селянською біднотою.

Богатир,-я,ор.-ем, мн.-і,-ів, дав.-ям. Людина надзвичайної сили й відваги... Казковий богатир. Народ-богатир (с.27).

Тлумачні словники розкривають (тлумачать) значення слів з точки зору вживання їх у сучасній мові.

Тлумачні словники мають свою структуру тлумачних статей. За реєстровим словом, яке ставиться в початковій формі, наводяться всі його значення, розмежовуються прямі та переносні, указуються фразеологізми з цим словом. При значеннях подаються граматичні й стилістичні ремарки та ілюстративний матеріал, дібраний з авторитетних джерел.

Найбільшим тлумачним словником в українській лексикографії є "Словник української мови" в 11-ти томах (1970-1980).

Реєстр словника складають 135000 слів і майже кожне має і похідні значення. Зразки словникових статей у ньому:

Апостол, а,ч. 1. Згідно з євангельськими переказами – кожний із дванадцяти учнів Христа, яких він послав проповідувати своє вчення. *Чомусь пригадалося євангельське оповідання, як апостол Петро зрікся Христа* (Тулуб, Людолови, 1, 1957, с.40). 2. чого, перен., книжн. Гарячий послідовник і проповідник якого-небудь учення, ідеї та ін. *І день іде, і ніч іде. І голову схопивши в руки, Дивуєшся, чому не йде Апостол правди і науки* (Шевч., 11, 1953, с.362); *Островський – великий апостол життєвої правди, простоти* (Про мист. театру, 1954, с.164). 3. Церковна книга, що містить "Діяння апостолів" і їх "Послання". *Джериха розказувала десятий раз, як її син тієї неділі перший раз читав апостола в церкві* (Н.-Лев., 11, 1956, 170) (т.1, с.55).

Різновидами тлумачних словників можна вважати словники синонімічні, фразеологічні, словники антонімів, паронімів, іншомовних слів, мови письменників, термінологічні з різних галузей знань, діалектні.

Для студентів, які працюють над текстами власних творів і відчують потребу в доборі синонімів, можна порадити "Практичний словник синонімів української мови" (1993) Святослава Караванського. Словникові статті в ньому мають такий вигляд:

Бард, поет, співець, *укр.ур.кобзар*; (монархізму) прославітель, трубадур.

Бар'єр, перепона, перешкода; (на видовищах) огорожа, парканець, плотик, загорода, загорожа, поруччя (С.24).

"Словник іншомовних слів" (1975) у словникових статтях вказує, з якої мови прийшло слово, який мало вигляд у ній, що означало там і що означає нині в нашій мові. Якщо в українській мові запозичене слово має кілька значень, то всі вони вказуються. Словникові статті мають такий вигляд:

Матерія (від лат. *materia* – речовина) – 1. Об'єктивна реальність, яка дана людині у відчуттях її, яка копіюється, фотографується, відображується нашими відчуттями, існуючи незалежно від них. 2. Тканина. 3. Переносно – предмет бесіди, міркувань (напр., говорити про високі матерії) (с.417).

Сьогодні в Україні видається велика кількість словників з різних галузей знань. Це в основному словники таких типів: перекладні, енциклопедично-довідкові, тлумачно-перекладні.

Перекладні словники – найпоширеніший тип сучасних термінологічних словників. При цьому більшість із них – російсько-українські видання, що зумовлено як об'єктивними потребами професійного спілкування, так і синдромом залежності, виробленим у попередні століття: намаганням довести, що українська мова здатна називати всі наукові поняття не гірше за іншу (в різні історичні періоди – російську, німецьку або польську). Українсько-російських словників зараз виходить набагато менше.

Серед двомовних термінологічних словників поряд з російсько-українськими найчастотнішими є англійсько-українські, латинсько-українські тощо. Термінологічні словники можуть бути тримовними, значно рідше – чотири–семимовними.

Енциклопедично-довідкові термінологічні словники подають пояснення наукових понять, а не просто фіксують терміни. Словникова стаття в лексикографічних працях такого типу складається з двох частин – назви поняття та його означення (дефініції). Наприклад:

Імпорт – везення з-за кордону на комерційних засадах товарів, послуг, цінних паперів, капіталів, технологій (у формі чужоземних кредитів та інвестицій) для реалізації на внутрішньому ринку країни. Будучи результатом міжнародного розподілу праці, і. сприяє економії робочого часу, повнішому задоволенню потреб національної економіки та населення. (А.Г. Загородній, Г.Л. Вознюк. Словник-довідник з підприємництва та економіки будівництва. – Львів, 1994).

