

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

М.І. МИРОШНИЧЕНКО

ОСНОВИ ПРАВОЗНАВСТВА ТА ДУМ  
(РОЗДІЛ «ДУМ»)

Конспект лекцій

Одеса  
Одеський державний екологічний університет  
2024

УДК 811.161.2  
М 64

**Мирошниченко М.І.**

**М 64** Основи правознавства та ДУМ (Розділ «ДУМ»): конспект лекцій. Одеса: Одеський державний екологічний університет, 2024. 176 с.

ISBN 978-966-186-304-9

У конспекті лекцій, укладеному відповідно до силабусу навчальної дисципліни «Основи правознавства та ДУМ (Розділ «ДУМ»», подано теоретичний і практичний матеріал, що стосується різних аспектів ділового професійного спілкування, мовного й ділового етикету, значення української мови в житті суспільства, особливостей розвитку мовної системи. Подано правила оформлення ділових паперів, зразки найнеобхідніших ділових документів професійної сфери, мовні кліше, звороти, найуживаніші у кожному типі документів. Розглянуто також особливості усної форми ділового професійного спілкування. Подано систему завдань і запитань для самоконтролю. Усе це допоможе виробити навички практичного володіння діловою українською мовою у різних сферах комунікативної професійної діяльності.

Конспект лекцій призначено для студентів рівня вищої освіти «бакалавр» 2 курсу денної форми навчання та для студентів 2-3 курсів заочної форми навчання спеціальностей 103 «Науки про Землю» та 193 «Геодезія та землеустрій», освітніх програм «Гідрометеорологія», «Організація метеорологічного та геофізичного забезпечення Збройних Сил України», «Землеустрій та кадастр».

**УДК 811.161.2**

*Рекомендовано методичною радою Одеського державного екологічного університету Міністерства освіти і науки України як конспект лекцій (протокол № 5 від 25.04.2024. р.)*

**ISBN 978-966-186-304-9**

© М.І. Мирошниченко, 2024  
© Одеський державний екологічний університет, 2024

## ЗМІСТ

<b>ПЕРЕДМОВА</b>	5
<b>Тема 1 Стилєва диференція сучасної української літературної мови</b>	8
1.1 Походження мови	8
1.2 Функції мови	21
1.3 Мовне законодавство та мовна політика в Україні	26
1.4 Поняття національної та літературної мови	31
1.5 Поняття стилю мовлення. Стилї сучасної української літературної мови	32
1.6 Ознаки офіційно-ділового стилю, сфера його використання	36
1.7 Норми сучасної української літературної мови	37
Запитання і завдання для самопідготовки та контролю	39
<b>Тема 2 Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації</b>	40
2.1 Документ – основний вид офіційно-ділового стилю, призначення документів	40
2.2 Національний стандарт України	42
2.3 Вимоги до змісту та розташування реквізитів	43
2.4 Вимоги до бланків документів. Формуляр	47
2.5 Класифікація документів	65
Запитання і завдання для самопідготовки та контролю	69
<b>Тема 3 Текст у документах різного типу</b>	70
3.1 Поняття тексту. Види текстів	70
3.2 Композиція тексту	71
3.3 Основні правила написання та оформлення тексту документа	73
3.4 Текстова рубрикація	74
3.5 Особливості тексту в документах різного типу	76
3.6 Вимоги до оформлення списку використаної літератури	77
Запитання і завдання для самопідготовки та контролю	80
<b>Тема 4 Документація з кадрово-контрактних питань. Особисті офіційні документи</b>	81
4.1 Резюме. Автобіографія	81
4.2 Характеристика. Рекомендаційний лист	86
4.3 Заява. Види заяв	88
4.4 Особовий листок з обліку кадрів	90
4.5 Наказ щодо особового складу	91
4.6 Трудова книжка	92
4.7 Трудовий договір. Контракт. Трудова угода	93
Запитання і завдання для самопідготовки та контролю	98
<b>Тема 5 Довідково-інформаційні документи та документи колегіальних органів</b>	99

5.1 Загальна характеристика документів теми	99
5.2 Прес-реліз	100
5.3 Оголошення	104
5.4 Звіт	105
5.5 Службова записка. Рапорт	106
5.6 Пояснювальна записка	107
5.7 Довідка	110
5.8 Протокол, витяг з протоколу	111
Запитання і завдання для самопідготовки та контролю	115
<b>Тема 6 Етикет ділового листування</b>	117
6.1 Основні вимоги до ділової кореспонденції	117
6.2 Класифікація листів	118
6.3 Реквізити листа та їх оформлювання	119
6.4 Етикет ділового листування	122
6.5 Оформлювання листа	124
6.6 Різні типи листів	125
Запитання і завдання для самопідготовки та контролю	130
<b>Тема 7 Організаційні та розпорядчі документи</b>	132
7.1 Накази. Види наказів	132
7.2 Статути	135
7.3 Положення	136
7.4 Інструкції. Посадові інструкції	136
Запитання і завдання для самопідготовки та контролю	141
<b>Тема 8 Обліково-фінансові та господарсько-договірні документи</b>	142
8.1 Акт	142
8.2 Розписка	146
8.3 Доручення	147
8.4 Договори	150
Запитання і завдання для самопідготовки та контролю	153
<b>Тема 9 Усне ділове спілкування</b>	154
9.1 Мовний, мовленнєвий, комунікативний етикет	154
9.2 Ділова телефонна розмова	160
9.3 Ділова бесіда	165
9.4 Підготовка успішного публічного виступу	168
Запитання і завдання для самопідготовки та контролю	173
<b>ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ</b>	174

## ПЕРЕДМОВА

Сучасний розвиток України значною мірою залежить від нагромадження знань, досвіду, досягнень та їх обміну, що здійснюється в професійному діловому спілкуванні. Процес комунікації забезпечує налагодження ділових партнерських стосунків, вирішення важливих проблем, підвищення ефективності управління, підтримання доброзичливих товариських взаємин. Успішність його залежить від культури спілкування – дотримання моральних і комунікативних установок, знання з етики та психології, вміння застосовувати їх на практиці. Основою культури ділового спілкування є культура ділового мовлення – володіння мистецтвом усного й писемного ділового висловлювання.

Розвиток самостійної, незалежної, демократичної української держави потребує досконалого володіння знаннями із сучасної української літературної мови, дотримання високого рівня мовної культури в діловому спілкуванні як усіх загалом людей, так і кожної професійної групи зокрема. Тому сьогодні досить актуальною є мовна підготовка спеціалістів із різних сфер життя.

**Мета** вивчення дисципліни «Основи правознавства та ДУМ (Розділ «Ділова українська мова»)» – ознайомити студентів із нормами сучасної української мови в діловому спілкуванні, з основними вимогами до укладання й оформлення професійних документів, навчити їх ділової мови, збагатити словник термінологічною, фаховою лексикою; підвищити загальномовний рівень майбутніх фахівців, сформувати практичні навички ділового усного і писемного спілкування в колективі, розвивати комунікативні здібності.

**Завдання** дисципліни «Основи правознавства та ДУМ (Розділ «Ділова українська мова»)» – навчити студентів:

- правил написання та оформлення документів;
- укладання ділових паперів у галузі їх майбутньої професійної діяльності;
- професійного ділового спілкування

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

**знати:**

- норми сучасної української літературної мови;
- особливості стилю сучасних ділових паперів;
- класифікацію та призначення різних видів документів;
- загальні вимоги до укладання й оформлення професійних документів;
- лексичні норми сучасної української літературної мови в діловому спілкуванні;
- морфологічні норми сучасної української літературної мови в

діловому спілкуванні;

- синтаксичні норми сучасної української літературної мови в діловому спілкуванні;

- особливості усного ділового спілкування;

- основи культури ділового мовлення;

- етикет ділового спілкування.

***уміти:***

- правильно використовувати різні мовні засоби відповідно до комунікативних намірів;

- укладати та редагувати тексти офіційно-ділового стилю;

- укладати різні типи документів, правильно добираючи необхідні мовні засоби;

- користуватися нормами сучасної української літературної мови в усному та писемному діловому спілкуванні.

***Набути компетенцій:***

- використання лексикографічних джерел (словників) та іншої довідкової літератури для самостійного вдосконалення мовної культури взагалі та професійного спілкування зокрема;

- здійснення аналізу, коригування тексту документа відповідно до норм української літературної мови;

- сприймання, відтворення й укладання різноманітних професійних документів;

- користування загальномовними та спеціальними словниками;

- участі у процесі ділового спілкування;

- підготовки до публічного виступу;

- дотримання етикету ділового спілкування.

У конспекті лекцій викладено науково-теоретичний матеріал із культури української мови, писемного й усного ділового мовлення, визначено орфоепічні, акцентуаційні, лексичні, морфологічні, синтаксичні, правописні, пунктуаційні, стилістичні мовні норми. Розкрито особливості ведення документації, подано відомості про різні за призначенням документи.

Конспект лекцій може використовуватися для вивчення культури ділового мовлення, правил документування, для набуття практичних навичок у писемному й усному діловому мовленні.

Крім викладення теоретичного матеріалу, в конспекті лекцій запропоновані завдання для самостійного опрацювання, адже саме ті навички самоосвіти та мотивації, які сформує самостійна робота, будуть допомагати сьгоднішнім студентам у їх майбутній професійній діяльності. Додаткові джерела інформації пропонуються для тих, хто зацікавлений у поглибленому вивченні навчальної дисципліни та в науково-дослідницькій роботі.

Пропонований конспект лекцій укладено відповідно до Силабусу

навчальної дисципліни «Основи правознавства та ДУМ (Розділ «ДУМ»)». Автором-укладачем використаний власний досвід викладання цієї дисципліни, а також новітні дослідження фахівців галузей мовознавства, українознавства, ділового спілкування, зокрема Сербенської О., Кацавця Р.С., Хмеля Ф.І.

В основу представленого конспекту лекцій покладено матеріали підручників і навчальних посібників авторства Шевчук С.В. та Клименко І.В., Брус М.П., Гриценко Т.Б., Шукіс І.З., Абрамчук О.В. та Кухарчук Г.В.

## ТЕМА 1 СТИЛЬОВА ДИФЕРЕНЦІАЦІЯ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ

- 1.1 Походження мови.
- 1.2 Функції мови.
- 1.3 Мовне законодавство та мовна політика в Україні.
- 1.4 Поняття національної та літературної мови.
- 1.5 Поняття стилю мовлення. Стили сучасної української літературної мови.
- 1.6 Ознаки офіційно-ділового стилю, сфера його використання.
- 1.7 Норми сучасної української літературної мови.

### 1.1 Походження мови

Проблема походження мови є дуже складною. Припущення про походження мови робляться шляхом міркувань, бо первісна мова не має пам'яток письма.

Перш ніж розглянути різні гіпотези з цієї проблеми, слід наголосити на тому, що питання походження мови слід відрізнити від питання походження конкретних мов світу. Конкретні мови, навіть дуже давні, виникли не раніше ніж 10 тисяч років тому, тоді як людство заговорило декілька сот тисяч років тому.

Коли і як з'явилася мова, якою вона була на перших етапах розвитку людства цікавить людей із найдавніших часів, однак до наших днів немає загальноприйнятої відповіді на них.

В античні часи (V-IV ст. до н.е.) проблема походження мови порушувалася в межах філософських дискусій про сутність мови. Представники школи Платона вважали, що назви предметам даються не довільно, а відповідно до їх природи, що свідчить про природний характер мови і, відповідно, закономірну біологічну зумовленість її виникнення. Представники школи Демокріта стверджували, що назви зовсім не пов'язані з природою речей, що жоден предмет не потребує її. Назви предметів потрібні тільки людям для передавання думки про предмети іншим і тому встановлюються за умовною домовленістю. Це є свідченням того, що й мова виникла свідомо, за домовленістю.

У XVII-XIX ст. з'явилося кілька гіпотез походження мови - звуконаслідувальна, звукосимволічна, вигукова, соціального договору, трудових вигуків, жестів тощо.

### **Звуконаслідувальна гіпотеза**

Полягає в тому, що мова виникла шляхом наслідування людиною звуків природи. Відтворення ревіння звірів, крику птахів, шуму води, вітру зумовлювало появу перших слів, наприклад, му-му, гав-гав, дзінь-дзінь,



бац, кап тощо, від яких потім утворилися похідні типу гавкати, гавкання, гавкіт, капати, капання, крапля тощо. Інколи подібні за звучанням звуконаслідувальні слова властиві декільком мовам. Проте зазвичай звуконаслідувальні слова в різних мовах не збігаються.

Ця гіпотеза була започаткована ще Демокритом (460 до н.е. - ?) і Платоном (427-347 р. до н.е.). У ХІХ ст. її підтримував Вільям Уїтні (1827-1894).

Прийняти таку гіпотезу неможливо, бо згідно з нею мова виникла випадково, а не за необхідністю, тому існування суспільства для її виникнення не є обов'язковим. Слів, утворених шляхом звуконаслідування, дуже мало, причому в розвинених мовах їх значно більше, ніж у нерозвинених. І звучать вони в різних мовах, як було зазначено, неоднаково. Так, скажімо, українцям чується, що качка кричить *кря-кря*, англійцям - *квак-квак* (quack "крякати"), французам - *кан-кан* (can-can "крякати"), датчанам - *рап-рап* (garre "крякати, гоготати"). А от найуживаніші слова (*вода, земля, небо, голова, рука, нога, очі, жити, їсти, пити, ходити* тощо) не мають нічого спільного зі звуконаслідуванням. До того ж, щоб наслідувати звуки природи, потрібно мати дуже гнучке мовлення, що передбачає тривалий попередній розвиток. Отже, серйозно сприймати цю гіпотезу немає підстав. Тому М. Мюллер жартівливо назвав її "теорією гав-гав".

### **Звукосимволічна гіпотеза**

Вона є близькою до звуконаслідувальної. Деякі вчені навіть ототожнюють їх. Але оскільки в основу цієї гіпотези покладено не звуконаслідування, а звукосимволізм, що, безумовно, є іншим явищем, то цілком виправдано цю гіпотезу виокремлювати.

Згідно зі звукосимволічною гіпотезою, між почуттями й емоціями людини і звуками є певний прямий зв'язок. Звуками людина передає свої враження про навколишній світ.

Ще давній мислитель Аврелій Августин (354-430) говорив, що слово *mel* "мед" приємне для слуху, а *acer* "гострий" - неприємне. Підтримували цю гіпотезу німецькі вчені Готфрід-Вільгельм Лейбніц (1646-1716), В. Гумбольдт, Якоб Грім (1735-1868), Гейман Штейнталь (1823-1899), український мовознавець Олександр Потебня (1835-1891), швейцарський мовознавець Шарль Баллі (1865-1947).

Лейбніц, зокрема, вважав, що звук *l* виражає щось м'яке і вказує на швидкість: нім. *leben* "жити", *lieben* "любити", *Lauf* "біг", *Lowe* "лев", *Luchs* "рись". За спостереженнями В. Гумбольдта, звукосполучення [li] передає уявлення про те, що ніби ллється (*Lied* "пісня", *Licht* "світло"), а звук [w] асоціюється із неспокоєм, невідомістю (*wehen* "віяти", *Wind* "вітер", *Wolke* "хмара", *Wunsch* "бажання"). Що стосується міри вияву звукосимволізму в

мові, то Лейбніц зазначав, що з розвитком мови сфера його дії стає все обмеженішою.

Критики цієї гіпотези як контраргумент наводять приклади, де ці "приємні звуки" служать для вираження не завжди приємних понять: *лай*, *балда*, *дилда* тощо. Однак дослідження 80-х років ХХ ст. свідчать на користь того, що власне звуко символізм відіграв велику роль у виникненні мови.

### **Вигукова гіпотеза (емоційна, довільних вигуків)**

Суть її в тому, що предмети навколишнього світу викликали в людини певні почуття, і вона мимоволі вимовляла звуки, які й стали першими словами. А отже, слово - дзеркало душевного стану людини.

Скажімо, первісна людина натрапила в спеку на струмочок і від радості вигукнула "ах!". Від цього вигуку утворилися похідні - *ахати*, *ахання*, *ахало*, і таким чином формувалася мова.

Започаткували цю теорію епікурейці Давньої Греції (IV-III ст. до н.е.), які вважали, що виникнення мов зумовлене природною потребою людини виражати звуками свій душевний стан. Пізніше цю теорію підтримав Ж.-Ж. Руссо, який констатував, що "пристрасті зумовили перші звуки голосу" і що "мова перших людей була не мовою геометрів, як звичайно вважають, а мовою поетів".

Безумовно, не можна заперечувати значення емоцій і почуттів у розвитку мови, але прийняти вигукову гіпотезу походження мови важко, бо головну причину виникнення мови вона вбачає в індивідуальному душевному стані людини. Виникнення мови, за цією теорією, є випадковим явищем (хоча зрозуміло, що жодна дитина не заговорить, поки не опиниться серед мовців). Вигуки, які виражають почуття, в різних мовах вимовляються по-різному (укр. *Ну!*, англ. *Uai!*). Та й, зрештою, не слід зводити мову лише до експресивної функції, тоді як у неї є й інші, до того ж важливіші функції.

### **Гіпотеза соціального договору**

Її основоположником вважають Діодора Сицилійського (90-21 рр. до н.е.), який писав: "Спочатку люди вели невлаштований спосіб життя, подібно до звірів, поодиночки виходили на пасовища і жились смачною травою і плодами. Біда навчила їх захищатися від звірів, допомагати один одному. Вони почали поступово впізнавати один одного. Їх звуки були ще неосмисленими і нечленороздільними, але поступово вони перейшли до слів і встановили символи для кожної речі, створили зрозуміле для них самих пояснення всього, що їх оточує".

Ця гіпотеза пов'язана зі згаданою вище полемікою щодо того, як речі дістали свої назви, тобто є розвитком учення Демокріта й Аристотеля про умовність, довільність назв (назви за домовленістю).

Гіпотезу соціального договору можна заперечити хоч би таким фактом: щоб домовитися, необхідно було вже мати мову.

### **Гіпотеза трудових вигуків**

Виникла в другій половині XIX ст. Висунув її Людвіг Нуаре (1829-1889), підтримував Карл Бюхер (1847-1930). За цією гіпотезою, інстинктивні вигуки супроводжували колективні трудові дії. Спочатку вони були мимовільними, поступово перетворилися на символи трудових процесів. Первісна мова була набором дієслівних коренів.

Це, по суті, варіант вигукової теорії. Тільки тут вигуки виступають засобом ритмізації праці. Вони нічого не виражають, навіть емоцій. На думку деяких учених, ці вигуки не мають жодної мовної функції: ні комунікативної, ні номінативної, ні експресивної. Насправді таке розуміння мови є біологічним, бо інстинктивний вигук, хоч і пов'язаний із працею, - факт біологічний, а не соціальний.

### **Гіпотеза жестів**

За цією гіпотезою, спочатку виникла мова жестів, а потім, на її основі, звукова мова.

Про можливість виникнення звукової мови на основі жестів твердили представники й інших гіпотез. Прибічник вигукової гіпотези, німецький учений Вільгельм Вундт (1832-1920), зокрема, вважав, що із самого початку існувало дві мови - мова жестів і мова звуків. За допомогою звуків виражали почуття, а за допомогою жестів - уявлення про предмети. Як доказ цієї гіпотези наводять факт існування мови жестів у наш час.

Справді, мову жестів використовують багато племен. Австралійське плем'я аранда, скажімо, має 450 жестів, серед яких є навіть такі, що виражають абстрактні поняття. Мовою жестів користуються, як правило, тоді, коли заборонено говорити, а також під час спілкування різномовних племен. Так, зокрема, вдови австралійського племені варра-мунга цілий рік повинні мовчати, тому змушені спілкуватися за допомогою пальців і ліктів. Серед деяких племен заборонено розмовляти юнакам у період посвячення їх у мисливці. Як бачимо, в усіх згаданих тут випадках жести застосовують як доповнення до звукової мови. Отже, жести були і є допоміжним засобом спілкування, властивим усім народам. Щоправда, представники різних етносів вдаються до нього неоднаковою мірою. Так, скажімо, протягом годинної розмови мексиканець використовує жестикуляцію 180 разів, француз - 120, італієць - 80, а фін - 1 раз.

### **Гіпотеза походження мови Ф. Енгельса**

Набула широкого розповсюдження у країнах, які перебували під впливом комуністичної ідеології. Послідовник Ч. Дарвіна Ф. Енгельс (1820-1895) свою гіпотезу виклав у дослідженні "Роль праці в процесі

перетворення мавпи в людину" (1876). За цією гіпотезою, багато тисячоліть тому в Південній Азії жила високорозвинена порода людиноподібних мавп - австралопітеки. Відрізнялися вона від інших тим, що їм була притаманна вертикальна хода, мали укорочену щелепу і великий мозок. Пряма хода відіграла вирішальну роль у процесі перетворення мавпи в людину. Мавпа більше бачила, що впливало на розвиток мислення, а вивільнені передні кінцівки використовувала для виготовлення знарядь праці, що, в свою чергу, впливало на удосконалення руки. Жили мавпи гуртом, що вимагало взаємної підтримки, а отже, зумовлювало необхідність спілкуватися. Спочатку вони використовували звукові сигнали. Поступово розвивалася гортань. Вживання м'ясної їжі впливало на розвиток мозку. Думка з часом відривалася від конкретного предмета, тобто з'являлося абстрактне мислення. Праця, мова і думка формувалися одночасно і в єдності. Так 40-50 тис. років тому з'явилися кроманьйонці - *Homo sapiens* (людина розумна).

Гіпотеза Ф. Енгельса, незважаючи на стрункність, не може дати відповіді на низку запитань: Як експресивні викрики мавп перетворилися у людські слова? Як нечленороздільні звуки стали членороздільними? У якому напрямку йшов розвиток мовлення? Чому за всю історію людства цей експеримент жодного разу не повторився? Отже, ця гіпотеза не розв'язує, а ще більше заплує проблему.

Очевидно, треба погодитися з ученими, які вважають, що в людини, на відміну від приматів, є ген мови. Значить, людина походить від людини, а не від мавпи. Жодну мавпу навчити мови неможливо.