Тлумачно-перекладні словники – це праці змішаного типу, які перекладають термін іноземною мовою (або кількома мовами) і подають його тлумачення

Названими вище словниками досить широко повинні користуватися студенти, вивчаючи, крім української, ще й інші мови. Добре, якщо студент познайомиться з перекладними термінологічними словниками того фаху, який опановує у ВНЗ. Це розширить знання з даної сфери науки та додасть йому впевненості не тільки на екзамені, а й у майбутній професійній діяльності. Отже, готуючись до іспитів, заглядайте до бібліотеки, знайомтеся зі словниками, довідниками, енциклопедіями.

3. Покликання до тексту та правила їх оформлення.

Покликання – це текст, що розміщується в кінці сторінки й відмежовується від основного тексту горизонтальною рисою. Біля слова чи вислову, які вимагають пояснення або коментаря, ставиться знак покликання (цифра з дужкою чи без неї або зірочка), який повторюється на початку самого покликання.

Знак "зірочка" використовується тоді, коли покликань у роботі небагато й розміщуються вони переважно по одній на сторінці.

Якщо використовуються арабські цифри як знак покликання, то його нумерація може бути сторінковою (у межах однієї сторінки) чи наскрізною (через усю роботу).

Знаки покликань повинні бути однотипними в межах однієї роботи. Цифри й зірочки пишуться біля слова вгорі, без відступу між словом і знаком, проте після покликання відступ обов'язковий. Розділові знаки ставляться після знака покликання.

Правила оформлення тексту покликання

Основний текст відділяється від тексту покликання горизонтальною рисою в 15 знаків.

Відокремлювальна риска відділяється від основного тексту півтора або двома інтервалами залежно від того, з яким інтервалом написано сам текст.

Текст покликання відділяється двома інтервалами від відокремлювальної риски.

Текст покликання пишеться через один інтервал з абзацу.

Якщо на сторінці декілька покликань, то кожне відділяють двома інтервалами.

Усі покликання друкуються на тій сторінці, якої вони стосуються. Не бажано розривати покликання та переносити їх на іншу сторінку.

Наприклад:

Можна прекрасно знати мовний етикет, досконало володіти засобами діалектики й еристики, розумно й переконливо говорити про суть речей, але водночас не справляти належного враження на співрозмовника чи аудиторію. Це може статися через порушення норм літературного мовлення.

Отже, "без культури мовлення, насамперед дотримання його нормативності, не може бути повновартісним ні етикетне мовлення, ні спілкування загалом"¹.

4. Правила оформлення бібліографії. Бібліографічний опис джерел різних видів.

Бібліографія – це список літератури з певного питання. У книзі бібліографія слугує для поглиблення та розширення знань читачів з певної галузі науки або техніки, якій присвячено основний зміст книги.

Розрізняють бібліографію:

реєстраційну – знайомить читача з назвами усіх книг з конкретного питання;

рекомендаційну – містить назви книг, які автор радить прочитати;

як список використаної літератури – містить перелік книг, на які посилається автор.

Вибір автором певного типу бібліографії залежить від характеру й призначення видання.

Зразок оформлення покликання:

¹ Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. – Львів: Сподом, 2001.– С. 19

Способи розташування бібліографічних відомостей

Порядок розміщення назв книг у списках літератури може бути алфавітним, хронологічним, тематичним. У середині тематичних рубрик слід дотримуватись алфавітного або хронологічного принципу розташування назв.

Список літератури може записуватися двома способами:

1) перший рядок назви книги пишеться від лівого поля без абзацу, а другий і наступні рядки – з абзацу, наприклад:

Бондар Д. Д. Практикум з металооброблення: Навч. посіб. – Донецьк: Майстер, 1991.

– 130 с;

2) перший рядок назви книги пишеться з абзацу, а другий і наступні рядки – від лівого поля без абзацу, наприклад:

Томан І. Мистецтво говорити: Пер. з чес. – 2-ге вид. – К.: Політвидав України, 1989. – 298 слів.