Як переконливо довів ще В. Гумбольдт, "мова - не тільки зовнішній засіб спілкування людей у суспільстві, вона закладена в природі самих людей і необхідна для розвитку їх духовних сил та формування світогляду". Тому **найвірогіднішою гіпотезою є гіпотеза божественного, чи інопланетного (космічного), походження мови**. Нині чимало вчених повертаються до біблійного пояснення походження мови. Бог створив людину і дав їй мову. І даремно дехто шукає суперечності в Святому Писанні, бо, мовляв, там спочатку розповідається про те, що Бог навчив першу людину говорити, а потім привів до неї всіх тварин, щоб вона дала їм імена. Однак тут жодної суперечності немає. Бог дав людині гнучкий механізм мови, який має здатність розвиватися, пристосовуючись до змінних потреб людини. Раціо мав Григорій Нісський (IV ст. н.е.), який писав: "Бог дав людині дар мови, але не відкрив їй назви предметів".

Очевидно, саме цим зумовлений той факт, що Паризьке лінгвістичне товариство вилучило питання походження мови з кола питань, досліджуваних мовознавством, і чому американський мовознавець Е. Сепір вважав, що теорія походження мови не становить справжнього інтересу для лінгвістичної науки, а французький мовознавець Ж. Вандрієс заявив, що "проблема походження мови лежить поза його (мовознавства)

компетенцією". Як пишуть автори "Вступу до мовознавства": "так Бог створив наш світ, а чому Він його створив таким, а не інакшим, залишається великою божественною тайною, недоступною людському розуму".

**Гіпотезу божественного (космічного, інопланетного) походження мови** підтверджує і теорія моногенезу мов, до якої останнім часом схиляється все більше мовознавців.

**Теорія моногенезу** (від гр. monos "один" і genesis "народження, походження") - вчення про походження всіх мов світу від однієї мови. Ця теорія пов'язана з біблійним ученням, з ідеями італійського мовознавця Альфредо Тромбетті (1866-1929) про спорідненість деяких сімей мов і правомірність їх об'єднання в макросім'ї, з ученням М.Я. Марра про 4 елементи (сал, бер, йон, рош)у від яких нібито походять усі слова сучасних мов, з методом глотохронології американського мовознавця Морріса Сводеша (1909-1967), який довів існування великих макросімей мов і наявність між ними споріднених зв'язків.

Нині зроблено перші вдалі спроби об'єднання сімей у макросім'ї, як, наприклад, ностратична макросім'я, до якої входять індоєвропейські, картвельські, уральські, дравідські й алтайські мови. Вважають, що до ностратичних мов належать і ескімосько-алеутські мови. Генетична спорідненість ностратичних мов доведена наявністю в них великої кількості споріднених морфем. Низка подібних рис, зокрема в займенникових позначеннях осіб у всіх мовах світу, також підтверджує єдність походження всіх мов світу.

Теорію моногенезу підтримали українські мовознавці О. Мельничук та Ю. Мосенкіс.

**Теорія полігенезу** (від гр. poly "багато" і genesis "народження, походження") - протилежний моногенезові погляд. Пов'язана з ідеєю декількох різних центрів походження людини і, відповідно, різних мов. Цей погляд зараз вважається менш імовірним.

### **Генеалогічна класифікація мов**

Зусиллями декількох поколінь учених, які вивчали мови в порівняльному аспекті, розроблена генеалогічна класифікація мов.

Генеалогічна класифікація мов - вивчення і групування мов світу на основі споріднених зв'язків між ними (на основі спільного походження від якоїсь прамови).

Грецьке слово *genealogia* означає "родовід". Спорідненими з цим словом є *ген* - "елементарна одиниця спадковості, за допомогою якої відбувається запис, зберігання й передавання генетичної інформації в ряді

покоління", *гене́за* (*генезис*) "походження, виникнення", *генетив* "родовий відмінок", *жона* (від *gena*), що означало "та, що народжує", *євгеніка* "наука про покращення біологічних властивостей людини", імена *Гена*, *Женя*, що означають "благородний", а також такі слова, як *генотип*, *генофонд*, *геноцид*, *генерація*, *генерувати*, *генетика*, *генетичний* тощо. Усі ці слова пов'язані значенням родоvodu.

Генеалогічна класифікація базується на порівняльно-історичному методі, мета якого полягає: у встановленні спорідненості мов, їх спільного походження шляхом порівняння слів, звуків і граматичних форм; у реконструюванні слів і граматичних значень у мові-предку; у встановленні закономірностей у зміні слів, звуків і граматичних форм після розходження мов.

Ще 1538 року французький учений Г. Постеллус у книзі "Про спорідненість мов" намагався довести походження всіх мов від давньоєврейської. Відтак, 1610 року Ю.-Ц. Скалігер зробив першу класифікацію мов у праці "Думки про європейські мови". На основі дослідження слова *Бог* він виділив 11 груп мов: грецьку, латинську, тевтонську, слов'янську, албанську, ірландську, британську, татарську, угорську і баскську.

Однак справжнім поштовхом для порівняльно-історичного методу стало відкриття європейцями санскриту. Італійський мандрівник Ф. Сассеті, який проживав в Індії у 80-х роках XVI ст., де й ознайомився з цією давньою мовою, у своїх листах у Європу висловив припущення про спорідненість санскриту з італійською мовою.

У другій половині XVIII ст. англійці заснували в Калькутті інститут східних культур. В. Джонс (У. Джоунз), вивчивши санскрит, першим дійшов висновку про існування прамови: "Санскрит, яким би не був його вік, має надзвичайну структуру; він досконаліший від грецької, багатший від латинської і перевершує ці мови за витонченістю. Однак його подібність до цих мов, яка не могла виникнути випадково, настільки сильна, що жоден мовознавець під час дослідження всіх трьох мов не може не дійти висновку, що вони виникли з одного джерела, яке вже не існує". Так порівняльне вивчення мов трансформувалося в порівняльно-історичне.

Німецький мовознавець Фрідріх Шлегель (1767-1845) у праці "Про мову і мудрість індійців" уперше порівнював не слова, а морфеми (закінчення), що значно об'єктивізувало подібні дослідження і стало значним кроком у методиці порівняльних досліджень. Інший німецький мовознавець Франц Бопп (1791-1867), якого вважають одним із засновників порівняльно-історичного методу, порівняв дієвідмінювання в санскриті, грецькій, латинській, готській мовах і встановив регулярні відповідники як між коренями, так і закінченнями цих дієслів. Основний принцип Боппа - відповідність у граматичній структурі та в утвореному

нею мовному матеріалі - зберігає свою силу і в наш час. Бопп був автором першої "Порівняльної граматики індогерманських мов" (1833).

Датський мовознавець Расмус-Крістіан Раск (1787- 1832) у праці "Дослідження давньопівнічної мови"(1815) зіставив граматичну структуру ісландської мови зі структурами гренландської, баскської, кельтської, норвезької, шведської, датської, німецької, грецької та латинської мов. Згодом залучив для зіставлення й слов'янські мови. Вчений дійшов висновку, що ісландська мова є спорідненою з норвезькою, шведською, датською, німецькою, грецькою і латинською мовами і не має спорідненості з гренландською, баскською та кельтською мовами.

Німецький мовознавець Якоб Грімм (1785-1863) у "Граматиці німецької мови" (1819-1837) порівнює всі германські мови в історичному плані, починаючи від готської й закінчуючи англійською. Це, по суті, перша порівняльно-історична граMATика.

Мовознавець О.Х. Востоков (1781-1864), порівнюючи слов'янські мови, відкрив історію юсів. Він дійшов висновку, що ці букви позначали носові звуки, які в давнину були характерними для всіх слов'янських мов, а залишилися лише в польській. Востоков також довів необхідність порівнювати не тільки різні мови, а й різні зафіксовані в пам'ятках писемності й збережені в діалектах стадії історичного існування однієї мови.

Отже, Ф. Бопп, Р.-К. Раск, Я. Грімм і О. Востоков незалежно один від одного і майже в один і той самий час відкрили порівняльно-історичний метод.

Далі Август Шлейхер (1821-1868) досліджував балтійські та германські мови, обґрунтовував поняття родовідного дерева й архетипу (праформи). Йоганн-Каспар Цейс (1806-1856) досліджував кельтські мови, Фрідріх Діц (1794-1876) - романські, Франьо Міклошич (1813-1891) - слов'янські. Ф. де Соссюр займався реконструкцією індоєвропейської прамови.

Так поступово склалося порівняльно-історичне мовознавство і його чи не основне досягнення - генеалогічна класифікація мов.

За генеалогічною класифікацією мови світу поділяють на сім'ї (максимальні об'єднання споріднених мов), сім'ї - на групи (гілки), групи - на підгрупи, а вже в підгрупах виділяють конкретні мови. Ізольовану мову, генетичних зв'язків якої не вдалося знайти, вважають окремою сім'єю.

У наш час виділяють приблизно 200 сімей мов, із них 22 - у Євразії, 20 - в Африці, інші - в Америці, Австралії, Новій Гвінеї. Найвідомішими і найпоширенішими мовними сім'ями є індоєвропейська, семіто-хамітська, кавказька, фіно-угорська, самодійська, тюркська, монгольська, тунгусо-маньчжурська, китайсько-тибетська, тайська, австронезійська, австроазіатська.

## **Індоєвропейські мови**

Індоєвропейська сім'я мов є найчисленнішою. До неї входить понад 150 мов, якими розмовляє майже половина людства. Вони об'єднуються в 12 груп: індійську, іранську, слов'янську, балтійську, германську, романську, кельтську, грецьку, албанську, вірменську, анатолійську й тохарську.

### **Слов'янська група**

Слов'янськими мовами користуються більше ніж 300 млн. осіб. Виділяють три підгрупи слов'янських мов: східну, західну і південну.

#### **Західна підгрупа**

До неї належать польська, чеська, словацька, кашубська, лужицька і мертва полабська та поморська мови.

#### **Південна підгрупа**

До неї належать болгарська, македонська, сербська, словенська і мертва старослов'янська мови.

#### **Східна підгрупа**

До неї належать українська, російська та білоруська мови.

Українська мова - державна мова України. Поширена також на Кубані і в Зеленому Клину на Далекому Сході, Білорусі, Польщі, Словаччині, Чехії, Югославії, Канаді, США, Аргентині, Бразилії та Австралії. Загальна кількість мовців сягає 41 млн.

Має три діалекти: південно-східний (середньо-наддніпрянські, слобожанські та степові говірки); південно-західний (волинсько-подільські, галицько-буковинські та карпатські говірки); північний (лівобережні, правобережні та волинсько-поліські говірки).

Літературна українська мова пройшла три етапи свого розвитку: давньоукраїнський, або давньоруський (XI-XIII ст.), староукраїнський (XIV - середина XVIII ст.) і сучасний (із кінця XVIII ст.).

Перші пам'ятки писемності сягають XI ст. (Остромирове Євангеліє 1056-1057 рр., "Ізборники Святослава" 1073 р. і 1076 р.). Пам'ятками другого етапу є юридичні акти XIV-XV ст., Пересопницьке Євангеліє 1556-1561 рр., "Словник" і "Грамматика" Л. Зизанія (1596 р.), "Лексикон словенороський" П. Беринди, твори М. Смотрицького, І. Вишенського, Т. Ставровецького. Сучасна українська літературна мова формувалася під впливом творчості І. Котляревського, якого називають зачинателем нової української літературної мови. Вагому роль у нормуванні та утвердженні її відіграла творчість Т. Шевченка, якого вважають основоположником сучасної української літературної мови. Писемність - на основі кирилиці. Інтерес до коренів української мови існував у всі часи. Список учених, які склали біографію української мови, досить розлогий, але точки зору не всіх мовознавців дійшли до читачів. М. Степаненко зазначає, що в радянській науці неординарні погляди наших мовознавців коригувалися критикою, подавалися не як альтернативні чи можливі, а як шкідливі,



націоналістичні, помилкові. Чомусь не витримувався в цій науці постулат «автор може висловлювати власні міркування», такі, які підкріплюються фактами, органічно вливаються в орбіту тих чи інших теорій. Виходило так, що найвидатніші українські вчені чомусь завжди помилялися, завжди впадали в націоналізм, коли шукали прадавнє коріння української мови. Їх «злочин» полягав у тому, що вони шукали себе не в російському морі, а в слов'янському, а то ще й в індоєвропейському, доводячи свою історичну й мовну самобутність і незалежність».

Коли ж зародилася українська мова?

На це питання навіть сьогодні відповісти надзвичайно складно. Учені свідомі того, що дата появи на світ будь-якої мови не окреслюється днем, роком, десятиліттям чи навіть століттям, тому що «це не народження дитини і не падіння яблука, про яке при спостереженні можна сказати, що воно сталося о такій-то годині, хвилині...» – зазначає О.О. Потебня. Лінгвісти і сьогодні досліджують коріння мови з мови-основи, їх завданням є вказати вік мови. Одні вчені відстоюють думку, що мова виникла п'ять тисяч років тому (і навіть раніше), інші – чотирнадцять або й сім століть.

## **Які існують версії щодо походження мови?**

### **Версія перша**

Сьогодні надзвичайно популярними є думки дослідників «Влесової (Велесової) книги». Цю книгу відносять до «героїчного епосу України-Руси».

*Довідка:* Книга зберігалася у поміщицькому маєтку Великий Бурлук, що на Харківщині. Написана вона була на дерев'яних дощечках (38x22 см, товщина – 0,5 см), з'єднаних ремінцем. 1919-ого року в бібліотеці розгромленого маєтку цю книгу підібрав полковник царської армії Федір Артурович Ізембек. Зібрані у мішок дощечки промандрували з хазяїном аж до Брюсселя, потім до Бельгії. Цю книгу скопіював (ніби відчував, що дощечки можуть зникнути) Ю. Миролібов – знайомий Ф. Ізенбека. 1941-ого року Ізенбек помер, а дощечки загубилися остаточно.

Над дослідженням цієї книги працювали вчені всього світу: С. Парамонов (псевдонім С. Лісний) з Австралії, М. Скрипник – укр. емігрант з Голландії, А. Кирпич з Англії, проф. В. Шаян.

Зазначимо, що проблема автентичності (справжності) «Влесової книги» була актуальною довгий час. Коли аргументів щодо справжності книги накопичилося вдосталь, постало інше питання: чи можна вважати цю пам'ятку праукраїнською?

За пам'яткою, початок життя нашого народу (отже, і його мови) сягає XII століття до н.е., коли склалися слов'янські племена (легенда про Богумира).

Про що ж вона?

«Велесова книга» розповідає про походження слов'ян, про «руську землю», де вони жили, про землю, яку слов'яни любили й обороняли від ворогів-нападників, про їх заняття, побут, вірування тощо. Дослідник пам'ятки Борис Яценко стверджує, що наша історія «починається не з Аскольда, Рюрика чи Олега Віщого, прибудних вояків. Вона сягає в глибину приблизно двох тисяч років». Отже, українська мова за «Велесовою книгою» має давню історію.

### **Версія друга**

Михайло Красуський – польський і російський сходознавець у праці «Древность малороссийского языка» (1818) на основі зіставлення індоєвропейських мов стверджував, що найстаршою в Європі є українська мова, коріння якої сягають IV–III ст. до н. е. Українська мова, за переконаннями М. Красуського, давніша не лише за всі слов'янські мови, а й за грецьку, латинську, санскрит – давньоіндійську літературну мову. Цією версією вчений прагнув започаткувати новий напрям у теорії глотогенезу (цим самим відійти від традиційного бачення проблеми).

### **Версія третя**

Російський мовознавець, професор Петербурзького університету, відомий мистецтвознавець Ф.І. Буслаєв, дослідивши лексику і фразеологію «Слова о полку Ігоревім», інші писемні пам'ятки давньоруської доби, пам'ятки чеської літератури, дійшов висновку, що українська мова давніша від мови російської.

Подібну теорію висував Микола Марр – творець «яфетичної теорії», знавець і дослідник кавказьких мов.

### **Версія четверта**

Її також учені називають «сенсаційною».

І.І. Ющук – професор Київського лінгвістичного університету, зіставивши українську мову з латинською (найдавнішою індоєвропейською мовою), стверджує, що українська мова є архаїчною. А формуватися вона почала «ще перед трьома тисячами років – можливо, водночас із латинською, якщо не раніше. Адже українська мова зберегла багато того, що вже класична латинь утратила».

Як ми вже зазначали, ці версії є «сенсаційними», довести їх життєспроможність зможе широке порівняльно-історичне тло.

**Відома теорія про походження трьох східнослов'янських мов - української, російської та білоруської – як окремих утворень (XIII ст. і далі) вченого О.О. Шахматова. Це вчення із застереженням було сприйняте Л.А. Булаховським (указував, що розширення діалектного матеріалу дасть право по-новому трактувати проблему). Довгий час походження**

української мови висвітлювалося за схемою: індоєвропейська – праслов'янська – східнослов'янська (або давньоруська) – українська. Мовознавці, на думку багатьох учених, змушені були підхопити публіцистичну метафору про походження східнослов'янських народностей і їхніх мов зі спільної колиски – Київської Русі. Ця метафора перетворилася на штамп, що не вимагав доказів.

Біографія української мови впорядковувалася українськими вченими: Михайлом Максимовичем, Павлом Житецьким, Костем Михальчуком, Михайлом Драгомановим, Агатангелом Кримським, Євгеном Тимченком, Михайлом Грушевським, Степаном Смаль-Стоцьким.

На особливу увагу заслуговують **версії щодо походження української мови М. Грушевського-історика та І. Огієнка-мовознавця.**

І. Огієнко (митрополит Іларіон) стверджував: «Три східнослов'янські мови: українська, білоруська й російська – зростали незалежно одна від одної, як мови самостійні, і так званої «праруської» спільної мови ніколи не було». Коріння української мови вчений бачить у слов'янській прабатьківщині. Становлення ж нашого етносу і говорів української мови, на його думку, процес вельми тривалий – IX, X, XI ст.

Є. Тимченко зазначав, що твердження про праруську мову – непотрібна і шкідлива гіпотеза, яка тільки заплутує історію української мови. Подібно висловлюються й сучасні видатні учені. У «історичній науці не існує достатніх доказів існування єдиної руської народності» – пише історик-поліглот О. Прицак.

Український мовознавець Г.П. Півторак стверджує, що у пам'ятках другої половини XI ст. фіксуються виразні українізми, тому рубіж XI–XII ст. можна вважати початком самостійної історії нашої мови. А в діалектах ці явища виникли значно раніше – в VI–IX ст.

А.А. Москаленко у праці «Питання походження української мови в мовознавчій та історичній літературі» (1958) (у ті роки не міг бути ознайомлений з працями мовознавців з діаспори) використав відому на той час тезу, що українська мова належить до спільнослов'янських мов, які мали одну прамову. Учений зазначав, що ознаки української мови чітко простежуються в писемних пам'ятках Київської Русі княжого періоду.

Професор С.П. Бевзенко вказує у своїх працях, що формування «фонетичної природи» української мови можна віднести до XII ст., а початки – до VII–VIII ст., коли стався розрив між слов'янськими племенами.

А.П. Грищенко у «Вступі» до «Сучасної української мови» підкреслює, що **існує дві основні концепції зародження української мови як окремої слов'янської.**

**Представники першої концепції стверджують, що «українська мова виникла після розпаду давньоруської, який припадає нібито на XIV**

ст.». Припускається, що відмінності між південними, західними і північно-східними масивами східнослов'янських говорів «могли б лишитися локальними явищами і не призвели б до утворення трьох східнослов'янських мов, якби не сукупність історичних умов, що спричинили формування в XIII–XIV ст. трьох східнослов'янських народностей, кожна з яких характеризується спільністю території, розвитком своєрідних рис у культурі і закріпленням у мові тих характерних особливостей, які розвивалися ще в спільнослов'янський період».

Цей погляд на історію української мови ґрунтується передусім на відображенні у найдавніших пам'ятках індивідуальних фонетичних і меншою мірою морфологічних ознак української мови.

1985 року Інститутом мовознавства ім. О. О. Потебні було прийнято таку періодизацію української мови:

- Українська літературна мова XIV – поч. XVIII ст.
- Українська літературна мова XIV – першої половини XVI ст.
- Українська літературна мова середини XVI – середини XVII ст.
- Українська літературна мова другої половини XVII – поч. XVIII ст.
- Українська літературна мова середини й кінця XVIII ст.
- Нова українська літературна мова. Початковий період її розвитку (кінець XVIII ст. – 40-і роки XIX ст.).
- Українська літературна мова 40-х років XIX до початку XX ст.
- Українська літературна мова 20–90-х років XX ст.
- 20–30-і роки XX ст. (довоєнна доба).
- Літературна мова 40–50-х років XX ст..
- Сучасна українська літературна мова (з 60-х років XX ст.).

**Представники другої концепції стверджують**, що безпосереднім джерелом розвитку української, як і інших слов'янських мов, виступає праслов'янська мова, розпад якої розпочинається орієнтовно в VII ст. Цієї теорії дотримуються Юрій Шевельов (Шерех), І. Огієнко та ін.

Відомий у науковому світі український мовознавець із еміграції, лауреат Державної премії ім. Т. Г. Шевченка Ю. Шевельов у становленні української мови виділяє такі періоди:

- Протоукраїнська мова (VII–XI ст.);
- Староукраїнська мова (XI ст., час появи перших писемних пам'яток – кінець XIV ст.);
- Середньоукраїнська мова (кінець XIV ст.– початок XX ст), у межах якої розрізняються підперіоди:
  - а) рання середньоукраїнська мова (кінець XIV ст.– кінець XVI ст.);
  - б) середньоукраїнська мова (кінець XVI ст.– початок XVIII ст.);

в) пізня середньоукраїнська мова (початок XVIII ст. – початок XIXст.);

- Нова українська мова.

До фонетичних характеристик української мови, використаних для обґрунтування згаданої періодизації, зараховуються не лише власне індивідуальні, відмінні від інших східнослов'янських мов, а й спільні з ними.

Питання походження будь-якої мови, і української зокрема, надзвичайно складне. Своє вагоме слово у вирішенні цієї проблеми ще мають сказати порівняльно-історичне мовознавство, археологія, історія.

## 1.2 Функції мови

Мова – це суспільне явище, засіб формування, становлення особистості, пізнання й освоєння світу, засіб спілкування між людьми, передання й набуття досвіду. *Мова* – сукупність загальноприйнятих мовних знаків для позначення об'єктивно існуючих явищ і понять, а також правил їх комбінування під час вираження думок.

Як суспільне явище мова виконує комунікативну функцію (спілкування) і мислетворчу (формування й формулювання думок), що є основними, загальними функціями мови. З комунікативною пов'язані такі функції: контактоустановлювальна (налагодження контакту), номінативна (позначення речей), емотивна (вираження почуттів, емоцій), експресивна (самовираження), естетична (вираження смаків, уподобань), волюнтативна (волевиявлення), прагматична (вираження ставлення мовця до висловленого), метамовна (використання мови для опису спеціальної наукової мови). З мислетворчою пов'язані функції: пізнавальна (пізнання світу), акумулятивна (нагромадження знань про світ), культуроносна (засвоєння культури свого народу), ідентифікаційна (усвідомлення своєї належності до певної спільності). Функції тісно пов'язані, відсутність чи неповнота використання якоїсь згубно впливає на мову в цілому.

**Мова** є загальним, абстрактним поняттям. Вона реалізується в мовленні, без якого стає мертвою. **Мовлення** – це мовна діяльність, або спілкування людей між собою з використанням мови. Мовлення має індивідуальний характер, залежить від віку, статі мовця, його виховання, освіти, становища в суспільстві, темпераменту, стану здоров'я та інших ознак, властивих конкретній людині.

У мові переважає системність, упорядкованість, без чого не можна було б ні засвоїти її, ні користуватися нею. У мовленні можливі різні випадковості, помилки, відхилення. Але будь-які зміни, новації спочатку виникають у мовленні, а потім потрапляють або не потрапляють у мову, тобто з окремого факту стають або не стають явищем соціальним.

Жодне суспільство, на якому б рівні розвитку воно не перебувало, не

може існувати без мови. Обслуговуючи потреби суспільства, мова виконує низку функцій, життєво важливих для цього суспільства, окремих груп суспільства і кожної людини зокрема. Питання про функції мови є дуже складним, тому мовознавці ще не дійшли єдиної думки щодо кількості функцій. У різних працях виділяються від 2 до 20 функцій мови.

Так, Ю.О. Маслов наголошує на визначальній ролі комунікативної та мислеоформлюючої функцій мови, а інші функції розглядає як окремі аспекти комунікативної функції. Учений зазначає, що в будь-якому мовленні неодмінно наявні як обов'язкові функції: естетична, експресивна, апелятивна, так і факультативні: констатуюча, питальна, контактостановлювальна, метамовна (тлумачення мовних актів при їхньому повідомленні), функція показника (індикатора) приналежності до певної групи людей. Ю.О. Карпенко зазначав, що немає сумнівів у тому, що «всі функції мови працюють на комунікацію, бо саме для комунікації й виникла мова». Американський мовознавець Р. Якобсон виділив у мові 6 функцій: референційну (від англ. – стосуватися чогось), емотивну (від англ. – душевне хвилювання), конативну (англ. – здатність до вольового руху), поетичну, фатичну (грецьк. пророцтво), металінгвальну (тлумачну).

Австрійський лінгвіст К. Бюлер розрізняв репрезентативну (лат. – наочно представляти), експресивну (лат. – вираження) та апелятивну (лат. – звертатися) функції.

С.В. Семчинський закликає приєднатися до тих дослідників, які більшість із названих функцій відносять до часткових, оскільки їх здійснення є не мова в цілому, а лише окремі її засоби. Учений підкреслює, що основними функціями мови є комунікативна і пізнавально-відображальна в їх нерозривній єдності.

Узагальнюючи класифікації функцій мови, можна стверджувати, що **найчастіше згадуваними є такі функції:**

номінативна, комунікативна, ідентифікаційна, експресивна, гносеологічна, мислетворча, естетична, культуроносна, фатична, волюнтативна, магічно-містична, демонстративна.

Розглянемо кожну з них.

**Номінативна функція.** Це функція називання. Мовні одиниці, передусім слова, служать назвами предметів, процесів, якостей, кількостей, ознак тощо.

Усе пізнане людиною з дитячих років одержує свою назву і тільки так існує у свідомості.

Цей процес називається лінгвалізацією (омовленням) світу.

Люди упродовж віків давали назви і тому, що існує в реальному світі, і тому, що існувало в їх уяві. Учені вказують, що гігантський світ фольклору, художньої літератури існує тільки завдяки мові. Але його вплив на нашу поведінку, на наш спосіб життя іноді не менший, ніж вплив реального світу.

Усе, що нас оточує, представлено номінативними одиницями (словами та сталими словосполученнями). Мова є картиною, «зліпком» реального світу. Зрозуміло, що кожна мова становить своєрідну картину дійсності (наприклад, у нас одне слово «сніг», а в ескімосів існує кілька десятків слів на позначення снігу; по-різному мовно розчленовані в різних мовах одні й ті самі фрагменти позамовного світу).

**Комунікативна функція.** Суть її полягає в тому, що мова використовується для комунікації – інформаційного зв'язку між членами суспільства (лат. – спілкування). Відомий мовознавець Б.О. Серебренников образно назвав комунікативну функцію «локомотивом історії мови». Ця функція є надзвичайно важливою як для суспільства, так і для мови: мова, якою не спілкуються, стає мертвою; народ, який втрачає свою мову, зникає (асимілюється, переймаючи іншу мову).

«Людина має схильність спілкуватися із собі подібними, тому що в такому стані більше відчувається людиною» (І. Кант). Пригадаймо також слова А. де Сент-Екзюпері, який зазначав, що найбільша розкіш на світі – «це розкіш людського спілкування». Бути засобом спілкування – це найважливіша, базова функція мови, їй так чи інакше підпорядковані інші функції.

Людство знає чимало засобів обміну інформацією: транспортна сигналізація, символіка науки, знаки спортивного суддівства, жести тощо. Серед усіх названих засобів передавання сигналів, інформації мова продовжує займати головне місце; усі позамовні знакові системи є похідними від неї; без мови їх не можна було б ні створювати, ні використовувати, ні вивчати.

Для повноцінного функціонування і розвитку мови вона повинна використовуватись у всіх сферах комунікації – у науці, у повсякденному житті, у художній, словесній творчості, виробництві, ділових стосунках, освіті, культурі, а не лише в окремих сферах, наприклад, у літературі.

**Ідентифікаційна функція.** Ідентифікація (лат. – ототожнюю) – уподібнення, установлення тотожності об'єктів на підставі тих чи інших ознак. Отже, за допомогою мови, особливостей мовлення можна встановити, вирізнити, ідентифікувати одну особистість серед інших, тому що кожен із нас має свій «портрет», свій мовний «паспорт», у якому відображено всі параметри нашого Я – національно-етнічні, соціальні, культурні, духовні, вікові.

**Експресивна функція.** Вона полягає в тому, що мова є універсальним засобом вираження внутрішнього світу людини. Поки людина мовчить, вона залишається загадкою для оточення. Заговоривши, ніби розкриває свій внутрішній світ. Учені зазначають, що саме мова дає можливість перетворювати внутрішнє, суб'єктивне в зовнішнє, об'єктивне, доступне для сприйняття. «Говори - і я тебе побачу», – стверджували мудреці античності.

Отже, кожна людина – це цілий неповторний світ, сфокусований у її свідомості, емоціях, волі. Але цей світ прихований від інших людей, і тільки мова дає можливість розкрити його для інших. Чим досконаліше людина володіє мовою, тим виразніше, повніше, яскравіше постає ця людина перед іншими як особистість.

Через мову розкривається і народ, і нація.

**Гносеологічна функція.** За допомогою мови людина пізнає світ. На відміну від тварини, вона користується не тільки власним досвідом, але й тим, що пізнали до неї її попередники та сучасники. Людина ніколи не починає пізнавати світ спочатку, з «нуля». Досвід суспільства закодовано в мові, у її словникові, граматиці, фраземіці, а за наявності письма – також у вигляді текстів. Пізнаючи мову, людина пізнає світ. «Межі моєї мови означають межі мого світу,» – писав Л. Вітгштейн. Гносеологічна функція полягає не тільки в акумуляції, накопиченні досвіду суспільства. Мова є засобом мислення, формою існування думки. Отже, у пізнанні нового, раніше не відомого, вона є обов'язковим чинником.

**Мислетворча функція.** Вона полягає в тому, що мова є засобом формування думки, оскільки людина мислить за допомогою мовних форм. Цю функцію деякі вчені називають функцією формування і формулювання думки. Вона може передувати комунікації, а може і відбуватися одночасно зі спілкуванням, у процесі комунікації. Виділяють два базових типи мислення: конкретне (образно-чуттєве) і абстрактне (понятійне).

Учені зазначають, що понятійне мислення послуговується поняттями, які позначені словами і які не могли б без слів існувати. Мислячи, людина зіставляє поняття, протиставляє їх, поєднує, заперечує, порівнює. Для цього в мові існують спеціальні засоби. Тому мислити – означає оперувати мовним матеріалом, словами.

Чи можна дослівно розуміти вислів «обмінюватися думками»? Виявляється, не можна, тому що коли б люди безпосередньо обмінювалися думками, то вони завжди розуміли б один одного і не було б ніяких втрат під час передавання інформації. Насправді ж люди обмінюються мовними одиницями, у яких закодовані думки. Одні, погано володіючи мовою, не можуть чітко висловити свої думки, інші по-своєму їх розшифровують. Недарма говорять: хто ясно думає, той ясно висловлюється; або: видно з мови, якої ти голови.

Зауважимо, що думаємо, мислимо ми категоріями тієї мови, яку краще знаємо, тобто рідної. Отже, сам процес мислення має національну специфіку.

**Естетична функція** виявляється в тому, що за допомогою мови людина може сприймати красу і передавати її іншим людям, бути творцем культурних цінностей. Мова є першоелементом культури.

За допомогою мови з'явилися твори фольклору, художньої літератури, театру. За допомогою мови вони живуть донині і житимуть



вічно. Кажуть, що все ґрунтується й обертається навколо слова, мови в цілому. І це дає підстави стверджувати, що мова становить хребет культури, її храм.

У живому мовленні мова виконує, в основному, функцію спілкування, комунікації. У художньому творі головне призначення мови – образотворення. А вже за допомогою мовних образів художнього твору відбувається «спілкування» митця з читачем, слухачем.

Учені стверджують, що мові властиві закони евфонії, милозвучності. Це, а також досконала організація мовного матеріалу в процесі спілкування, може бути джерелом естетичної насолоди, що найвиразніше виявляється при сприйнятті ораторського та художнього, зокрема поетичного, мовлення.

Виховання відчуття краси мови – це основа естетичного виховання.

**Культуроносна функція.** Мова – основа культури кожної нації, найбільший її скарб. Культура народу може розвиватися тільки мовою цього народу. Усім відомо, що пізнати інший народ ми можемо через вивчення його мови, бо культура кожного народу зафіксована у його мові. Ми, українці, засвоюємо культуру свого народу і передаємо духовні цінності від покоління до покоління за допомогою української мови. А коли пропагуємо свою мову у світі, пропагуємо власну культуру, її надбання, збагачуючи світову культуру.

Культуроносна функція мови постійно і виразно виявляється, передусім, у тому, що людина, пізнаючи мову свого народу, долучається до джерел неповторної духовності нації, з часом стає її носієм і навіть творцем.

**Фатична функція** – це функція встановлення контактів, звертання уваги на себе, «підготовка» потенційного співрозмовника до сприйняття інформації.

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

**Магічно-містична функція.** Описи цієї функції мови є частково у книгах Джеймса Джорджа Фрезера. Фрезер зазначав, що деякі слова мають магічну силу, тому вимовляти їх просто забороняли. Так, туземці племені толампі на острові Целебес вірять, що, написавши ім'я людини, ви можете разом із іменем забрати і душу людини. Тому толампійці впродовж віків передавали один одному, що потрібно приховувати своє ім'я від інших.

У багатьох народів спостерігається явище накладання табу на певні імена (албанці, жителі Центральної Австралії замовчували імена покійників; кафрці, нумфори (Голландська Нова Гвінея) – імена родичів; племена дагомейців та бахімів у Центральній Африці – імена правителів та священних осіб). Ученими описано перекази людей про те, як за допомогою певних дій і вимовлених речень, словосполучень, слів «виймали» душу людини.

**Магічна функція** мови проявляється, зокрема, у тому, що слова здатні викликати уявлення, образи предметів, істот, які не існують взагалі: наприклад, на світосприймання людей, на їх орієнтацію в реальності, погоднімоя, мають деякий вплив слова *відьма, упир, водяник, чугайстер* тощо. Магічна функція мови виявляється у заклинаннях тощо.

**Містична функція** мови полягає у вірі людей у можливість за допомогою слова викликати богоявлення, оживити мертвих, подіяти на певний предмет чи особу, підкоряючи їх своїй волі. Це виявляється у вірі, що вимовлене слово може накликати хворобу, нещастя, нанести шкоду. У стародавньому Єгипті був ритуал розбивання глиняних посудин з іменами ворогів, щоб наликати на них погибель. У сучасному Єгипті є звичай писати листи до святих і класти їх на огорожу могил. Чимало виявів магічно-містичної функції мови є в звичаях, обрядах і традиціях українців.

**Демонстративна функція** – підкреслення вираження за допомогою мови своєї етнічної, національної приналежності. Так, чеські студенти на вулицях колись німецькомовної Праги розмовляли голосно по-чеському, демонструючи свою відданість національній мові. Таку ж позицію висловлював і Т.Г. Шевченко, заявляючи «вмію, та не хочу» (щодо вживання російської мови).

Ми перелічили основні функції мови, усвідомлення яких формує ставлення до мови, визначає глибину і повноту її вивчення, сфери її використання.

Мова – явище системне. Її функції виступають не ізольовано, вони виявляються у взаємодії. Відсутність чи неповнота використання якоїсь із них згубно впливає на мову в цілому, а це, у свою чергу, відбивається опосередковано на долі народу.

### **1.3 Мовне законодавство та мовна політика в Україні**

Сьогодні українська мова має державний статус, який законодавчо забезпечує її функціонування в усіх без винятку сферах суспільного життя. Цей статус закріплений в Основному Законі держави – Конституції.

Конституція України гарантує розвиток української мови.

*У статті 10* 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 і захист російської, інших мов національних меншин України.

Держава сприяє вивченню мов міжнародного спілкування.

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

Питання мовної політики в Україні, крім ст. 10 Конституції, визначаються також іншими конституційними нормами.

Ст. 24 закріплює недопустимість привілеїв чи обмежень за мовними ознаками.

Ст. 92 свідчить, що порядок застосування мов визначається виключно законами України.

Низка статей Конституції містить вимоги щодо обов'язкового володіння державною мовою Президентом України (ст. 103), професійними суддями (ст.148). У чинному законодавстві України також існує обов'язкова вимога володіння державною мовою в обсязі, достатньому для спілкування, особами, які отримують громадянство України.

Застосування мов в Україні гарантується Конституцією України та визначається законом. Нині цю функцію виконує Закон «Про забезпечення функціонування української мови як державної» від 25 квітня 2019 року.

Єдиною державною (офіційною) мовою в Україні є українська мова. Державний статус української мови є невіддільним елементом конституційного ладу України як унітарної держави.

Статус української мови як єдиної державної мови передбачає обов'язковість її використання на всій території України при здійсненні повноважень органами державної влади та місцевого самоврядування, а також в інших публічних сферах суспільного життя.

Дія Закону не поширюється на сферу приватного спілкування.

Порядок застосування кримськотатарської мови та інших мов корінних народів, національних меншин України у відповідних сферах суспільного життя визначається законом щодо порядку реалізації прав корінних народів, національних меншин України.

Українська жестова мова є мовою спільноти жестомовних осіб. Це природна візуально-жестова мовна система з власною лексико-граматичною структурою, що сформувалася еволюційним шляхом і використовується як основний або один із основних засобів спілкування жестомовних осіб, які постійно проживають або протягом тривалого часу проживали на території України.

Уряд має затвердити Державну програму сприяння опануванню державної мови.

Кожен громадянин України зобов'язаний володіти державною мовою. Держава організовуватиме безкоштовні курси української мови для дорослих та забезпечуватиме можливість вільно опанувати державну мову громадянам України, які не мали такої змоги.

Особа, яка має намір набути громадянство України, зобов'язана засвідчити відповідний рівень володіння державною мовою.

Від 16 липня 2021 року вимоги до рівня володіння державною мовою, необхідного для набуття громадянства України,

визначає Національна комісія зі стандартів державної мови. З цієї дати складання іспиту на рівень володіння державною мовою, необхідний для набуття громадянства України, здійснюється в порядку, встановленому Урядом.

Володіти державною мовою та застосовувати її під час виконання службових обов'язків Закон зобов'язує:

- вищих посадових осіб держави, народних депутатів;
- державних службовців, посадових осіб органів місцевого самоврядування;
- голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників і заступників;
- службовців Нацбанку;
- осіб начальницького (середнього і вищого) складу Нацполіції, інших правоохоронних та розвідувальних органів, посадових осіб інших органів, яким присвоюються спеціальні звання;
- осіб рядового, сержантського і старшинського складу Нацполіції, інших правоохоронних, розвідувальних органів, інших органів, яким присвоюються спеціальні звання;
- прокурорів; адвокатів; нотаріусів;
- суддів, які обрані чи призначені відповідно до Конституції та здійснюють правосуддя на професійній основі, членів і дисциплінарних інспекторів Вищої кваліфікаційної комісії суддів України, членів Вищої ради правосуддя та інших посадових і службових осіб;
- педагогічних і науково-педагогічних працівників;
- медпрацівників державних і комунальних закладів охорони здоров'я.

Від 16 липня 2021 року рівень володіння державною мовою деякими категоріями осіб (зокрема, прокурорами, суддями, держслужбовцями, керівниками закладів освіти) засвідчує державний сертифікат про рівень володіння державною мовою, який видає Національна комісія зі стандартів державної мови.

Адвокати, нотаріуси, педагоги, медики від 16 липня 2021 року мають засвідчувати рівень володіння державною мовою документом про повну загальну середню освіту за умови, що такий документ підтверджує вивчення особою української мови як навчального предмета (дисципліни), або державним сертифікатом про рівень володіння державною мовою, який видаватиме зазначена вище Національна комісія.

Нацкомісія зі стандартів державної мови розробила і затвердила класифікацію рівнів володіння державною мовою з урахуванням рекомендацій Ради Європи з мовної освіти.

За результатами проведеного іспиту на визначення рівня володіння державною мовою особа отримує державний сертифікат, що засвідчує

один із рівнів за шкалою: початковий рівень А, середній рівень В та рівень вільного володіння мовою С.

Проекти нормативно-правових актів і актів індивідуальної дії органів державної влади, органів влади АР Крим та місцевого самоврядування складатимуться відповідно до стандартів української правничої термінології, які встановить Нацкомісія.

Застосування державної мови в судочинстві

У судах судочинство провадиться і діловодство здійснюється державною мовою. У судовому процесі може застосовуватися інша мова, ніж державна, у порядку, визначеному процесуальними кодексами та Законом "Про судоустрій і статус суддів". Текст судового рішення має складатися з урахуванням стандартів державної мови.

Мовою освітнього процесу в закладах освіти є державна мова.

Від 16 липня 2020 року наукові видання публікуються державною, англійською та/або іншими офіційними мовами ЄС. У разі публікації англійською та/або іншими офіційними мовами ЄС опубліковані матеріали мають супроводжуватися анотацією та переліком ключових слів державною мовою. Державною або англійською мовою відтоді мають виконуватися дисертації осіб, які здобувають ступінь доктора філософії, доктора мистецтва, доктора наук, або наукові доповіді у разі захисту наукових досягнень, опублікованих у вигляді монографії або сукупності статей у вітчизняних та/або міжнародних рецензованих фахових виданнях, а також автореферати та відгуки опонентів. Такі самі вимоги до публічного захисту зазначених робіт.

Від 16 липня 2021 року українською мовою проводять культурно-мистецькі, розважальні та видовищні заходи. Застосування інших мов під час таких заходів дозволяється, якщо це виправдано художнім, творчим задумом організатора заходу. Публічне виконання та/або публічний показ театральної вистави іншою мовою, ніж державна, в державному чи комунальному театрі супроводжуються перекладом українською мовою за допомогою субтитрів, звукового перекладу чи в інший спосіб. Мовою музейної справи та мистецьких виставок є українська мова. Українська мова є також мовою поширення та демонстрування фільмів в Україні. Фільми, вироблені українськими кінематографістами, розповсюджуватимуться та демонструватимуться в Україні з мовною частиною звукового ряду, виконаною державною мовою, у тому числі шляхом дублювання або озвучення. Національні фільми можуть демонструватися кримськотатарською мовою, іншими мовами корінних народів. Українську мову визначено також мовою туристичного та екскурсійного обслуговування.

Використання української мови є обов'язковою для друкованих ЗМІ загальнодержавної і регіональної сфер розповсюдження. Друковані ЗМІ дозволено видавати іншими, ніж державна, мовами за умови, що

одночасно з відповідним тиражем видання іноземною мовою видаватиметься тираж видання державною мовою.

Від 16 липня 2022 року набула чинності норма про те, що інтернет-представництва (зокрема веб-сайти, веб-сторінки в соцмережах) органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій державної та комунальної форм власності, ЗМІ, зареєстрованих в Україні, а також суб'єктів господарювання, що реалізують товари і послуги в Україні та зареєстровані в Україні, виконуються українською мовою. Поряд з версією інтернет-представництв, виконаних українською мовою, можуть існувати версії іншими мовами. Версія українською мовою повинна мати не менше за обсягом та змістом інформації, ніж іншомовні версії, та завантажуватись за замовчуванням для користувачів в Україні.

Положення про українську мову в технічній та проектній документації працює від 16 липня 2020 року.

Від 16 січня 2020 року українська мова є обов'язковою в рекламі на телебаченні і радіо.

Мовою у сфері охорони здоров'я, медичної допомоги та медичного обслуговування є державна мова. Проте на прохання особи, яка звертається за наданням медичної допомоги чи послуг з медичного обслуговування, її персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін. А положення про те, що заклади охорони здоров'я складають документи, які стосуються стану здоров'я пацієнтів, державною мовою, працює від 16 липня 2020 року.

Від 16 липня 2020 року також працює положення про те, що назви аеропортів, портів, станцій, зупинок, власні назви транспортних засобів мають подаватися українською мовою за правилами українського правопису. Зазначені назви можуть передаватися за допомогою літер латинської абетки відповідно до звучання державною мовою. У назвах аеропортів можуть застосовуватися спеціальні ідентифікатори (коди), що складаються з літер латинської абетки і присвоюються аеропортам міжнародними організаціями.