Перевага частіше надається другому способу.

Список літератури, уміщений у кінці книги, пишеться через два інтервали. Бібліографічне посилання, уміщене в кінці сторінки, оформляється як покликання.

Правила складання бібліографічного опису

Автор (прізвище, ініціали); крапка; якщо книга написана кількома авторами, то вони перераховуються через кому.

Якщо посібник написаний чотирма авторами й більше, то вказують лише першого, а замість прізвищ інших авторів зазначається "та ін."

Назва книги (без скорочень і без лапок); двокрапка. Підзаголовок (без лапок); крапка; тире.

Початкові відомості (місце видання, видавництво, рік видання).

Місце видання – з великої літери скорочено – Москва (М.), Київ (К.), Харків (Х.), Львів (Л.); крапка; двокрапка. Усі інші міста повністю – Донецьк, Одеса, Мінськ; двокрапка.

Назва видавництва (без лапок) з великої літери; кома.

Том, частина – скорочено з великої літери (Т., Ч.); цифра тому або частини; крапка; тире. Випуск – з великої літери, скорочено (Вип.); крапка; тире.

Слово "Видання" – з великої літери, скорочено; крапка; порядковий номер видання арабськими цифрами; крапка; тире (Вид. 2-ге).

Рік видання (лише арабськими цифрами); крапка; тире.

Якщо вказується загальна кількість сторінок, то пишуться арабські цифри на позначення номера сторінки; слово "сторінка" записується скорочено, з маленької літери. Наприклад: 350с.

Якщо вказуються конкретні сторінки, то спочатку пишеться слово "сторінка" скорочено з великої літери (С); крапка; арабськими цифрами номери сторінок, наприклад: С. 35-48; С. 15.

Якщо на одній сторінці декілька покликань, то при повторюванні бібліографічних відомостей достатньо вказати "Там само", поставити крапку й тире й записати номери сторінок, на які посилаються. Наприклад: Там само. – С. 65-70.

ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Антисуржик / За ред. О. Сербенської. – Л., 1994.
2. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – К., 1991.
3. Головащук С. Словник-довідник з правопису та слововживання. -К., 1984.
4. Головащук С. Українське літературне слововживання. – К., 1995.
5. Дороніна М. Культура спілкування ділових людей. – К., 1998.
6. Зубков М. Сучасна українська ділова мова. – Х., 2003.
7. Коваль А. Культура ділового спілкування. – К., 1982.
8. Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К., 2000.

Додаткова:

1. Бондаренко А. Культура ділового мовлення вчителя. – Ніжин, 2000.
2. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. – М., 1991.
3. Коваль А. Слово про слово. – К., 1986.
4. Мацько Л.І., Сидоренко О.М., Шевчук С.В.Русско-украинский, украинско-русский словарь. Отличающаяся лексика.- К., 1994.
5. Пентилюк М. Культура мови і стилістика. – К., 1994.
6. Словник труднощів української мови / За ред. Я. Єрмоленко – К., 1989.
7. Чак Є. Складні випадки правопису та слововживання.– К., 1998.
8. Чмут Т. та ін. Етика ділового спілкування. - К., 1999.

ЗМІСТ

| | |
|---|-----|
| ВСТУП..... | 3 |
| Тема 1. Українська мова – національна мова українського народу, державна мова України . | 5 |
| Тема 2. Стилi і норми української літературної мови в професійному спілкуванні..... | 12 |
| Тема 3. Культура укладання професійних документів | 21 |
| Тема 4. Документація щодо особового складу | 28 |
| Тема 5. Довідково-інформаційна документація..... | 36 |
| Тема 6. Господарсько-договірна документація | 51 |
| Тема 7. Обліково-фінансова документація..... | 57 |
| Тема 8. Усне професійне мовлення: суть, види і культура..... | 60 |
| Тема 9. Культура усного професійного мовлення..... | 66 |
| Тема 10. Етикет усного професійного мовлення | 79 |
| Тема 11. Лексика і фразеологія в професійному спілкуванні | 88 |
| Тема 12. Українська термінологія в професійному спілкуванні..... | 94 |
| Тема 13. Основи науково-технічного перекладу | 102 |
| Тема 14. Словники української мови..... | 107 |
| ЛІТЕРАТУРА | 112 |