Від цієї ж дати українська мова є обов'язковою в діяльності політичних партій.

Прикінцевими положеннями передбачено адміністративну відповідальність за порушення Закону.

Свого часу говорили: «Буде держава – буде й мова» (В. Яворівський). Вдумаймося в слова італійського професора Р. Піккіо, який на питання «Чи житимуть українці як нація, чи зникнуть з кону історії?» відповів: «Питання в тому, чи ваші діти знатимуть, вивчатимуть рідну мову, культуру, історію ... Ширше – це питання прав людини взагалі, це те, чого у вас немає, право кожного народу на материнську мову, літературу, культуру» (*Пам'ятники України*. 1990. № 26. С. 54).

Наша держава повинна докласти максимум зусиль для підтримання та зміцнення духовних зв'язків українців, що проживають за межами України, з рідним народом. Навчений багатовіковим досвідом денационалізації, український народ не дозволяє собі ніякої зневаги, ніякого знуцання з інших народів та їх мов.

Гарантом національно-мовних прав народів, як і прав окремих громадян, буде незалежна Українська держава.

«Мовою єднання, консолідації суспільства на українській землі, а отже, й мовою соціального прогресу може бути тільки українська мова, хоч би тому, що це мова цієї землі і мова більшості її населення. Нею повинні володіти всі, хто хоче бачити Україну незалежною, заможною і справді демократичною батьківщиною не тільки українського народу, а й всіх інших національностей, що живуть у ній. Будь-які спроби ігнорувати українську мову як державну, усунути її із суспільного життя тільки затягнуть нашу духовну і як наслідок – економічну кризу. Адже мова – одна з найважливіших складових державотворення» (Ющук І.).

Для громадян України оволодіння українською мовою є не лише правом, а й одним із основних громадянських обов'язків перед державою, у якій вони живуть і яка про них піклується. Оволодівши державною мовою, кожний громадянин має змогу:

- утвердити себе і самовиразитися, здобути суспільне визнання; реалізувати свої права бути обраним чи призначеним на державні й громадські посади (незалежно від етнічного походження і віросповідання);
- розвивати творчі можливості в обраній сфері діяльності;
- долучатися до скарбниці української національної культури і збагачувати її здобутками інших культур, якими володіє;
- усвідомлювати свій органічний зв'язок із народом, культурою, державою.

Українська мова повинна бути рідною для кожного, хто вважає себе належним до українського народу.

#### **1.4 Поняття національної та літературної мови**

Українська мова є національною мовою. Як мова корінного населення – українців – вона проголошена державною в Україні.

**Національна мова** – це засіб спілкування нації та засіб виділення її серед інших націй. Вона є історичною категорією, пов'язана зі становленням та розвитком нації. Національна мова складається з літературної мови і нелітературних форм спілкування (просторіч, жаргонів, діалектів тощо).

**Літературна мова** – вища форма національної мови, що відзначається унормованістю, відшліфованістю, уніфікованістю, стандартизованістю, високою граматичною організацією, розвиненою

системою стилів. Обслуговує різні сфери суспільного життя людей (державні, громадські, політичні установи, науку, пресу, телебачення, освіту, театр, кіно, художню літературу, побут людей, ділове спілкування).

Літературна мова існує у двох формах: усній і писемній. Усна форма характеризується використанням здебільшого простих за структурою речень, невеликим обсягом лексики, меншим дотриманням норм, невідтворюваністю, розрахованістю на слухове сприйняття, застосуванням міміки, жестів, інтонації, а писемна – складним синтаксисом, більш відшліфованим стилем, чіткішою диференціацією за сферами спілкування, вживанням інтернаціоналізмів, термінів, абстрактної лексики, нормативністю, монологічністю, розрахованістю на зорове сприйняття, відтворюваністю, фіксацією матеріалу в просторі й часі, здатністю трансформуватися в усну мову.

### **1.5 Поняття стилю мовлення. Стилї сучасної української літературної мови**

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

**Мовний стиль** - це усвідомлена суспільством підсистема в системі загальнонародної мови, закріплена за тими чи іншими ситуаціями спілкування, яка історично склалася й характеризується набором засобів вираження і певним принципом їхнього відбору.

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

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

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

**Художній стиль** - це мова художньої літератури, особливий спосіб мислення, створення мовної картини світу.

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

*Головними ознаками* художнього стилю є емоційність, образність, експресивність. На лексичному рівні в ньому вживається все словникове багатство української мови: слова з найрізноманітнішим лексичним



значенням, різні за походженням. Художньо-літературне мовлення багате на епітети, метафори, порівняння, повтори, перифрази, антитези, гіперболи та інші зображувальні засоби. З певною художньою метою можуть уживатися діалектна та професійна лексика, фразеологізми.

**Художній стиль** послуговується різними типами речень за будовою, метою висловлювання, за відношенням змісту речення до дійсності.

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

**Взірець художнього стилю:**

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

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

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

*Головними ознаками* наукового стилю є широке використання науково-термінологічної лексики, слів з абстрактним значенням та іншомовного походження. Показовим є членування тексту на розділи, підрозділи, параграфи, введення формул, таблиць, діаграм. Лексичні, текстові одиниці репрезентують точність, логічність, узагальненість, аргументацію висловлених положень.

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

*Власне науковий* репрезентується такими жанрами, як дисертація, монографія, наукова стаття, доповідь, дипломна, магістерська, курсова робота тощо.

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

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

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

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

*У комунікативній лінгвістиці мовна конвергенція розглядається як стратегія перемикання кодів (анг. codeswitching), тобто перехід адресанта на мовленнєвий реєстр адресата (Селіванова О. Сучасна лінгвістика: Термінологічна енциклопедія).*

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

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

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

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

**Взірець публіцистичного стилю:** *Третє тисячоліття*

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

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

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

*Основне призначення стилю - вплив на душевні переживання людини.*

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

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

**Взірець конфесійного стилю:**

*Молитва Господня*

*Отче наш, що єси на небесах,*

*нехай святиться ім'я Твоє;*

*нехай прийде Царство Твоє;*

*нехай буде воля Твоя,*

*як на небі, так і на землі.*

*Хліб наш насущний дай нам сьогодні;*

*і прости нам провини наші,*

*як і ми прощаємо винуватцям нашим;*

*і не введи нас у спокусу,*

*але визволи нас від лукавого.*

*Бо Твоє Царство, і сила,*

*і слава, Отця, і Сина,*

*і Святого Духа, нині, і*

*повсякчас, і на віки віків.*

*Амінь.*

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

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

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

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

**Взірець розмовного стилю:**

*Професор запитує у студента:*

*- Чому Ви так хвилюєтеся? Боїтеся моїх запитань?*

*- Та ні, професоре, я боюся своїх відповідей.*

**Епістолярний стиль** - це стиль приватного листування.

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

*Головні ознаки* епістолярного стилю: широке використання форм ввічливості - звертань у формі кличного відмінка, наявність початкової, прикінцевої та прощальної фраз, стереотипних словесних формул висловлення.

## **1.6 Ознаки офіційно-ділового стилю, сфера його використання**

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

*Основне призначення стилю* – регулювання офіційно-ділових стосунків.

*Головні ознаки* офіційно-ділового стилю: наявність реквізитів, що мають певну черговість, однозначність формулювань, точність, послідовність викладу фактів, гранична чіткість висловлювання, наявність усталених мовних зворотів, певна стандартизація початків і закінчень документів, широке вживання конструкцій (у зв'язку з, відповідно до, з метою, згідно з). Лексика стилю здебільшого нейтральна, вживається в прямому значенні. Залежно від того, яку саме галузь суспільного життя обслуговує офіційно-діловий стиль, він може містити суспільно-політичну, професійно-виробничу, науково-термінологічну лексику. Синтаксис стилю характеризується вживанням речень різної будови з прямим порядком слів; запроваджується поділ тексту на пункти, підпункти. Виокремлюють такі його функціональні **підстилі**:

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

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

### **Взірець офіційно-ділового стилю:**

Конституція України. Стаття № 24

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

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

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

## **1.7 Норми сучасної української літературної мови**

**Мовна норма** – це сукупність загальновизнаних правил реалізації мовної системи на лексичному, граматичному та інших мовних рівнях. Безпомилкове використання літературної мови в усній формі залежить від встановлених правил вимови звуків, наголошування слів, належної побудови лексем відповідно до властивих українській мові значущих частин слова (префіксів, суфіксів, закінчень), вибору необхідного за змістом слова чи його форми, доречного їхнього поєднання в словосполучення та речення. Писемну ж форму регламентовано ще написанням (орфографічними нормами), а також відповідними розділовими знаками, які членують мовленнєвий потік (пунктуаційними нормами).

Норми з плином часу можуть змінюватися переважно через історико-політичні обставини. Ці усталені правила фіксує “Український правопис”, на основі якого вже укладають словники, довідники, підручники тощо. Норми є визначеними для всіх мовних рівнів.

**Орфоепічні норми** – це сукупність правил належної вимови звуків і звукосполучень під час мовлення. За умови дотримання цих норм висловлене сприймається точно й однозначно, адже норми унеможливають перекручення змісту виголошених слів, словосполучень чи речень загалом (напр., *хліб*, а не *хліп*; *загадка*, а не *загатка*; *лев*, а не *леф*; словорозрізнявальні *п – б*, *з – с*: *грип* – *гриб*, *казка* – *каска*).

В інакшому разі ми можемо опинитися в смішній ситуації, коли, утворивши від дієслова *могти* форму минулого часу чоловічого роду, вимовимо кінцевий глухий [x] замість дзвінкого [г]: *він дійсно міх, я в цьому впевнена*; чи у слові *каска* – дзвінкий [з] замість глухого [с]: *одягни на голову казку*.

**Акцентуаційні норми** передбачають вміння правильно наголошувати слова. Наголос в українській мові, окрім інтонаційного

призначення, виконує ще й смислорозрізнявальну функцію: *тепло* – *тепло*, *вигода* – *вигода*; допомагає виділити у словосполученні чи реченні головне: *Іванна вчасно написала модуль*; *Іванна вчасно написала модуль*; *Іванна вчасно написала модуль*; *Іванна вчасно написала модуль*.

**Лексичні норми** обґрунтовують вживання слів у властивому для них значенні, напр.: *надійшло* (а не *прийшло* повідомлення), *перекажуть* (а не *передавайте* вітання), а також не допускають вживання діалектної, жаргонної та іншої ненормативної лексики.

**Стилістичні норми** встановлюють закони доречності вибраних мовних засобів залежно від стилю: *він кваліфікований працівник*, а не *добрий роботяга* (офіційно-діловий стиль).

**Граматичні норми** — це вибір правильного закінчення відмінкових та особових форм, синтаксичної форми. Дотримуватись граматичних норм — значить стежити за будовою речення, вислову, фрази. Граматичні норми визначають правила зміни слів, зв'язку їх у реченні і надають мові стрункого, осмисленого характеру. Серед граматичних норм виділяють словотвірні, морфологічні та синтаксичні норми.

**Словотвірні норми** – це правила утворення слів за словотвірними моделями з допомогою морфем (суфіксів, префіксів, постфіксів) та словотворчих засобів (основоскладання).

**Синтаксичні норми** – це правила побудови словосполучень і речень, тобто правильне поєднання слів за змістом у відповідних граматичних формах: *завідувач (чого?, а не чим?) кафедри вищої математики* (а не *кафедрою*), *медаль, яку він здобув* (а не *здобута ним медаль*), *робота за контрактом* (а не *по контракту*).

**Морфологічні норми** охоплюють правила утворення та поєднання граматичних форм слова, а саме: *найвищий ступінь* (а не *найвища*); *канцелярське приладдя* (а не *канцелярські*); *загорну плащем* (а не *плащом*); *вирок кількох суддів* (а не *суддей*); *поверталися з Балкан* (а не *Балканів*); *до річниці Акта проголошення Незалежності України* (а не *Акту*); *директори шкіль* (а не *директора*); *найтефективніші ліки* (а не *самі ефективні*); *більш вдалі спроби* (а не *більш вдалиші*); *на своєму полі* (а не *своєйому*); *чиєїсь руки* (а не *чийоїсь*); *шістдесятники* (а не *шестидесятники*); *півтора долара* (а не *півтори*); *півтори сторінки* (а не *півтора*); *чотири грузини* (а не *грузина*); *мак мелють* (а не *мелять*); *хліб крають* (а не *краять*) тощо.

**Орфографічні норми** регулюють правильне відтворення слів на письмі.

**Пунктуаційні норми** – це сукупність правил, спрямованих на правильне використання розділових знаків у реченнях, текстах.

## ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ ТА КОНТРОЛЮ

1. Розкрити зв'язок між поняттями мови й мовлення.
2. Яка форма загальнонародної мови є основою спілкування?
3. Визначити місце української мови серед споріднених мов.
4. Як досягти високого рівня культури мовлення?
5. Пояснити зв'язок між мовною нормою і варіантністю.
6. Навести приклади різностильових текстів.
7. Схарактеризувати офіційно-діловий стиль.
8. Дібрати тексти, написані офіційно-діловим стилем.

## **ТЕМА 2 ДІЛОВІ ПАПЕРИ ЯК ЗАСІБ ПИСЕМНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ**

2.1 Документ – основний вид офіційно-ділового стилю, призначення документів.

2.2 Національний стандарт України на оформлення документів управління.

2.3 Вимоги до бланків документів. Формуляр документа.

2.4 Вимоги до змісту та розташування реквізитів.

2.5 Класифікація документів.

### **2.1 Документ – основний вид офіційно-ділового стилю. Призначення документів**

Специфіка писемного ділового мовлення полягає в тому, що воно є вторинним стосовно усного. Писемне виникло пізніше від усного і спирається на нього як на своє джерело.

Писемне мовлення має вироблену систему графічних знаків. Крім літер українського алфавіту, у ньому використовуються різні наукові символи, умовні позначки, схеми, малюнки тощо. Це дає можливість фіксувати інформацію і з допомогою різних технічних засобів забезпечує збереження та відтворення мовлення в просторі й часі. Написаний текст можна за необхідності перечитати, виправити, поліпшити, змінити.

Писемне мовлення відзначається більш суворою регламентацією, ніж усне. Особливо високі вимоги ставляться до мови ділових паперів. Загальнообов'язкові норми графіки, орфографії та пунктуації в писемних текстах ділового стилю підсилюються чіткими правилами побудови ділових документів, зокрема правилами вживання стійких словосполучень, вибору лексичних одиниць тощо.

У писемному діловому мовленні особливо чітко виявляється диференціація текстів за сферами спілкування. Так, деякі тексти існують лише в письмовій формі, а інші можуть читатися вголос. Напр., резолюція, наказ, акт можуть бути зачитані, а накладна, квитанція, розписка чинні лише в писемній формі.

Основними рисами офіційно-ділового мовлення є стандартизованість, нейтральний тон мовлення, чіткість і точність висловлювання; лаконічність, стислість і послідовність викладу фактів; документальність, наявність реквізитів, що мають певну черговість; сувора регламентація тексту (виділення параграфів, пунктів, підпунктів); відсутність індивідуальних авторських мовних ознак.

Основним видом писемного ділового мовлення є документ.

**Документ** – це діловий папір, оформлений у заведеному порядку, що фіксує і передає інформацію, підтверджує її достовірність та об'єктивність



і має відповідно до чинного законодавства юридичну силу. Організація роботи з документами та діяльність щодо їх створення називається *діловодством*.

Будь-який документ є складовою частиною системи документації. Система документації – це сукупність певних документів, взаємопов'язаних за ознаками походження, призначення, виду, сфери діяльності та єдиних вимог до їх оформлення.

*Документ* (від лат. *Documentum* – повчальний приклад, взірць, свідоцтво, доказ) є базовим поняттям у документознавстві, але широко використовується і в інших науках та галузях суспільної діяльності, тому питання його дефініції нагальне. Документ – соціально значуща інформація, зафіксована людиною на матеріальному носії для передавання і збереження у просторі та часі.

Перші документи виникли у Шумері й Вавилоні разом із появою писемності й державності. Концепції походження терміна *документ*, запропоновані Анджеєм Сускі, Гельмутом Арнцтом, М. А. Комаровим.

*Документ* (лат. *documentum* — урок, приклад, доказ, від *docere* — учити): 1) що-небудь надруковане, написане тощо; застосовуване для того, щоб записати або довести що-небудь; 2) що-небудь, що служить доказом; 3) наставляння, вказівка, інструкція, розпорядження, авторитарна догма. Дієслово *to document* — *документувати* — має такі значення: 1) забезпечувати, постачати документами; 2) забезпечувати (книгу, брошуру тощо) довідками як доказом або в підтримку речі, про яку в них говориться; 3) доводити або підтримувати, посиляючись на документи.

Так, протягом тривалого історичного періоду, з моменту появи слова *документ* до кінця XIX ст., його значення поступово звужувалося: від будь-якої речі, що могла використовуватися як повчання та доказ, до *писемного свідоцтва*, що підтверджує певні правові відносини.

У XX ст. термін *документ* набуває найрізноманітніших значень. Серед них і нове широке значення, в якому термін *документ* почали використовувати засновники документації як практичної діяльності, що забезпечує збереження, пошук і використання документів з метою видобування інформації, яка міститься в них, — Поль Отле (1868–1944) та Анрі Лафонтен (1854–1943).

1895 року вони заснували Міжнародний бібліографічний інститут у Брюсселі, який пізніше (1931 р.) було перейменовано у Міжнародний інститут документації. За ухвалою Міжнародного конгресу з документації на базі інституту було відкрито Міжнародну федерацію з документації (МФД), яка була створена 1938 року.

У працях П. Отле термін *документ* знову почав використовуватися в широкому значенні, і навіть у більш широкому, ніж у його послідовників. П. Отле називав *документом* будь-який носій соціальної інформації, а не тільки субстанціальний (речовинний) об'єкт, у якому інформація зафіксована. Наприклад, до документів, за думкою П. Отле, належали не тільки рукописи

та друковані видання, але й театральні вистави, радіо- і телепередачі, тобто найрізноманітніші засоби передавання інформації.

Найширша дефініція *документа*, яку запропонував П. Отле, така: «матеріалізована пам'ять людства, яка день за днем реєструє факти, ідеї, дії, почуття, мрії, що відбилися в свідомості людини». Пізніше навіть його послідовники відмовилися від такого широкого трактування *документа*, але багато думок Отле було сприйнято, в тому числі й розуміння документа як засобу передавання інформації в суспільстві.

Саме П. Отле вперше ввів у науковий зворот поняття *документ* у значенні, близькому до широкого значення поняття *книга*.

Пояснюючи поняття *книга* і *документ*, П. Отле підкреслював, що *книга* (*biblion*, або *document*) — це термін, уживаний умовно для позначення всього масиву документів. Він поєднує в собі не одну тільки книгу у власному значенні слова, рукописні або друковану, але й журнали, газети, рукописи й графічні репродукції, креслення, гравюри, карти, схеми, діаграми, фотографії тощо. Учений розглядав поняття *книга* і *документ* як синонімічні. Поняття *документ* ширше за своїм обсягом, ніж поняття *книга*, тому що не припускає обмежень як матеріальної основи документа, так і знакової системи, яка застосовується для запису змісту.

Узагальнюючим поняттям *книга-документ* П. Отле охоплював окремі томи, брошури, журнали, статті, карти, діаграми, естампи, патенти, статистику, записи голосу за допомогою фонографії, діапозитиви або кінематографічні фільми.

Отже, поняття *документ* розглядається в різних контекстах по-різному — як у вузькому, так і широкому значеннях, відрізняючись своїм наповненням, змістом та трактуванням, адже *документ* не має однозначного, постійного, чіткого визначення.

**Документи виконують різні функції.** До загальних їх функцій належить **інформаційна** (документ зберігає інформацію), **соціальна** (документ є соціально значущим об'єктом), **комунікативна** (документ є засобом закріплення та передання культурних традицій).

**Специфічними функціями документа є правова** (документ є засобом закріплення й зміни правових норм та відносин у суспільстві), **управлінська** (документ виступає інструментом управління), **історична** (документ є джерелом історичних відомостей про розвиток суспільства).

## 2.2 Національний стандарт України

**Національні стандарти** — державні стандарти України, прийняті центральним органом виконавчої влади з питань стандартизації та доступні для широкого кола користувачів. Вони виконують важливе завдання - спрощення роботи з документами, прискорення їх складання та оформлення.

Стандарт являє собою єдині, науково обгрунтовані правила підготовки та оформлення документів. Введення таких правил створює необхідні передумови для більш детальної уніфікації документів, що, у свою чергу, буде сприяти використанню їх в автоматизованих системах управління. Стандарти встановлюють найбільш загальні правила складання документів, а також регламентують машинописне оформлення їх окремих реквізитів.

Організаційно-розпорядча документація розвивалася півстоліття стихійно, що спричинило виникнення безлічі видів і різновидів документів, використання різних варіантів оформлення окремих реквізитів. Тому вона особливо потребувала стандартизації.

*Реквізитами* називають елементи, з яких складаються документи. Сукупність реквізитів і становить *формуляр* документів. Він залежить від його призначення, конкретного змісту. До елементів документів належать дата, підпис, адреса, заголовок тощо, а також текст. **Реквізити** - це сукупність обов'язкових даних у документі, без яких він не може бути підставою для обліку й не має юридичної сили.

Оформлення реквізитів організаційно-розпорядчої документації та порядок їх розташування мають відповідати *Національному стандарту України «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. ДСТУ 4163-2020»*, затвердженому наказом Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») від 01 липня 2020 року № 144 (далі - ДСТУ 4163-2020).

Під час підготовки, оформлення та/або опрацювання документів застосовують реквізити, що відповідають призначенню документа або способу його опрацювання.

### **2.3 Вимоги до бланків документів. Формуляр документа**

Організаційно-розпорядчі документи оформлюють на бланках. Розміщення реквізитів на бланку повинно відповідати ДСТУ 4163-2020. Зразки бланків затверджуються розпорядчим документом установи.

Установи, що здійснюють листування з постійними іноземними кореспондентами, можуть виготовляти бланки, реквізити яких зазначаються двома мовами: ліворуч - українською, праворуч - іноземною. Бланки, що містять реквізити, викладені іноземною мовою, використовувати в межах України не рекомендується.

Бланки виготовляються друкарським способом або за допомогою комп'ютерної техніки на папері високої якості фарбами насичених кольорів.

Для виготовлення бланка розробляється його макет у масштабі 1:1, на якому мають бути нанесені постійні реквізити бланка, необхідні відмітки для перемінних реквізитів, а також зазначені розміри зон розташування реквізитів.

Рішення про спосіб виготовлення бланків та необхідність їх обліку приймає керівник залежно від характеру діяльності установи.

Види бланків, що застосовуються в установі, та порядок їх обліку і зберігання визначаються інструкцією з діловодства установи.

Обов'язковому обліку підлягають пронумеровані бланки. Порядкові номери проставляють нумератором, друкарським або іншим способом на нижньому полі зворотного поля бланка або лівому полі лицьового боку бланка.

Кожен вид пронумерованого бланка обліковується в журналі реєстрації бланків документів або іншій реєстраційній формі, а бланки зберігаються в шафах, сейфах, що надійно зачиняються й опечатуються.

Знищення зіпсованих бланків здійснюється в установленому порядку за актом з відміткою в обліково-реєстраційній формі.

Особи, які відповідають за облік, зберігання та використання бланків, визначаються керівником установи, про що видається розпорядчий документ.

Не на бланках оформлюються деякі внутрішні документи (заяви працівників, доповідні записки, довідки тощо) та документи, що створюються від імені кількох установ.

**Формуляри-зразки** цих двох видів бланків являють собою збірні образи документів (службового листа та витягу з протоколу), на яких штучним способом зібрані усі можливі реквізити для їх дослідження та вивчення студентами.

Розрізняють *постійні* та *змінні* реквізити.

*Постійні* реквізити використовуються на уніфікованих формах чи бланках документів, а *змінні* – під час його укладання.

Кожен реквізит має бути розміщений у документі на постійному місці. Церобить документ зручним для зорового сприймання. Розміщують реквізит на бланку.

**Бланк** – це аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію. Найчастіше доводиться користуватися бланками службових листів, довідок, актів, наказів, протоколів тощо.

Досвідчені службовці кажуть, що документ – обличчя установи, а бланк – її візитна картка. До виготовлення бланків існують такі вимоги: повинні бути виконані бездоганно (бездоганні текст і поліграфія); чітко надруковано текст; текст має бути подано грамотно.

Бланки документів виготовляють з урахуванням складу реквізитів та порядку їх розташованості в документі, встановлених стандартом. Розміри берегів та площа розташованості конкретних реквізитів мають відповідати

параметрам, зафіксованим у стандарті. Для бланків використовують папір форматів А4 (210 х 297 мм) і А5 (148 х 210 мм). Допускається виготовлення бланків на папері форматів А3 (297 х 420 мм) для оформлення документів у вигляді таблиць.

Для виготовлення бланків застосовують папір білого кольору, у виняткових випадках – слабких кремових та жовтих тонів. Бланки для документів постійного зберігання виготовляють на папері вищої якості.

**Бланки документів повинні мати такі береги (поля):**

**30 мм –лівий;**

**20 мм –верхній та нижній;**

**10 мм – правий.**

Бланки документів виготовляють на білому папері високої якості фарбами насичених кольорів. Допустимо виготовляти бланки за допомогою комп'ютерної техніки. Установлюють такі види бланків документів (зразки бланків документів):

- загальний бланк юридичної особи для створення різних видів документів (без зазначення у бланку назви виду документа, крім листа);

- бланк листа;

- бланк конкретного виду документа (із зазначенням у бланку назви виду документа, крім листа).

Виготовлення бланків конкретних видів документів допустимо, якщо їх кількість перевищує 2 тис. одиниць на рік.

На основі загального бланка юридичної особи можна розроблювати бланки структурних підрозділів і/або бланки посадових осіб, якщо керівники структурних підрозділів чи відповідні посадові особи мають право підписувати документи в межах своїх повноважень. У цьому разі зображення гербів, емблем або торговельних марок (знака для товарів і послуг) на бланках структурних підрозділів, що не є юридичними особами, та на бланках посадових осіб не відтворюють.

Для виготовлення тих чи інших бланків документів юридичної особи можна використовувати два варіанти розташування реквізитів:

кутове — постійні реквізити розміщують у лівому верхньому куті аркуша (кутовий бланк);

поздовжнє — постійні реквізити розміщують уздовж верхньої частини аркуша (поздовжній бланк).

Бланки кожного виду документа юридичної особи (за її вибором) можуть бути як кутовими, так і поздовжніми.

Група реквізитів і їх постійних частин, відтворена як блок на бланку документа, називається **штампом** бланка.

*Кутове* розміщення більш раціональне, бо праворуч від штампа на вільному місці можна заповнити реквізит «адресат». Такі бланки рекомендують використовувати при оформленні документів, що мають «гриф затвердження» (протоколів, актів тощо).

*Поздовжнє* розміщення штампа доцільне у випадках, коли назва установи разом з назвою вищої організації, якій вона підпорядкована, складається з великої кількості слів і не може розміститись на площі, відведеній державним стандартом для кутового штампа.

Організаційно-розпорядчі документи виготовляють за допомогою автоматизованих та/або друкувальних засобів.

Окремі внутрішні документи (заяви, пояснювальні та доповідні записки тощо), авторами яких є посадові та інші фізичні особи, допустимо оформлювати рукописним способом.

Для друкування текстів документів потрібно використовувати гарнітуру Times New Roman та шрифт розміром 12—14 друкарських пунктів.

Допустимо використовувати шрифт розміром 8-12 друкарських пунктів для друкування реквізитів «Довідкові дані про юридичну особу», «Код юридичної особи», «Відомості про виконавця документа», виносок, пояснювальних написів до окремих елементів тексту документа тощо.

Для друкування реквізиту «Назва виду документа» можна використовувати розріджений шрифт розміром 14-16 друкарських пунктів.

Для друкування реквізитів «Найменування юридичної особи», «Найменування структурного підрозділу юридичної особи», «Назва виду документа» та «Заголовок до тексту документа» допустимо використовувати напівжирний прямий шрифт.

Текст документів на аркушах паперу формату А4 рекомендовано друкувати через 1-1,5 міжрядкових інтервали, а формату А5 — через 1 міжрядковий інтервал. Під час оформлення документів, за потреби, можна застосовувати інші міжрядкові інтервали.

Реквізити документа (крім тексту), що складаються з кількох рядків («Довідкові дані про юридичну особу», «Заголовок до тексту документа», «Відмітка про наявність додатків»), друкують через 1 міжрядковий інтервал.

Складові частини реквізитів «Адресат», «Гриф затвердження документа», «Гриф погодження (схвалення) документа» відокремлюють один від одного через 1,5 міжрядковий інтервал.

Реквізити документа відокремлюють один від одного через 1,5—3 міжрядкових інтервали.

Реквізити «Найменування юридичної особи вищого рівня», «Найменування юридичної особи», «Назва виду документа» друкують великими літерами.

Розшифрування підпису в реквізиті «Підпис» друкують на рівні останнього рядка найменування посади.

Максимальна довжина рядка багаторядкових реквізитів (окрім реквізиту «Текст документа») — 73 мм (28 друкованих знаків).

Якщо заголовок до тексту документа перевищує 150 друкованих

знаків (5 рядків), його дозволено продовжувати до межі правого поля. Крапку в кінці заголовка не ставлять.

Якщо в тексті документа є посилання на додатки або на документ, що став підставою для його підготовки (видання), слова «Додаток» і «Підстава» друкують без відступу від межі лівого поля, а текст до них — через 1 міжрядковий інтервал.

Тексти документів постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання друкують на одному боці аркуша. Документи тимчасового терміну (до 10 років включно) зберігання можна друкувати на лицьовому і зворотному боці аркуша.

## **2.4 Вимоги до змісту та розташування реквізитів**

**Реквізит**— це інформація, зафіксована у службовому документі для його ідентифікації, організації обігу та/чи надання йому юридичної сили.

В Україні існує Національний стандарт «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» (ДСТУ 4163-2020), яким встановлено загальні положення щодо функціонування структурних підрозділів з діловодства у центральних органах виконавчої влади, місцевих органах виконавчої влади, вимоги до документування управлінської інформації та організації роботи з документами в установах незалежно від способу фіксації та відтворення інформації, яка міститься в документах, включно з їх підготовкою, реєстрацією, обліком і контролем за виконанням.

Національним стандартом «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» (ДСТУ 4163-2020) встановлено реквізити.

Кількість елементів документа, тобто реквізитів, може бути різною і визначається видом і змістом документа. При оформленні конкретного документа застосовують не всі реквізити, а лише ті, які необхідні при виготовленні документів цього типу і вважаються обов'язковими відповідно до юридичних вимог.

Національний стандарт встановлює 32 реквізити документа, кожен з яких має певний код. Конкретний набір реквізитів залежить від виду документа, його цільового призначення, змісту, способу документування, етапів його підготовки роботи з ним.

## **Перелік реквізитів:**

### **1 — зображення Державного Герба України, Герба Автономної Республіки Крим**

Дозволено розміщувати зображення Державного герба України на бланках документів органів місцевого самоврядування, а також на бланках документів інших юридичних осіб, для яких органи місцевого самоврядування є органами вищого рівня.

Зображення Герба Автономної Республіки Крим розміщують на бланках документів юридичних осіб Автономної Республіки Крим лише разом із зображенням Державного герба України.

Зображення Державного герба України, Герба Автономної Республіки Крим на кутових бланках розміщують на верхньому полі над серединою рядків із найменуванням юридичної особи, а на поздовжніх — у центрі верхнього поля. Розмір зображення: висота — 17 мм, ширина — 12 мм.

### **2 — зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг)**

Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для

товарів і послуг) відповідно до положення (статуту) про юридичну особу розміщують на бланку документа з лівого боку від найменування юридичної особи або частково чи повністю на площі, що відведена для розміщення реквізитів «Найменування юридичної особи вищого рівня», «Найменування юридичної особи» та «Найменування структурного підрозділу юридичної особи».

На бланках документів юридичних осіб, що не мають права розміщувати зображення Державного герба України, на верхньому полі бланка документа дозволено розміщувати зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг).

Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) на бланку документа не відтворюють, якщо на бланку є зображення гербів.

Не можна замінювати найменування юридичної особи зображенням емблеми або торговельної марки (знака для товарів і послуг), навіть якщо найменування повністю відтворено в зображенні. Цей реквізит використовують лише разом із найменуванням юридичної особи.

Розміри зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) не обмежуються. Рекомендована висота зображення — не більша ніж 17 мм.



Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) реєструють в установленому законодавством порядку.

### **3 - найменування юридичної особи вищого рівня**

Найменування юридичної особи вищого рівня зазначають скорочено. Якщо немає офіційного скорочення цього найменування, то його зазначають повністю.

Найменування юридичної особи вищого рівня розміщують вище найменування юридичної особи — автора документа.

### **4 — найменування юридичної особи**

Найменування юридичної особи — автора документа — має відповідати повному найменуванню, зазначеному в положенні (статуті) про юридичну особу. Нижче повного найменування (окремим рядком у центрі) розміщують скорочене найменування юридичної особи, якщо його офіційно зафіксовано в положенні (статуті). Скорочене найменування зазначають у дужках або без них.

У разі оформлення документів, підготовлених кількома юридичними особами, їхнє найменування розміщують на одному рівні, а назву виду документа — посередині.

Ліворуч зазначають дату документа, праворуч — реєстраційний індекс документа. У цьому разі зображення гербів, емблем юридичних осіб або торговельних марок (знаків для товарів і послуг) не відтворюють.

### **5 — найменування структурного підрозділу юридичної особи**

Найменування структурного підрозділу юридичної особи, зокрема відокремленого структурного підрозділу, зазначають у разі, якщо структурний підрозділ є автором документа, і розміщують нижче найменування юридичної особи.

### **6 — довідкові дані про юридичну особу**

Довідкові дані про юридичну особу мають містити таке: поштову адресу та інші відомості (номери телефонів, телефаксів, рахунків у банку, адресу електронної пошти, адресу офіційного веб-сайту тощо). Ці дані розміщують нижче найменування юридичної особи або структурного підрозділу.

Реквізити поштової адреси зазначають згідно з постановою Кабінету Міністрів України у такій послідовності: назва вулиці, номер будинку, номер корпусу чи офісу (за потреби), назва населеного пункту, району, області, поштовий індекс.

Якщо місцезнаходження юридичної особи відрізняється від адреси фактичного здійснення діяльності чи розміщення офісу, у довідкових

даних допустимо зазначати дві адреси: юридичну (зазначену в ЄДРПОУ) та фактичну (для листування).

Номери телефонів і телефаксів зазначають відповідно до національного формату в такій послідовності: міжміський префікс, код населеного пункту (в дужках), телефонний номер, який відділяють від коду та розділяють пробілами.

### **7 — код форми документа**

Код форми документа (за наявності) проставляють згідно з Державним класифікатором управлінської документації (ДКУД).

Код форми документа розміщують у правій частині верхнього поля документа вище реквізиту «Назва виду документа».

### **8 — код юридичної особи**

Код юридичної особи проставляють згідно з Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України (ЄДРПОУ) відповідно до постанови Кабінету Міністрів України.

Код юридичної особи розміщують на загальному бланку та бланку конкретного виду документа під реквізитом «Код форми документа» (за наявності), а на бланку листа — після реквізиту «Довідкові дані про юридичну особу».

### **9 — назва виду документа**

Назву виду документа зазначають на бланку конкретного виду документа і загальному бланку під час оформлення різних видів документів, **окрім листів**.

Назва виду документа (наказ, рішення, протокол, акт, довідка, доповідна записка тощо) має відповідати назві, зафіксованій у переліку уніфікованих форм документів, запроваджених в юридичній особі. Такий перелік має містити назви уніфікованих форм документів згідно з ДКУД та назви інших документів, що відповідають організаційно-правовому статусу юридичної особи, закріпленому в положенні (статуті).

Назву виду документа на поздовжніх бланках розміщують посередині, а на кутових — у лівому верхньому куті під реквізитом «Найменування юридичної особи» або «Найменування структурного підрозділу юридичної особи».

### **10 — дата документа**

Дата документа — це, відповідно, дата його підписання, затвердження, прийняття, реєстрації або складення. Крім того, датують усі службові відмітки, проставлені на документі, а саме: візу, резолюцію, відмітку про засвідчення копії документа, відмітку про надходження

документа до юридичної особи, відмітку про виконання документа, відмітку про ознайомлення з документом.

Дату оформлюють цифровим або словесно-цифровим способом.

У разі оформлення дати цифровим способом її елементи зазначають арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: день місяця, місяць, рік. У цьому разі день місяця і місяць проставляють двома парами цифр, розділеними крапкою; рік — чотирма цифрами, крапку наприкінці не ставлять.

**Приклад**  
07.12.2019

Допустимо оформлювати дату у зворотній послідовності: рік, місяць, день місяця.

Такий спосіб найчастіше використовують під час службового листування з іноземними партнерами, оскільки він відповідає міжнародній системі датування документів.

**Приклад**  
2019.05.25

У текстах нормативно-правових актів та посиланнях на них і в документах, що містять відомості фінансового характеру, застосовують словесно-цифровий спосіб зазначення дат із проставлянням нуля в позначенні дня місяця, якщо він містить одну цифру.

**Приклад**  
07 грудня 2019 року

Допустимо вживати слово «рік» у скороченому варіанті «р.».

**Приклад**  
25 травня 2019 р.

У різних реквізитах одного документа дата може бути оформлена як словесно-цифровим способом, так і цифровим.

У спільних документах, підготовлених від імені двох і більше юридичних осіб, зазначають одну дату, що відповідає даті проставлення останнього підпису.

Дату документа на бланку проставляють у спеціально відведеному місці.

У внутрішніх службових документах (заявах, доповідних і пояснювальних записках тощо), оформлених не на бланку, дату проставляють ліворуч від особистого підпису автора документа.

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства допустимо проставляти дату реєстрації документа у складі штрих-коду або QR-коду, що створюється засобами цієї системи, згідно з постановою Кабінету Міністрів України.

Штрих-код проставляють у центрі нижнього поля першої сторінки документа, QR-код (21 мм Ч 21 мм) — у нижньому лівому куті першої сторінки документа.

## **11 — реєстраційний індекс документа**

Реєстраційний індекс документа складається з порядкового номера цього документа в межах групи документів, що реєструють, який доповнюється індексами, що застосовують в юридичній особі, зокрема індексом за номенклатурою справ, структурного підрозділу, кореспондентів, посадових осіб, які розглядають або підписують документ, виконавців, питань діяльності яких стосується документ.

Складові частини реєстраційного індексу відокремлюють одна від одної правобічною похилою рисою.

### **Приклади**

1. 123/01-10
2. 321/01/01-10
3. 01-10/456

Послідовність написання складових частин реєстраційного індексу може змінюватися залежно від того, який документ реєструють, — вхідний чи створений юридичною особою.

У спільному документі, підготовленому від імені двох і більше юридичних осіб, реєстраційний індекс має містити індекси, присвоєні документу кожною з цих юридичних осіб, які проставляють через правобічну похилу риску в тій послідовності, у якій документ підписано його авторами.

### **Приклад**

987/321/654

Місце розташування реєстраційного індексу на документі залежить від виду бланка та виду документа.

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства дозволено проставляти реєстраційний індекс

документа у складі штрих-коду або QR-коду, що створюється засобами цієї системи згідно з постановою Кабінету Міністрів України.

### **12 — посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь**

Посилання на реєстраційний індекс і дату документа має містити реєстраційний індекс та дату того документа, на який дають відповідь.

Посилання на реєстраційний індекс і дату документа розміщують нижче або на рівні реєстраційного індексу у спеціально відведеному місці на бланку.

### **13 — місце складення документа**

Місце складення документа зазначають на всіх документах, окрім листів.

Місце складення документа розміщують на рівні або нижче реквізитів «Дата документа» чи «Реєстраційний індекс документа».

#### **Приклади**

1. м. Одеса
2. с. Березівка Макарівського району Київської області

У разі зазначення в цьому реквізиті столиці «Київ» скорочення «м.» не застосовують.

### **14 — гриф обмеження доступу до документа**

Гриф обмеження доступу до документа («Для службового користування», «Таємно», «Цілком таємно» тощо) оформлюють відповідно до нормативно-правових актів, які регламентують порядок організації діловодства стосовно документів, що містять інформацію з обмеженим доступом згідно із законодавством.

Гриф обмеження доступу до документа розміщують у правій частині верхнього поля документа вище реквізиту «Адресат» або «Гриф затвердження документа». За потреби його доповнюють номером примірника документа.

#### **Приклади**

1. Для службового користування Прим. 1
2. Цілком таємно Прим. 2

### **15 — адресат**

Адресатами документа можуть бути юридичні особи, їхні структурні підрозділи, конкретні посадові особи та громадяни.

У разі адресування документа юридичній особі або її структурному підрозділу без зазначення посадової особи їхні найменування подають у називному відмінку.

### **Приклади**

1. Одеський державний економічний університет
2. Український науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства  
Відділ документознавства

У найменуванні адресата допустимо зазначати скорочене найменування юридичної особи.

### **Приклад**

ОДЕУ

У разі адресування документа керівнику юридичної особи або його заступнику найменування юридичної особи має бути складовою частиною найменування посади адресата, яке зазначають у давальному відмінку.

### **Приклад**

Ректору ОДЕУ  
Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Якщо документ адресують керівнику структурного підрозділу юридичної особи, то найменування юридичної особи зазначають у називному відмінку, а посаду, власне ім'я та прізвище адресата — у давальному.

### **Приклад**

Український науково-дослідний  
інститут архівної справи  
та документознавства  
Завідувачу відділу документознавства  
Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Якщо документ адресують багатьом однорідним юридичним особам або їхнім керівникам, адресата зазначають узагальнено в давальному відмінку.

### **Приклади**

1. Вищим навчальним закладам та науковим установам, в яких

діють спеціалізовані вчені ради

## 2. Директорам центральних державних архівів України

Документ не може мати більше чотирьох адресатів. Слово «копія» перед зазначенням найменувань другого, третього, четвертого адресата не ставлять. У разі надсилання документа більше ніж чотирьом адресатам складають список розсилання, а на кожному документі зазначають лише одного адресата.

Реквізит «Адресат» може містити поштову адресу. Реквізити поштової адреси зазначають згідно з постановою Кабінету Міністрів України.

### **Приклад**

Державний архів Житомирської області  
вул. Охрімова Гора, буд. 2/20, корп. 1,  
м. Житомир, 10003

Якщо документ адресують фізичній особі, спочатку зазначають власне ім'я та прізвище адресата в давальному відмінку, потім — поштову адресу.

### **Приклад**

Юрію Ковтанюку  
вул. Житомирська, буд. 23, с. Токарів,  
Новоград-Волинський р-н,  
Житомирська обл.,  
11754

Поштову адресу не зазначають на документах, які надсилають органам законодавчої та виконавчої влади, а також постійним кореспондентам.

## **16 — гриф затвердження документа**

Гриф затвердження документа складається зі слова ЗАТВЕРДЖУЮ, найменування посади, особистого підпису, власного імені, прізвища особи і дати затвердження, якщо документ затверджує посадова особа, до повноважень якої належить вирішення питань, наведених у цьому документі.

### **Приклад**

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Ректор ОДЕУ

Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

У разі затвердження документа кількома посадовими особами або колегіальними органами юридичної особи оформлюють відповідну кількість грифів затвердження.

Якщо документ затверджують дві посадові особи або два колегіальні органи юридичної особи (юридичних осіб), грифи затвердження розміщують на одному рівні горизонтально, а якщо більше двох — на одному рівні горизонтально вертикальними рядками в довільному порядку.

Якщо створений документ затверджено розпорядчим документом юридичної особи, то гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖЕНО, назви виду розпорядчого документа в називному відмінку, його дати і номера.

#### **Приклад**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ректора ОДЕУ

Дата №

Перелік видів документів, що мають бути затверджені з проставлянням грифа затвердження, визначає юридична особа на підставі законодавства та з унесенням в інструкцію з діловодства.

Гриф затвердження розміщують у правому верхньому куті першого аркуша документа.

#### **17 — резолюція**

Резолюція — це зроблений посадовою особою напис на документі, що містить стислий зміст прийнятого нею рішення щодо виконання документа.

Резолюція максимально може складатися з таких елементів: прізвище(-а), власне(-і) ім'я(-ена) виконавця (-ів) у давальному відмінку, зміст доручення, строк виконання, особистий підпис керівника, дата.

#### **Приклад**

Прізвище Власне ім'я

Прошу підготувати проект договору  
про проходження практики до 25.05.2023

Особистий підпис

Дата

Якщо доручення надано кільком посадовим особам, головним виконавцем документа є особа, зазначена в резолюції першою.



На документах із строками виконання, що не потребують додаткових вказівок, у резолюції зазначають виконавця, підпис автора резолюції і дату.

Резолюцію проставляють рукописно безпосередньо на документі нижче реквізиту «Адресат» паралельно до основного тексту або на вільному від тексту місці у верхній частині першого аркуша з лицьового боку, але не на полі документа, призначеному для підшивання.

Якщо на документі немає вільного місця для резолюції або документ підлягає поверненню, або це електронний документ, то резолюцію оформлюють на окремому аркуші або спеціальному бланку, на якому зазначають дату.

### **Приклад**

До вх. № 123/01-10 від 25.05.2023

### **18 — відмітка про контроль**

Відмітка про контроль означає, що документ узято на контроль для забезпечення його виконання в установлений термін.

Відмітку про контроль позначають великою літерою «К» чи словом «Контроль» (рукописно або з використанням штампа) на лівому полі першого аркуша документа на рівні заголовка до тексту.

### **19 — заголовок до тексту документа**

Заголовок до тексту документа має містити стислий виклад основного смислового аспекту змісту документа.

Заголовок до тексту документа має бути коротким, граматично узгодженим із назвою документа, точно передавати зміст тексту та відповідати на запитання «про що?», «чого?», «кого?».

### **Приклади**

- 1 Наказ (про що?) про надання відпустки
- 2 Лист (про що?) про організацію конференції
- 3 Протокол (чого?) засідання атестаційної комісії
- 4 Посадова інструкція (кого?) головного спеціаліста

Заголовок до тексту документа оформлюють у спеціально відведеному місці на бланку.

### **20 — текст документа**

Текст документа має містити інформацію, заради фіксування якої його було створено, і стосується того питання, яке сформульоване в заголовку до тексту документа.

Інформацію в тексті документа потрібно подавати стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно. Текст документа не може містити повторів, а також слів і зворотів, що не несуть змістового навантаження.

Текст документа оформлюють у вигляді суцільного зв'язного тексту, анкети, таблиці або із поєднанням цих форм.

Документи складають державною мовою, крім випадків, передбачених законодавством про мови в Україні.

Тексти документів, які надсилають зарубіжним адресатам, за попередньою домовленістю, можна складати українською мовою, мовою країни-адресата чи однією з мов міжнародного спілкування. Документи, адресовані державним органам, складають лише українською мовою.

## **21 — відмітка про наявність додатків**

Відмітку про наявність додатків, повну назву яких наводять переважно в тексті супровідного листа, оформлюють після тексту листа перед підписом.

### **Приклад**

Додаток: на 5 арк. у 2 прим.

Якщо документ має додатки, повні назви яких не наведено в тексті документа, то ці назви потрібно зазначити у відмітці про наявність додатків із зазначенням кількості аркушів у кожному додатку та кількості їх примірників.

### **Приклад**

Додатки: 1. Довідка про виконання плану розвантажувальних робіт за II квартал 2019 р. на 5 арк. в 1 прим.

2. Графік ремонтних робіт на III квартал 2019 р. на 3 арк. в 1 прим.

## **22 — підпис**

Підпис має містити найменування посади особи, яка підписує документ (у повній формі, якщо документ надрукований не на бланку, у скороченій — на документі, надрукованому на бланку), особистий підпис (окрім електронних документів), власне ім'я і прізвище.

### **Приклади**

1. Генеральний директор

ДП «УкрНДНЦ» Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

2. Генеральний директор Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Якщо документ підписують кілька посадових осіб однієї юридичної особи, то їхні підписи розташовують один під одним відповідно до підпорядкованості цих осіб.

### **Приклад**

Директор Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Головний бухгалтер Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

У разі підписання спільного документа кількома особами, які займають однакові посади, їхні підписи розміщують на одному рівні.

Документи колегіальних органів підписують голова колегіального органу та секретар.

### **Приклад**

Голова комісії Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Секретар Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

У разі відсутності посадової особи, найменування посади, власне ім'я і прізвище якої зазначено в документі, його підписує особа, яка виконує її обов'язки, або її заступник. У цьому разі обов'язково зазначають фактичну посаду, власне ім'я, прізвище особи, яка підписала документ.

Не дозволено під час підписання документа ставити прийменник «За» чи правобічну похилу риску перед найменуванням посади. Слова «Виконувач обов'язків» або «В.о.» до найменування посади керівника юридичної особи додають лише в разі його заміщення на підставі розпорядчого документа.

### **Приклад**

В. о. директора Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Підпис розміщують під текстом документа або під відміткою про наявність додатків.

Особистий підпис у всіх реквізитах електронного документа, до складу яких він входить, замінюють електронним підписом, що створюється відповідно до законів України.

## **23 — відбиток печатки**

Юридичні особи, що відповідно до положення (статуту) мають гербову печатку або основну круглу печатку юридичної особи із зазначенням найменування та ідентифікаційним кодом ЄДРПОУ, можуть засвідчувати на документі підпис посадової (відповідальної) особи. Перелік документів, підписи на яких потрібно скріплювати печаткою юридичної особи, визначає юридична особа на підставі законодавства та з унесенням в інструкцію з діловодства.

Інші види печаток (структурних підрозділів (служби діловодства, бухгалтерії, кадрової служби тощо), для окремих категорій документів (для копій, перепусток, конвертів тощо), металеві печатки (для опечатування

приміщень, шаф, сейфів)), їх кількість та порядок застосування юридичною особою визначають в інструкції з діловодства.

Відбиток печатки ставлять так, щоб він охоплював останні кілька літер найменування посади особи, яка підписала документ, але не особистий підпис посадової особи, або у спеціально призначеному для цього місці з відміткою «МП».

Відбиток печатки в усіх реквізитах електронного документа, до складу яких він входить, замінюють електронною печаткою, що створюється відповідно до вимог законів України.

## **24 — віза документа**

Віза має складатися з таких елементів: найменування посади (за потреби), особистого підпису, власного імені і прізвища особи, яка візує документ, дати візування.

### **Приклад**

Начальник юридичного відділу

Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Візою оформлюють **внутрішнє** погодження документів.

Документ може візувати одна посадова особа чи кілька. Перелік посадових осіб, які повинні завізувати документ, визначає його виконавець, виходячи зі змісту цього документа та відповідно до вимог інструкції з діловодства юридичної особи.

Порядок візування певних видів документів зазначають в інструкції з діловодства юридичної особи.

Візу проставляють нижче реквізиту «Підпис» без відступу від межі лівого поля на лицьовому або зворотному боці останнього аркуша документа, примірник якого залишається у юридичної особи.

## **25 — гриф погодження (схвалення) документа**

Грифом погодження (схвалення) документа оформлюють **зовнішнє** погодження або схвалення документів.

Якщо документ погоджує посадова особа сторонньої юридичної особи, до повноважень якої належить погодження питань, наведених у цьому документі, то гриф погодження (схвалення) складається зі слова **ПОГОДЖУЮ**, найменування посади (найменування юридичної особи є складовою частиною найменування посади), особистого підпису, власного імені, прізвища особи та дати погодження.

## **Приклад**

### **ПОГОДЖУЮ**

Заступник генерального

директора ДП «УкрНДНЦ»

Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Якщо документ погоджують (схвалюють) іншим документом (листом, протоколом, актом тощо), то гриф погодження (схвалення) складається зі слова ПОГОДЖЕНО (СХВАЛЕНО), назви виду погоджувального документа в називному відмінку, його дати і номера.

## **Приклади**

### **1. ПОГОДЖЕНО**

Протокол засідання

експертно-перевірної комісії

ЦДАВО України

Дата №

### **2. СХВАЛЕНО**

Протокол засідання

експертно-перевірної комісії

ЦДАВО України

Дата №

Гриф погодження (схвалення) документа розміщують нижче реквізиту «Підпис» на лицьовому або зворотному боці останнього аркуша документа, якщо місця для нього на лицьовому боці останнього аркуша не вистачає.

Підпис посадової особи скріплюють печаткою юридичної особи (за наявності).

У разі погодження (схвалення) документа кількома посадовими особами або колегіальними органами юридичної особи оформлюють відповідну кількість грифів погодження (схвалення). Якщо документ погоджують (схвалюють) дві посадові особи або два колегіальні органи юридичної особи (юридичних осіб), грифи погодження (схвалення) розміщують на одному рівні горизонтально, а якщо більше двох — на одному рівні горизонтально вертикальними рядками в довільному порядку.

## **26 — відмітка про засвідчення копії документа**

Відмітка про засвідчення копії документа складається з таких елементів: слів «Згідно з оригіналом» (без лапок), найменування посади,

особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її власного імені та прізвища, дати засвідчення копії.

У випадках, визначених законодавством, копії документів засвідчують відбитком печатки юридичної особи, структурного підрозділу (служби діловодства, служби кадрів, бухгалтерії тощо) юридичної особи або печатки «Для копій».

#### **Приклад**

Згідно з оригіналом

Менеджер із персоналу Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Відбиток печатки

Відмітку про засвідчення копії документа проставляють нижче реквізиту «Підпис» на лицьовому боці останнього аркуша копії документа.

#### **27 — відомості про виконавця документа**

Відомості про виконавця документа складаються з таких елементів: прізвища і власного імені виконавця документа, номера його службового телефону.

#### **Приклад**

Федорчук Василь 123 45 67

У внутрішніх документах допустимо зазначати лише прізвище виконавця документа і номер його службового телефону.

#### **Приклад**

Федорчук 123 45 67

Допустимо через кому зазначати кілька номерів телефонів, за якими можна зв'язатися з виконавцем.

#### **Приклад**

Бойко Федір 123 45 67, 765 43 21

В одному документі, за потреби, може бути зазначено відомості про 2—3 виконавців.

#### **Приклад**

Примак Сергій 123 45 67

Зубрійчук Сергій 765 43 21

Відомості про виконавця документа оформлюють у нижньому лівому куті на лицьовому боці останнього аркуша документа.

## **28 — відмітка про ознайомлення з документом**

Відмітка про ознайомлення з документом свідчить про факт ознайомлення працівника(-ів) зі змістом управлінської(-их) дії(-й) стосовно нього (них) та складається з таких елементів: слів «З документом ознайомлений(-а, -і):» (без лапок), особистого(-их) підпису(-ів), власного (-их) імені(імен), дати, яку кожний працівник власноруч проставляє під час ознайомлення.

У відмітці про ознайомлення з документом замість слова «документ» може бути зазначено його конкретний вид (наказ, розпорядження, акт, посадова інструкція тощо).

### **Приклади**

1. З наказом ознайомлений:

Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

2. З посадовою інструкцією ознайомлена:

Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Відмітку про ознайомлення з документом розміщують нижче реквізиту «Підпис» або «Віза документа» (за наявності).

## **29 — відмітка про виконання документа**

Відмітка про виконання документа свідчить про те, що роботу над документом завершено і його можна долучити до справи, та має складатися з таких елементів: слів «До справи» (без лапок), номера справи, у якій документ буде зберігатися, посилання на дату й реєстраційний індекс документа, що засвідчує виконання (або короткі відомості про виконання), найменування посади, особистого підпису, власного імені та прізвища відповідальної особи, дати оформлення відмітки.

### **Приклади**

1. До справи № 01-10

Лист-відповідь від 25.05.2019 № 01-10/01/123

Секретар Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

2. До справи № 02-10

Питання вирішено позитивно в телефонній розмові 25.05.2019

Головний бухгалтер Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Якщо документ не потребує письмової відповіді, то зазначають короткі відомості про виконання. Підпис і дату відмітки проставляє виконавець цього документа.

Відмітку про виконання документа проставляють рукописно в лівому куті нижнього поля на лицьовому боці першого аркуша документа.

### **30 — відмітка про надходження документа до юридичної особи**

Відмітка про надходження документа до юридичної особи має містити такі елементи: скорочене найменування юридичної особи, до якої надійшов документ, вхідний реєстраційний індекс, дату (за потреби — годину і хвилину) надходження документа.

Відмітку про надходження документа до юридичної особи проставляють рукописно або з використанням штампа, автоматичного нумератора у правому куті нижнього поля на лицьовому боці першого аркуша оригіналу документа.

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства цю відмітку проставляють за допомогою штрихового коду (штрих-коду).

### **31 — запис про державну реєстрацію**

Запис про державну реєстрацію проставляють на нормативно-правових актах юридичних осіб, включених до Єдиного державного реєстру нормативно-правових актів, у відповідних органах юстиції в установленому законодавством порядку.

На першій сторінці нормативно-правового акта для проставлення запису про державну реєстрацію повинно бути вільне місце (60 мм Ч 100 мм) у верхньому правому куті після номера акта чи грифа затвердження документа.

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства запис про державну реєстрацію допустимо проставляти у складі QR-коду, що створюється засобами цих систем.

### **32 — відмітка про наявність примірника з паперовим (електронним) носієм інформації.**

Відмітку про наявність примірника документа з паперовим (електронним) носієм інформації проставляють згідно з постановою Кабінету Міністрів України та наказом Міністерства юстиції України.

У разі створення примірника електронного документа з паперовим носієм інформації на ньому проставляють штрих-код або QR-код, що



містить: скорочене найменування юридичної особи, дату реєстрації, реєстраційний індекс.

QR-код також має містити відомості про підписувача електронного документа або накладача електронної печатки, а саме: прізвище, ім'я, по батькові підписувача або найменування юридичної особи (для електронної печатки), номер сертифіката і строк його дії. Окрім того, QR-код додатково має містити дати накладання кваліфікованих електронних підписів і печаток на електронний документ, що беруть із кваліфікованих електронних позначок часу. Для актів додатково зазначають дані про погодження.

Відмітку про наявність примірника електронного документа з паперовим носієм інформації проставляють у центрі нижнього поля першого аркуша електронного документа. Якщо примірник електронного документа з паперовим носієм інформації створюють одночасно з електронним документом, відмітку про наявність цього примірника проставляють у тому самому місці.

### **Приклад**

Примірників електронного документа з паперовим носієм інформації 2.

## **2.5 Класифікація документів**

У практичній діяльності установ, організацій і підприємств найпоширеніший текстовий документ, зміст якого – мовна інформація, зафіксована будь-яким типом письма або певною системою звукозаписування.

Отже, вирізняють письмові та рукописні документи.

*Письмовий документ* - текстовий документ, мовна інформація якого зафіксована будь-яким видом письма.

*Рукописний документ* - це письмовий документ, створений способом нанесення знаків письма власноруч.

**Класифікація** — це розподіл документів на класи за узагальненими ознаками споріднення та відмінності.

**Мета класифікації** полягає в підвищенні оперативності роботи апарату управління та відповідальності виконавців. У поточній роботі класифікацію документів здійснюють на етапі групування їх у справи.

Спочатку документи класифікували лише за інформаційною складовою, а комплексний підхід з урахуванням змісту і форми вперше запропонував П. Отле («Трактат про документацію», 1934 р.).

Комплексний підхід до класифікації документів, що враховує особливості його змісту і форми, бере свій початок у ХХ столітті. Це відбулося одночасно із введенням у науковий обіг понять „документ” і „документація”. Перша спроба такої класифікації була здійснена П. Отле у

його „Трактаті про документацію” (1934 р.), де закладені основи класифікації, яка враховує не тільки деякі ознаки тексту, зокрема особливості знакової природи інформації, але й характеристики форми документа, тобто його матеріального носія.

Усю сукупність документів П. Отле розподілив на три основні класи:

1. *Документи бібліографічні*, тобто тексти, які традиційно вважають творами писемності та друку. Серед них – брошури, монографії, огляди, трактати, енциклопедії, словники, періодичні та продовжувані видання (журнали, газети, щорічники тощо).

Окрім перелічених видань, до бібліографічних документів також належать тексти особистого походження (листи), офіційні повідомлення і облікові (реєстраційні) книги (або журнали), а також знаки-вивіски, лозунги, квитки та інші проїзні документи. Очевидно, що ця класифікація була побудована одночасно за декількома напрямками, що призвело до змішування типів і видів документів.

2. *Другі або інші графічні документи*, тобто нетекстові документи: картографічні, образотворчі, нотні. Серед образотворчих названі: іконографічні, що містять друковане зображення (естаMPI, гравюри, поштові листівки тощо); фотографії; документи, що сприймаються через проєкційні апарати (наприклад, мікрокопії). Як особливий різновид виділені «пам'ятники образотворчі»: написи, монети, медалі, печатки.

До графічних документів П. Отле відносив: „манускрипти” - рукописні книги та інкунабули, а також „архівні документи” (управлінські): стародавні та сучасні. Перший класифікаційний ряд, запропонований автором, увійшов практично без змін до сучасних класифікацій документів.

3. *Документи-замінники книги*: диски, фонограми, кінофільми і радіомовлення (запис і передавання звуку), телебачення, телефотографія, радіотелефотографія і власне телебачення.

Особливе місце у цьому класифікаційному ряду посіли „документи трьох вимірів”: природні (мінерали, рослини, тварини), та штучні, створені людиною (матеріали, продукти, технічні об'єкти, а також медалі, макети, рельєфи). До них віднесено також наукові інструменти, дидактичні матеріали, наочні посібники. Особливо виокремлені серед них тримірні витвори мистецтва: зразки архітектури та скульптури

У наш час найважливішою класифікаційною ознакою документа є його зміст, зокрема, відношення зафіксованої в ньому інформації до особи, структури, предмета чи напряму діяльності укладача чи адресата.

**Згідно з унормованими вимогами за ознаками вирізняють такі класифікації документів:**

**За найменуванням:** рапорт, заява, автобіографія, пояснювальна

записка, протокол, довідка, характеристика, супровідний лист, доповідна записка, звіт, план роботи, акт, доповідь, рецензія тощо.

**За способом фіксації інформації** документи поділяють на:

- письмові, до яких належать усі рукописні й машинописні документи, виготовлені за допомогою друкарської та розмножувальної техніки;

- графічні, в яких зображення об'єктів передається за допомогою ліній, штрихів, світлотіні. Це графіки, малюнки, схеми, плани, що цінні своєю ілюстративністю;

- фото- та кінодокументи створюються способом фотографування й кінематографії (фотоплівки, діафільми, кінофільми). На них можна зафіксувати ті явища і процеси, які іншим способом зафіксувати важко чи неможливо;

- фонодокументи — такі, що створюються за допомогою будь-якої системи звукозаписування і відтворюють звукову інформацію (магнітофонні, диктофонні);

- інші різновиди, що можуть з'явитися внаслідок розвитку інформаційних технологій.

**За змістом і спеціалізацією:** загальні, з адміністративних питань, з питань планування оперативної діяльності, підготовки та розподілу кадрів тощо.

**За призначенням:** організаційні, розпорядчі, щодо особового складу (кадрово-контрактні), довідково-інформаційні, обліково-фінансові, господарсько-договірні тощо.

**За способом виготовлення, структурними ознаками і ступенем стандартизації та регламентації:** типові, трафаретні та індивідуальні.

**Типові** (стандартні) — це документи, що мають однакову форму і заповнюються в певній послідовності за обов'язковими правилами (паспорт, свідоцтво про народження, атестат, диплом про освіту тощо).

**Індивідуальні** документи укладаються в кожному конкретному випадку для вирішення чи з'ясування окремих ситуацій. Їх друкують чи пишуть від руки (щоразу заново). Це заява, рапорт, доповідна записка, пояснювальна записка, автобіографія, резюме, характеристика тощо.

**Трафаретні** документи виготовляються друкарським способом: незмінювана частина їх тексту друкується на бланку, а для змінної інформації залишаються вільні місця. Ця форма набуває дедалі більшого поширення, адже дає можливість економити час і полегшує машинну обробку (анкета, службовий листок, довідка, перепустка тощо).

**За складністю** документи бувають:

- прості, що містять інформацію з одного питання чи факту;
- складні, що містять інформацію з двох і більше питань чи фактів.

**За місцем укладання** розрізняють документи:

- внутрішні, що мають чинність лише всередині тієї структури, в якій

їх складено;

- зовнішні, що входять чи виходять за межі структури, тобто вони є результатом спілкування структури з іншими організаціями, закладами тощо.

**За напрямом:**

- вхідні, що надходять до установи, закладу;

- вихідні, що адресовані за межі установи, організації.

**За терміном виконання** документи є:

- термінові, що укладаються у терміни, встановлені законом, відповідним правовим актом, керівником, а також документи з позначкою «терміново»;

- дуже термінові — зі спеціальним зазначенням терміну;

- нетермінові — це такі документи, що виконуються в порядку загальної черги або в термін, зазначений керівництвом структури.

**За походженням** документи поділяють на:

- службові, що укладаються організаціями, підприємствами та службовими особами, які офіційно уповноважені від імені установи, закладу для вирішення службових питань. Вони виконуються в установленому порядку;

- офіційно-особисті, що стосуються конкретних осіб і створюються поза сферою їх службової діяльності (заяви, скарги).

**За гласністю** документи є: звичайні, для службового користування, таємні, конфіденційні тощо.

**За юридичною силою** розрізняють:

- справжні (істинні) — ті, що видані в установленому законом порядку з дотриманням усіх правил. Справжні документи бувають чинні і нечинні. Документ стає нечинним, коли втрачає юридичну силу з будь-якої причини;

- підроблені (фальшиві) — документи, в яких зміст чи оформлення не відповідає істині. Підробленими документи можуть бути внаслідок матеріальної чи інтелектуальної підробки. Перша буває тоді, коли до змісту справжнього документа замість правильних вносять неправильні відомості, роблять виправлення, підчищування тощо. Інтелектуальна підробка виражається у складенні й видачі документа свідомо неправдивого змісту, хоч і правильного з формального боку.

**За стадією виготовлення** розрізняють:

- оригінал — перший або єдиний примірник офіційного документа. Він має підпис керівника установи і в разі потреби засвідчується штампом і печаткою;

- копія — це точне відтворення оригіналу. На копії документа обов'язково робиться відмітка «копія» вгорі праворуч. Листуючись із підприємствами, організаціями чи установами, у справах завжди залишають потрібні для довідок копії. Оригінал і копія мають однакову

юридичну силу. Коли треба відтворити не весь документ, а лише його частину, робиться *витяг*.

У разі втрати документа видається його другий примірник — *дублікат*.

Юридично оригінал і дублікат рівноцінні.

**За терміном зберігання** розрізняють документи:

- постійного зберігання,
- тривалого зберігання (понад 10 років),
- тимчасового зберігання (до 10 років).

Точний термін зберігання документів (3, 5, 7, 10, 15, 25 років тощо) встановлює номенклатура справ.

### **ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ ТА КОНТРОЛЮ**

1. Що називається реквізитом?
2. Що називається формуляром документа?
3. Які реквізити називаються постійними, а які – змінними?
4. Що називається бланком документа?
5. Які ви знаєте грифи?
6. Як оформлюється реквізит «Дата»?
7. Як оформлюється реквізит «Підпис»?
8. Як оформлюється реквізит «Заголовок до тексту»?
9. Як оформлюється реквізит «Адресат»?
10. Як оформлюється реквізит «Резолюція»?

## ТЕМА 3 ТЕКСТ У ДОКУМЕНТАХ РІЗНОГО ТИПУ

- 3.1 Поняття тексту. Види текстів.
- 3.2 Композиція тексту.
- 3.3 Основні правила написання та оформлення тексту документа.
- 3.4 Текстова рубрикація.
- 3.5 Особливості тексту в документах різного типу.
- 3.6 Вимоги до оформлення списку використаної літератури.

### 3.1 Поняття тексту. Види текстів

Установи, організації ведуть документацію, листуються українською мовою. У містах, селищах, населених пунктах, де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, вести документацію у внутрішньому діловодстві можна мовою відповідної національної меншини, поряд із державною мовою. Документи, що надсилають закордонним адресатам, можна оформлювати українською або мовою країни-адресата чи однією з мов міжнародного спілкування.

**Текст** (від лат. *textum* – зв'язок, поєднання, тканина) – це писемний мовленнєвий масив документа, що становить лінійну послідовність висловлень, об'єднаних смисловими і граматичними зв'язками, а в загальнокомпозиційному плані – спільною темою і сюжетною заданістю.

Текст є основою кожного документа, а точніше – одним із основних реквізитів документа. У ньому має бути розкрито причину, мету написання документа, суть справи, докази, висновки. Текст, на думку багатьох дослідників, повинен бути *конкретним, об'єктивним, стислим, юридично бездоганим*.

Текст документа повинен містити певну аргументовану інформацію, викладену стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно, без повторень та вживання слів і зворотів, які не несуть змістового навантаження. Він оформляється у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм.

**Суцільний складний текст** документа містить граматично і логічно узгоджену інформацію про управлінські дії та використовується під час складання, правил, положень, листів, розпорядчих документів.

**Форма анкети** використовується під час викладення цифрової або словесної інформації про один об'єкт за певним обсягом ознак. Анкетними текстами послуговуються в організаційно-розпорядчих документах, документах матеріально-технічного постачання і збуту.

**Тексти у вигляді таблиці** використовуються у звітно-статистичних, бухгалтерських, планових та інших документах.

*За способом викладу* розрізняють такі види текстів:  
розповідь;

опис;  
міркування.

**Розповідь** про події, явища, факти в їх хронологічній послідовності використовують в автобіографіях, протоколах, звітах тощо.

**Опис** – це перелік ознак, властивостей тощо, а також загальна характеристика явища. Цей спосіб викладу використовують в актах, звітах, наказах, постановах тощо.

**Міркування** – це спосіб викладу, при якому визначення, судження і висновки розкривають внутрішній зв'язок явищ і, як правило, доводять певне положення за допомогою причинно-наслідкових зв'язків, зіставлень, порівнянь, розкриття змісту цих зв'язків. Доказ чогось у документі формується у формі міркувань від загального до часткового, від фактів до узагальнень.

Часто в одному документі поєднуються всі три способи викладу. До викладу матеріалу ставляться такі вимоги: виклад повинен бути чітко продуманим і логічним; основним елементом логічної побудови змісту всього документа є виклад його мети; фактичний матеріал має бути достовірним, актуальним, переконливим; не можна переобтяжувати текст другорядними деталями; найдоцільніше кожен документ присвячувати якомусь одному питанню; текст документа має бути точним (не допускати двозначних тлумачень); зміст має бути викладено в нейтральному тоні; при стислому викладі має забезпечуватися повнота інформації (учені радять домагатися типізації мовних засобів, уніфікації термінів, спрощення синтаксису); рекомендовано текст ділити умовно на дві частини: у першій давати обґрунтування, а в другій – висновки, пропозиції, рішення, розпорядження чи прохання. Якщо текст документа складається з одного речення, то і воно має містити ці дві частини.

### 3.2 Композиція тексту

Відповідно до вимог Єдиної державної системи діловодства (ЄДСД) текст документа, як правило, складається не менше ніж із двох основних частин. У першій частині подається підстава, обґрунтування складання документа, у другій – викладаються пропозиції, ухвали, висновки, розпорядження та прохання. Навіть у тому випадку, коли текст документа складається з одної фрази, якщо він грамотно укладений, у ньому можна розрізнити ці два логічні елементи, наприклад: *У зв'язку з очікуваною хуртовиною і сніговими зметами наказую перевірити стан снігоочисного обладнання* (текст наказу).

Іноді текст документа містить тільки заключну частину, наприклад: *Перевести на посаду головного менеджера з 1 лютого 2009 року*. Такий текст, який складається тільки з розпорядчої частини без преамбули, зустрічається в кадрових наказах. Іноді він наявний у листах і

заявках, де висловлюється прохання без мотивації. наприклад: *Просимо виготовити бланки бухгалтерської звітності.* Однак у більшості випадків текст документа складається з таких логічних елементів: **вступу, доказів, закінчення.**

У **вступі** зазначається причина укладання документа, викладається історія питання тощо, наприклад: *Розглянувши списки про надання житлової площі працівникам підприємств, організацій та установ Приморського району і пропозиції житлової комісії, керуючись Положенням про надання житлової площі в Україні, виконком Приморської районної Ради народних депутатів.*

У **доказі** (фактологічна частина) викладається суть питання: докази, пояснення, міркування, що супроводжуються цифрами, розрахунками, посиланням на законодавчі акти й інші матеріали, наприклад: *Перше пленарне засідання розпочнеться 15.04.09, заключне засідання відбудеться 18.04.09. Оргкомітет забезпечує харчування і проживання в м. Одеса на період від 15.04.09 до 18.04.09. Проїзд передбачається оплатити за рахунок установи, яка надасть Вам відрядження.*

*Реєстрація учасників конференції буде проводитися з 10-ої години в приміщенні Одеського національного політехнічного університету за адресою: вул. Шевченка, 1, м. Одеса, 65000.*

У **закінченні (висновку)** формулюється мета, заради якої укладено документ, наприклад: *Видана для подання до відділу субсидій Приморського виконкому.*

Залежно від змісту документа в тексті застосовується **прямий або зворотний порядок розташування логічних елементів.**

При **прямому** порядку слів за вступом ідуть доведення й висновки.

При **зворотному** – спочатку викладаються висновки, за ними – докази. Вступ у документах із зворотним порядком розташування елементів відсутній.

*Наприклад:* пряме розташування логічних елементів (частин).

*Вступ: На Ваш лист від 28.03.13 за № 145 -15/18 повідомляємо...*

*Докази: Для проведення ремонтних робіт у гуртожитку необхідна кошторисна документація.*

*Висновок: Тому просимо терміново надіслати згадану документацію.*

При зворотному порядку викладу цей текст буде мати такий вигляд.  
*Висновки: Просимо терміново надіслати кошторисну документацію.*

*Докази: Оскільки для проведення ремонтних робіт у гуртожитку вона конче необхідна.*

*Зворотний порядок характерний для нескладних документів.*



### 3.3 Основні правила написання та оформлення тексту документа

Автори багатьох підручників рекомендують удосконалювати мову ділових паперів. Серед їх порад найчастіше зустрічаються такі:

1. Текст викладати від 3-ої особи, наприклад: *Атестаційна комісія ухвалила... Ректорат висловлює подяку...* Від першої особи пишемо автобіографії, заяви, доповідні, пояснювальні записки, накази.

2. У текстах документів не можна вживати емоційно забарвленої лексики, образних висловів, фразеологізмів тощо.

3. Стійкі словосполучення, стандартизовані сполучення на зразок: *згідно з постановою, ужити заходів, у зв'язку з, у порядку надання допомоги, повідомляємо Вас* та ін. потрібно залучати до документів.

4. У документах потрібно вживати прямий порядок слів.

5. Використовувати скорочення слів, складноскорочені слова та аббревіатури: *р-н, г, км, напр., обл., НУБіП України*, та ін., керуючись при цьому правилами скорочення і написання скорочених слів і словосполучень. Частіше використовувати прості речення, форми ввічливості.

6. Не варто часто використовувати вставні слова і словосполучення, як: *значить, отже, ну, розумієте, так би мовити*.

7. Текст рекомендовано розташовувати на форматі (стандартному аркуші паперу) А4 та А5. Потрібно враховувати співвідношення формату й обсягу тексту, друкувати з полями. Дотримуватися полів (їх називають ще берегами) вимагають і технічні умови: поле потрібне для відміток, підшивання паперів, правок тощо.

8. Рекомендовано використовувати скорочення слів з метою економії часу і текстової площі. Скорочення слід робити за загальноприйнятими правилами, наприклад: *акад.* – академік, *вид.* – видання, *вид-во* – видавництво, *в.о.* – виконуючий обов'язки, *гр.* – громадянин, *див* – дивись, *доц.* – доцент, *зав.* – завідувач, *ін.* – інший, *ім.* – імені, *і под.* – і подібне, *км* – кілометр, *канд. філол. наук* – кандидат філологічних наук, *м.* – місто, *напр.* – наприклад, *НДІ* – науково-дослідний інститут, *о.* – острів, *обл.* – область, *оз.* – озеро, *проф.* – професор, *р.* – річка, *р-н* – район, *с.* – село, *т-во* – товариство, *уклад.* (при прізвищу) – укладач.

9. Документи потрібно друкувати лише з лицьової сторони аркуша.

10. Лише перша сторінка великого за обсягом документа друкується на бланку, решта – на звичайних аркушах.

11. Підпис можна ставити на сторінці, на якій написано хоча б два рядки тексту документа.

12. Записуючи у тексті документа цифри, потрібно дотримуватися правил:

- цифри від слів відокремлюються проміжком, але букви, що

входять до складу словесно-цифрових позначень, не відокремлюються від цифр, наприклад: *квартира 79, справа 56В*;

– із відмінковими закінченнями потрібно писати порядкові числівники, наприклад: *7-а симфонія, 2-ге видання, 4-ий том*;

– десяткові дроби слід записувати через кому, наприклад: *2,8; 8,45*;

– прості дроби записуються через косу риску, наприклад: *3/5; 6/9; 8/53; 7/8; 6 7/9*;

– знаки % (відсоток), ' (хвилина), '' (секунда) пишуться із цифрою, наприклад: *35%, 4', 56''*;

– від цифр відокремлюються проміжком в один знак такі знаки: + (плюс), – (мінус), × (множення), : (ділення), = (дорівнює);

– без проміжку від скорочених слів записуються цифри на позначення мір площі та об'єму, показники ступеня, наприклад: *м<sup>3</sup>* (метр кубічний), *км<sup>2</sup>* (квадратний кілометр), *104; 567*.

13. Записуючи текст, потрібно дотримуватися абзаців, за допомогою яких виділяється кожна нова думка у тексті. Абзац складається у середньому з 4–6 речень. Документи у цьому відношенні складають виняток: абзац у них може бути з одного речення.

14. У тексті використовується і *рубрикація* – членування тексту на складові частини, наприклад:

- номер розділу (частини) – 1, 2, 3 ...;
- номери підрозділів: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 ... (сюди входить номер розділу 1 і номери підрозділів 2, 3, 4);
- номери пунктів: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 ... (сюди входить номер розділу і підрозділу 1.1 і номери пунктів: 1, 2, 3).

Зазначимо, що заголовки текстів потрібно не лише пронумерувати, а й правильно оформити, назвати. Останнім часом не використовують великих заголовків. Дослідники рекомендують, щоб **заголовки**

- точно відповідали змістові документа чи його частині;
- були логічно повноцінними (недвозначними і несуперечливими);
- якнайкоротшими.

Слід дотримуватися рекомендованих норм і правил. Це допоможе краще сприйняти складений текст, сприятиме ефективнішому діловому спілкуванню, а значить – і вирішенню ділових проблем.

### 3.4 Текстова рубрикація

**Рубрикація** — це членування тексту на складові частини, графічне відокремлення однієї частини від іншої, а також використання заголовків, нумерації тощо. Рубрикація є зовнішнім вираженням композиційної будови ділового папера. Ступінь складності рубрикації залежить від обсягу, тематики, призначення документа. Найпростіша рубрикація — поділ на абзаци.

**Абзац** — це відступ праворуч у початковому рядку, яким починається виклад нової думки у тексті, а також фрагмент тексту між двома такими відступами.

Типовий абзац має три частини:

**зачин** (формулюється мета абзацу, тобто повідомляється, про що йтиме мова);

**фраза** (міститься основна інформація абзацу);

**коментарі** (підбивається підсумок того, про що говорилося в абзаці).

Вважається, що середня довжина абзацу має бути 4-6 речень, проте в текстах документів бувають абзаци, що складаються з одного речення. Однак, якою б не була його довжина, слід пам'ятати, що це внутрішньо замкнене смислове ціле.

Щоб не ускладнювався процес читання й опрацювання документа, у ділових паперах рубрики нумеруються. Існує **дві системи нумерації** — традиційна й нова.

**Традиційна** — базується на використанні знаків різних типів — римських та арабських цифр, великих та малих літер. Вона доповнює абзацне членування тексту (нумерування тез, пунктів, правил), яке залежить від змісту, обсягу, складу документа. Система використання різних позначень повинна мати логічну будову:

А. Б. В. Г. Д...

I. II. III. IV. V...

1. 2. 3. 4. 5... 1) 2) 3) 4) 5)... а) б) в) г) ґ)...

Рубрики, більші за абзац, можуть називатися: параграф (§), розділ, частина. Вони теж нумеруються. Під час рубрикації тексту слід дотримуватися таких правил:

1) нумерувати рубрики, якщо є хоча б два однорідних елементи перерахування;

2) застосовувати однорідні засоби нумерації до однотипних частин;

3) дотримуватися правил пунктуації при комбінованих способах нумерації;

4) використовувати лаконічні, однозначні заголовки.

**Нова система нумерації** базується на використанні лише арабських цифр, розміщених у певній послідовності. Застосовуючи її, слід враховувати:

1) після номера частини, розділу, пункту, підпункту ставиться крапка;

2) номер кожної складової частини містить номери вищих ступенів поділу:

розділи — 1.; 2.; 3.;

номери підрозділів містять також номери розділів — 1.1.; 1.2.; 1.3.;

1.1.3.

номери пунктів містять номер розділу, підрозділу, пункту — 1.1.1.;

### 1.1.2.

Використання цієї системи нумерації дає можливість не вживати словесних найменувань і заголовків до частин документа.

## 3.5 Особливості тексту в документах різного типу

Структура будь-якого тексту – це форма існування його змісту. Форма тексту документа призначена полегшити сприйняття змісту і спростити роботу з ним, тому більшість документів має стандартизовану структуру. Оскільки документи жанрово різноманітні, то й структура їх неоднотипна. За рівнем стандартизації документи поділяються на дві групи:

- 1) документи з високим рівнем стандартизації;
- 2) документи з низьким рівнем стандартизації.

Документи першої групи складаються за уніфікованими зразками з використанням бланків. Тексти таких документів або типізовані, тобто являють собою узагальнений зразок, за яким будуються нові тексти аналогічного змісту, що відповідають типовим ситуаціям; або трафаретизовані, перетворені в бланки, де дослівно відтворюється постійна інформація, а змінна вноситься при подальшому заповненні. Процес укладання таких документів зводиться до вибору відповідної стандартної форми і заповнення формуляра за наявними зразками.

Тексти документів другої групи хоч і мають відносно сталу зовнішню структуру, але лексичне та синтаксичне наповнення її залежить від конкретних ситуацій (доручення, автобіографія, довідка, протокол тощо).

У текстах таких документів зміст розгортається послідовно, тому в їх структурі виокремлюються обов'язкові логічні елементи: вступ, основна частина, закінчення. Призначення вступу – ознайомити з предметом повідомлення, підготувати адресата до сприйняття подальшої інформації або зацікавити його (якщо це, наприклад, діловий лист), тому в цій частині може подаватися обґрунтування важливості теми, якій присвячений документ, формулюватися мета і завдання документа тощо.

У розпорядчих документах (постановах, рішеннях, наказах тощо) вступом є констатаційна частина, у якій розкривається суть питання і пояснюються причини появи документа (наявність цієї частини необов'язкова). В основній частині послідовно розкривається суть проблеми, наводяться докази (дедуктивно (від загального до часткового) або індуктивно (від фактів до узагальнень).

У закінченні, залежно від виду документа, може подаватися підсумкова інформація, рекомендації тощо. Така структура тексту є загальною і варіюється залежно від виду документа та мети його створення. Іноді одна з частин може опускатися. Можливе розташування

частин тексту: вступ – основна частина – висновки; вступ – висновки – основна частина; висновки – вступ – основна частина. Перший варіант рекомендується використовувати тоді, коли адресат може не погодитися з висновками або не зможе їх зрозуміти, не прочитавши весь текст. Другий і третій варіанти варто використовувати тоді, коли текст документа містить тільки позитивну інформацію; адресат досить поінформований, щоб зрозуміти висновки без прочитання інших частин; у висновках міститься найважливіша інформація, яка тільки деталізована в основній частині.

### **3.6 Вимоги до оформлення списку використаної літератури**

Список літератури - органічна частина будь-якої наукової роботи. Основними критеріями при його оформленні повинні бути грамотність і точність.

Друковані видання, внесені до списку, розташовуються в певній послідовності.

Варіанти розташування літератури в списку: алфавітне; систематичне; хронологічне; за типами документів; за використанням (за главами та розділами) тощо.

При алфавітному розташуванні відомостей про документи бібліографічні описи розташовуються за алфавітом прізвищ авторів або назв книг і статей (якщо прізвище автора не вказано).

Систематичне розташування відомостей про документи застосовується для великих списків із комплексних тем. Документи розташовуються відповідно до глав або розділів роботи або відповідно до найважливіших проблем теми. У середині розділу записи подаються в алфавітному або хронологічному порядку.

Хронологічне розташування відомостей про документи застосовується в основному в дослідженнях історичного плану, присвячених розвитку науки, діяльності певної особи. Відомості розташовуються за роками публікацій, а в межах року – за алфавітом прізвищ авторів і назв книг.

При розташуванні за типами документів матеріал в списку літератури розташовується спочатку за типами видань: книги, статті, офіційні документи, стандарти тощо, а всередині розділу – за алфавітом (автор або заголовки). Групування відомостей за главами робіт близька до систематичного розташування.

Автор наукової роботи сам вибирає спосіб складання списку літератури, враховуючи особливості своєї роботи. Для студентських робіт зазвичай рекомендується алфавітний варіант.

При складанні бібліографічного опису допускаються скорочення слів, стійких словосполучень.

Скорочення слів не застосовуються в прізвищах автора, редактора,

укладача, заголовку видання і заголовку серії.

В Україні діє затверджений Національний стандарт «ДСТУ 8302:2015. Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання.», що відповідає за оформлення бібліографічної інформації в науковій роботі: бібліографічних списків, списків використаної літератури, списків літератури в наукових роботах тощо. Він установлює види бібліографічних посилань, правила та особливості їхнього складання й розміщення в документах. Стандарт поширюється на бібліографічні посилання в опублікованих і неопублікованих документах незалежно від носія інформації.

### **Загальні правила**

Об'єктами опису є всі види опублікованих і неопублікованих документів на будь-яких носіях.

Джерелом інформації для складання бібліографічного опису є документ у цілому.

Опис документів здійснюється за титульним аркушем, титульним екраном, етикеткою, наклейкою тощо.

Мова бібліографічного опису, як правило, відповідає мові вихідних відомостей документів.

Бібліографічний опис складається за сучасною орфографією. Числівники в описі, як правило, наводять так, як вони подані у джерелі інформації. Але римські цифри і числівники у словесній формі замінюють арабськими цифрами при позначенні кількості класів чи курсів навчальних закладів; порядкових номерів видання; дат виходу документа; номерів випусків багаточастинного документа.

При складанні бібліографічних списків до курсових, дипломних робіт, дисертацій після прізвища автора перед ініціалами кома не ставиться.

Міжнародний стандартний книжковий номер (ISBN), ціна, відомості про тираж при складанні бібліографічних списків також не вказуються.

### **Опис джерел**

Кожен запис про книгу чи статтю – це бібліографічний запис, що містить основні відомості:

- прізвище автора, його ініціали;
- назва твору (без лапок);
- вихідні дані: місце видання, видавництво, рік видання;
- кількість сторінок.

Опис складається з елементів, які поділяються на обов'язкові та факультативні. У бібліографічному описі можуть бути тільки обов'язкові чи обов'язкові та факультативні елементи. Обов'язкові елементи містять бібліографічні відомості, які забезпечують ідентифікацію документа.

Їх наводять у будь-якому описі.

У відомостях, що стосуються назви, подають дані про кількість томів, які передбачені при створенні документа. Наприклад:

: у 5 т.

: в 6 т.

: у 2 ч.

Зона видання містить інформацію про зміни й особливості видання відносно інших видань того ж твору. Відомості про видання наводять у формулюваннях і послідовності, вказаних у джерелі інформації. Наприклад:

2-ге вид.

Вид. 3-тє, без змін

7-ме вид., допов. і перероб.

11-те вид.

5th ed.

Обов'язковим бібліографічним елементом опису є зазначення місця видання.

### **Оформлення списку літератури:**

Застосовується декілька способів угруповання матеріалу в списку літератури: *алфавітний, систематичний, хронологічний, за розділом роботи, в порядку цитування* та згадки літератури в тексті. Найбільш часто у наукових роботах використовується алфавітне групування – тобто коли бібліографічні записи розташовуються за алфавітом авторів і заголовків робіт (якщо автора не вказано, або авторів більше трьох):

- розміщення бібліографічних записів при збігу першого слова назви за алфавітом другого слова тощо;
- розміщення праць одного автора – за алфавітом першого слова назви окремих творів;
- розміщення праць авторів з однаковими прізвищами – за алфавітом ініціалів авторів;
- при збігу прізвищ та ініціалів авторів – за алфавітом праць;
- розміщення бібліографічних записів різними мовами:
- спочатку за зведеним українсько-російським алфавітом чи мовами зкириличним алфавітом;
- потім література іноземними мовами в порядку латинського алфавіту.

Систематичне розташування відомостей про документи застосовується для великих списків за комплексними темами. Документи розташовуються згідно з главами або розділами роботи. В середині розділу записи подаються в алфавітному або хронологічному порядку. Відомості про документи загального характеру (покажчики, довідники або матеріали, що стосуються теми в цілому) для запобігання повторенню доцільно

виділити в окремий розділ. Хронологічне розташування відомостей про документи застосовується в основному у дослідженнях історичного спрямування, присвячених розвитку науки, діяльності певної особи. Відомості розташовуються за роками публікацій, а у межах року – за алфавітом прізвищ авторів та назв книг.

Відомості про джерела нумеруються арабськими цифрами. Номер ставиться перед бібліографічним записом і відокремлюється від нього крапкою. Зв'язок бібліографічного списку з текстом роботи здійснюється за номерами записів у списку літератури. Форма зв'язку записів з основним текстом – за номерами записів у списку. Такі номери розміщують у квадратних дужках. Цифри у них показують, під яким номером належить шукати у списку літератури потрібне джерело.

Бібліографічні списки містять описи використаних джерел і розміщуються в кінці роботи. Сторінки списку, як і інші сторінки тексту, нумеруються. Нумерація наскрізна, продовжує нумерацію сторінок тексту. Використовується назва «Список літератури».

## **ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ ТА КОНТРОЛЮ**

1. Що являє собою текст документа?
2. Що містить суцільний складний текст?
3. Як оформлюється текст документа?
4. На які логічні елементи поділяється текст?
5. Який порядок розташування логічних елементів у тексті документа?
6. Від якої особи викладається текст документа щодо особового складу(характеристика)?
7. Яких правил потрібно дотримуватися під час укладання тексту документа?



## ТЕМА 4 ДОКУМЕНТАЦІЯ З КАДРОВО-КОНТРАКТНИХ ПИТАНЬ. ОСОБИСТІ ОФІЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ

- 4.1 Автобіографія. Резюме.
- 4.2 Характеристика. Рекомендаційний лист.
- 4.3 Заява. Види заяв.
- 4.4 Особовий листок з обліку кадрів.
- 4.5 Наказ щодо особового складу.
- 4.6 Трудова книжка.
- 4.7 Трудовий договір. Контракт. Трудова угода.

### 4.1 Автобіографія. Резюме

Документація з кадрових питань – це документи, що містять інформацію про особовий склад підприємства, організації чи установи, зафіксований у заявах про прийняття, звільнення, переведення на іншу роботу, в наказах щодо особового складу, автобіографіях, характеристиках, контрактах, трудових угодах, особових справах, особових листках з обліку кадрів, трудових книжках. Згідно з КЗпП України, працівники і службовці реалізують право на працю шляхом укладання трудового договору на підприємстві. Трудовий договір може бути укладено як усно, так і в письмовій формі.

Кадрова документація ведеться з моменту зарахування працівника на підприємство. Вона може бути виділена в окрему групу, що зумовлено її винятковою можливістю і рядом особливостей документування і діловодства.

Щоб полегшити пошук інформації про кадри, у великих установах заводять алфавітні картки на кожного працівника, у які заносять всі необхідні дані, що стосуються трудової діяльності. Окремі картотеки складаються на інженерно-технічних працівників і службовців, осіб з вищою і середньою спеціальною освітою, неповнолітніх, військовозобов'язаних, працівників зі зниженою працездатністю. Ведуться також журнали переміщення кадрів.

У документуванні з кадрових питань все ширше застосовують засоби оперативної техніки, що дає можливість кодувати велику кількість даних про робітників і службовців та спрощувати облік. Так, на багатьох підприємствах впроваджується автоматизований облік переміщення кадрів, контроль виконання наказів по кадрах.

### Автобіографія

*Автобіографія* - це документ із незначним рівнем стандартизації, у якому особа повідомляє основні факти своєї біографії, є обов'язковою

складовою особою справи працівника.

**Реквізити:**

1. Назва виду документа (АВТОБІОГРАФІЯ пишеться посередині рядка, трохи нижче за верхній берег).

2. Текст, у якому зазначають:

- прізвище, ім'я, по батькові (Я, Мерзленко Дмитро Миколайович, народився...);

- дата і місце народження (11 листопада 1994 року в м. Київ);

- відомості про освіту (повне найменування усіх навчальних закладів, у яких довелося навчатися, назви отриманих спеціальностей, як зазначено в дипломі);

- відомості про трудову діяльність (стисло, у хронологічній послідовності назви місць роботи і посади);

- відомості про громадську роботу;

- стислі відомості про склад сім'ї (прізвище, ім'я, по батькові, рік народження, посада, місце роботи (навчання); неодружені вказують відомості про батьків, сестер, братів, які не мають своєї сім'ї; одружені повідомляють про членів власної родини - чоловік/дружина, діти).

3. Дата (оформлюють ліворуч, без абзацного відступу під текстом: 17 серпня 2010 року або 07.09.2010).

4. Підпис (без розшифрування - праворуч під текстом).

Залежно від особливостей фаху, умов написання автобіографії зауважують й інші відомості, зокрема, науковці зазвичай вказують час здобуття вченого звання, наукового ступеня, кількість наукових праць, розробок тощо.

Під час викладу інформації у хронологічній послідовності бажано надавати перевагу числівниково-іменниковим конструкціям без прийменника: *2010 року*, а не у 2010 році.

Кожне нове повідомлення варто писати з абзацу, дотримуючись таких вимог: вичерпність відомостей, лаконізм викладу.

Автобіографія - це один із небагатьох документів, текст якої викладають від першої особи, проте у тексті на особу автора вказують особові закінчення дієслів-присудків: вступив, закінчила, здобула, звільнився, а займенник «я» не вживають.

*Приклад Автобіографії:*

## **АВТОБІОГРАФІЯ**

Я, Петренко Марина Сергіївна, народилася 7 листопада 2002 року в селі Веселе, Калинівського району, Вінницької області.

Від 2008 до 2019 рр. навчалася у загальноосвітній школі I-III ступенів с. Веселе, Калинівського району, Вінницької області.

2019 року вступила на Кафедру військової підготовки Науково-навчального гідрометеорологічного інституту Одеського державного екологічного університету за спеціальністю 103 «Науки про Землю».

Зараз навчаюсь на другому курсі за освітньою програмою «Організація метеорологічного та геофізичного забезпечення Збройних сил України».

Сімейний стан - незаміжня.

Склад сім'ї:

батько – Петренко Сергій Петрович, 1972 року народження, водій ПП «Дороги» с. Веселе Калинівського району, Вінницької області;

мати – Петренко Катерина Василівна, 1973 року народження, вчитель початкових класів ЗОШ I-III ступенів с. Чернятин, Калинівського району, Вінницької області;

брат – Петренко Іван Сергійович, 1993 року народження, військовослужбовець в/ч 12345-А.

Місце проживання: вулиця І. Франка, буд. 34А, с. Веселе, Калинівського району, Вінницької області, 22487.

Телефон: +380123456789

19.05.2021

Підпис

## Резюме

Нині для участі в конкурсі на заміщення вакантної посади особи, які претендують на ту чи іншу посаду, надсилають *резюме* - документ, у якому претендент надає стислі відомості про освіту, трудову діяльність, професійний досвід і досягнення тощо.

На відміну від автобіографії та характеристики, резюме зорієнтоване не на всебічний опис особи, а передусім на переконання роботодавця у наявності у претендента умінь, необхідних для виконання певної роботи відповідної освіти, організаційних навичок, досвіду тощо.

Документ стає конкурентоспроможним завдяки своєму вигляду і змісту.

Вимоги до резюме - вичерпність та об'єктивність, достовірність відомостей про претендента, чіткість, структурованість, стислість (обсяг не більше однієї сторінки), грамотність і охайність викладу.

Зазвичай потрібно подавати такі відомості: мета, освіта, досвід роботи, професійні навички, досягнення, особисті відомості, рекомендації. На конкретну вакансію бажано укладати окреме резюме.

Укладаючи резюме, ви маєте виокремити не те, що ви хочете отримати і що вас цікавить особисто, а те, що ви можете запропонувати роботодавцеві, яку користь від вас матиме фірма.

Розрізняють такі **типи резюме**:

– *хронологічне* - зазначають перелік місць роботи у хронологічній послідовності, вказуючи посадові обов'язки. Таке резюме демонструє кар'єрне зростання і професійний досвід;

– *функціональне* - зауважують напрямок діяльності, обов'язки, навички і досягнення. Цей тип резюме акцентує увагу на успіхах претендента;

– *комбіноване* - не тільки демонструє кваліфікацію та досягнення, а й дозволяє отримати точне уявлення про хронологію трудової біографії.

### **Структура резюме:**

- Назва виду документа (посередині).

- Текст документа, який містить таку інформацію:

а) контакти (домашня, електронна адреси, телефон (робочий, домашній, мобільний));

б) прізвище, ім'я (у називному відмінку) виділяють жирним шрифтом; краще писати спочатку ім'я, а потім прізвище; по батькові вказують, якщо претендент професор або академік.

в) мета написання документа (заміщення вакантної посади, участь у конкурсі, проєкті);

г) досвід роботи подають у зворотному порядку: від останнього місця роботи до попереднього, зазначаючи період роботи, назву установи, сферу її діяльності, посаду, посадові обов'язки, досягнення; відомості про тимчасову роботу, роботу за сумісництвом, якщо вони відповідають посаді, на яку претендує особа.

Якщо досвід роботи відсутній, акцентують увагу на освіті й навичках.

д) освіта: повна назва навчального закладу, спеціальність, рік вступу і рік закінчення; факультативні тренінги, курси, семінари, які стосуються очікуваної посади;

е) професійні уміння і навички (опис кожної навички має бути підкріплений відповідним фактом: зазначають швидкість друкування, категорію посвідчення водія, комп'ютерні навички (конкретні пакети програм), володіння іноземною мовою (кількість балів IELTS або інших офіційних тестів) тощо;

є) особисті відомості (рік народження, сімейний стан);

ж) додаткова інформація (відомості про громадську діяльність, про членство у професійних об'єднаннях, зазначення можливості відрядження, ненормованого робочого дня);

з) вказівка на можливість надання рекомендацій (вислови «Рекомендації будуть надані на вимогу» або «За потреби подам рекомендації» можна вміщувати лише тоді, коли такі рекомендації насправді є).

У цілому варто дотримуватись міри, подаючи додаткову інформацію

в резюме.

Аби досягти успіху, під час укладання резюме рекомендують дотримуватися таких правил:

- Формулюйте свою мету зрозуміло, чітко, доступно.
- Намагайтеся не вживати такі слова, як *я*, *ми*, замість них вживайте на початку речення активні дієслова: організував, створив, керував, вивчав, допоміг.
- Якщо ви обіймали не надто високу посаду, то під час укладання резюме кращезосередитися на досвіді роботи й набутих навичках.
- Не вказуйте причини, через які пішли з попередньої роботи.
- Не вказуйте розмір заробітної плати.
- Оформіть резюме друкованим способом із застосуванням шрифтових виділень на якісному аркуші паперу формату А4.

Резюме можна надсилати до установи, що оголосила наявність вакантної посади (паперовий чи електронний варіант), або розміщувати в Інтернеті на спеціальних мережевих сайтах. Рукописний варіант неприпустимий.

**Реквізити резюме такі самі, як і в автобіографії, за винятком підпису, який може бути відсутнім за умови надсилання резюме електронною поштою.**

*Приклад Резюме:*

## **РЕЗЮМЕ**

**ПІБ:** Григоренко Степан Вікторович

**Адреса:** вулиця Т.Шевченка, буд. 76, с. Хмарне, Веселинівський район, Тернопільська область.

**Телефон:** мобільний +380123456789

**Персональні дані:**

**E-mail:** grigorenkosv@gmail.com

**Дата народження:** 1 грудня 2002 р.

**Сімейний стан:** неодружений.

**Мета:** отримання вакантної посади спостерігача метеорологічної станції.

**Освіта:** вересень 2019 р. – дотепер: Одеський державний екологічний університет, спеціальність 103 «Науки про Землю».

**Знання та навички:**

- дослідження змін атмосферних явищ,
- аналіз супутникових знімків,
- обробка синоптичних карт.

**Додаткова інформація:** знання програми ARMSин.

24.05.2021р.

#### **4.2 Характеристика. Рекомендаційний лист**

**Характеристика** - це документ, у якому в офіційній формі висловлено громадську думку про працівника, оцінено його ділові та моральні якості. Її складають на вимогу особи або письмовий запит іншої установи.

**Реквізити:**

1. Назва виду документа.
2. Текст (складається з таких структурних частин):
  - Анкетні відомості особи, якій видається характеристика (прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку без прийменника *на*, посада, вчений ступінь і наукове звання, рік народження, освіта).
  - Власне текст, який містить оцінку трудової діяльності працівника (з якого часу працює в цій установі, на якій посаді), ставлення до службових обов'язків і трудової дисципліни (вказують найбільш значущі досягнення, рівень професійної компетентності), моральних якостей (риси характеру, ставлення до інших членів колективу).
  - Висновок; призначення характеристики (за потреби).
3. Дата.
4. Підпис.
5. Печатка.

Характеристику оформлюють на стандартному аркуші паперу формату А4 у двох примірниках: перший видають особі, а другий підшивають до особової справи.

*Приклад Характеристики:*

## **ХАРАКТЕРИСТИКА**

студентки другого курсу  
Кафедри військової підготовки  
Одеського державного  
екологічного університету  
Калініної Вероніки Павлівни,  
2002 року народження,  
освіта середня

Калініна Вероніка Павлівна навчається на другому курсі Кафедри військової підготовки Одеського державного екологічного університету після закінчення ЗОШ I-III ступенів села Мирне, Любашівського району, Одеської області.

За час навчання зарекомендувала себе сумлінною і дисциплінованою студенткою. Заборгованостей з дисциплін не має, труднощів у навчанні не відчуває. Наприкінці першого курсу успішно пройшла практику, отримавши оцінку «відмінно». Пропусків лекцій і практичних занять без поважної причини не допускала.

Бере активну участь у науковому та спортивному житті університету, а саме у студентських конференціях з англійської мови і геології, та у змаганнях із тенісу.

За характером студентка привітна й товариська. До доручень ставиться відповідально. На критику реагує правильно. Користується авторитетом серед студентів своєї групи.

Характеристику видано для подання за місцем вимоги.

31.05.2021

Начальник кафедри  
військової підготовки      підпис      Олег ГРУШЕВСЬКИЙ  
(Печатка)

## **Рекомендаційний лист**

Рекомендаційні листи в діловому світі практикуються дуже широко й давно вже стали невід'ємною складовою ділових стосунків.

**Рекомендаційний лист** – це документ, який подають у ситуації клопотання про посаду, влаштування на нову відповідальну роботу, подання на здобуття стипендії, гранту тощо. Особа-претендент бажає

заручитися поважною рекомендацією, коли влаштовується на роботу чи подає клопотання про матеріальне заохочення.

*На відміну від характеристики, рекомендація не обов'язково подається з місця роботи, зацікавленою в рекомендації може бути або сама людина, або ж організація чи установа.*

За рекомендаційним листом можна звертатися до особи, яка добре знає претендента, його професійні та моральні якості, наукові/фахові здобутки, коло зацікавлень тощо, а також має авторитет та визнання у своїй галузі. Той, хто рекомендує, є відповідальним за рекомендовану особу, тому інформація має бути об'єктивною та правдивою.

*Рекомендації можуть бути й негативними, якщо автор вважає, що претендент не відповідає посаді, про яку клопочеться (не зможе виконувати покладених на нього обов'язків, програма наукового дослідження не входить до кола його інтересів тощо): Захарчук С.В. принциповий, уважний до клієнтів, однак, на жаль, я не можу взяти на себе відповідальності високо оцінити його професійні якості, бо посада, на яку він претендує, дуже відповідальна й вимагає великого досвіду роботи в нашій галузі та навичок спілкування із зарубіжними партнерами.*

#### **Рекомендаційні листи складаються зазвичай з двох частин.**

У **першій** частині вказуються мінімальні відомості про рекомендованого: з якого часу, звідки, як його знаєте, з якими його працями чи досягненнями знайомі тощо.

У **другій** частині має бути чітко сформульоване те, заради чого пишеться рекомендація: *рекомендую* чи *не рекомендую*. Зрештою, висловлюється готовність нести певну відповідальність за рекомендовану особу.

Деколи для полегшення роботи й охоплення всіх рис претендента на премії, гранти тощо додають формуляри рекомендацій. Той, хто рекомендує, має лише заповнити відповідні пункти.

#### **4.3 Заява. Види заяв**

**Заява** - це письмове прохання, оформлене за певним взірцем, яке подають на ім'я офіційної особи або до установи чи організації з метою реалізації прав або захисту інтересів.

Заяву пишуть власноруч в одному примірнику.

- 1) За місцем виникнення розрізняють заяви: внутрішні й зовнішні.
- 2) За походженням - особисті й службові.
- 3) За складністю - прості й складні (умотивовані).



### **Склад і оформлення реквізитів заяви:**

#### 1. Адресат.

Відомості про адресата подають праворуч на відстані 92 мм, вказуючи назву організації (в називному відмінку) або посадовця, якому адресовано заяву (в давальному відмінку).

#### 2. Найменування фізичної особи.

Відомості про заявника розміщують під реквізитом *адресат*, у зовнішній заяві - прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку, домашня адреса; у внутрішній заяві - посада, прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку (без прийменника *від*).

3. Назву виду документа пишуть великими літерами посередині рядка, крапку не ставлять.

4. Текст розпочинають з абзацу, дотримуючись у викладі такої структури: прохання (прошу надати, прошу зарахувати, прошу перевести, прошу звільнити тощо) і обґрунтування прохання (у зв'язку з, оскільки, за, для, через тощо).

#### 5. Відмітка про наявність додатків.

Додаток подають у складній заяві, оформлюють кількома способами:

а) після тексту заяви з великої літери пишуть: *До заяви додаю і подають повні назви документів у формі знахідного відмінка;*

б) після тексту пишуть

*До заяви додаються такі документи або Додаток і вказують назви документів у формі називного відмінка.*

6. Дату документа оформлюють цифровим або словесно-цифровим способом ліворуч без абзацного відступу.

7. Підпис заявника без розшифрування – праворуч.

### **Приклади заяв:**

*Зразок 1 – Заява про прийняття на роботу*

Директорові Гідрометеорологічного центру  
Чорного та Азовського морів Ситову В. М.

Костенко Варвари Сидорівни,  
що проживає за адресою:  
вул. Л. Українки, буд.18, м.Одеса

### **ЗАЯВА**

Прошу зарахувати мене на посаду спостерігача з 10.04.2021.

Додатки:

1. Копія паспорта.
2. Трудова книжка.
3. Копія диплома про вищу освіту.
4. Копія картки платника податків.

08.04.2021

підпис

*Зразок 2 – Заява про надання відпустки*

Директорові Гідрометеорологічного Центру  
Чорного та Азовського морів Ситову В. М.

спостерігача  
Високого Петра Петровича

### **ЗАЯВА**

Прошу надати мені щорічну основну відпустку від 01.04.2021 до 25.04.2021 терміном на 24 календарні дні.

29.03.2021

підпис

#### **4.4 Особовий листок з обліку кадрів**

**Особовий листок з обліку кадрів** - це обов'язковий документ, який заповнює особа під час зарахування її на посаду, навчання, для участі в певному конкурсі тощо. Він узагальнює автобіографічні відомості працівника шляхом таблиці-анкети.

#### **Реквізити:**

1. Назва виду документа.
2. Текст:
  - Прізвище, ім'я, по батькові; дата і місце народження.
  - Світлина (фотокартка) особи, яка заповнює документ.
  - Відомості про освіту, науковий ступінь, вчене звання.
  - Якими мовами володіє.
  - Трудова діяльність.
  - Державні нагороди
  - Вітчизняні, зарубіжні та міжнародні наукові відзнаки.
  - Відомості про родину.
  - Паспортні дані.
  - Домашня адреса.

3. Дата заповнення.
4. Підпис

Особовий листок з обліку кадрів заповнює особисто працівник розбірливо, без виправлень. Правильність заповнення особового листка з обліку кадрів (дати, найменування підприємства, посада, кваліфікація, населений пункт) обов'язково порівнюють із записами у трудовій книжці, дипломі, військовому квитку тощо.

#### 4.5 Наказ щодо особового складу

**Наказ** - це розпорядчий документ, який видає керівник підприємства, установи. *Накази щодо особового складу регламентують* призначення, звільнення, відрадження, відпустки, заохочення і стягнення працівників.

##### **Реквізити:**

1. Найменування юридичної особи.
2. Назва виду документа.
3. Місце видання.
4. Реєстраційний індекс документа.
5. Дата документа.
6. Заголовок до тексту.
7. Текст документа, у якому виокремлюють констатаційну і розпорядчу частини.
8. Підпис (керівника установи).

Накази щодо особового складу, за винятком окремих видів, мають лише розпорядчу частину.

Кожен пункт наказу розпочинається дієсловом у неозначеній формі, яке має значення вказівки: ЗАРАХУВАТИ..., ПРИЗНАЧИТИ..., НАДАТИ..., ОГОЛОСИТИ ПОДЯКУ., ЗВІЛЬНИТИ..., після якого ставлять двокрапку.

У наступному рядку з абзацу оформлюють текст розпорядчої частини. Прізвище друкують великими літерами, ім'я, по батькові - звичайним шрифтом. Далі зазначають посаду, структурний підрозділ та зміст дії стосовно особи, про яку йдеться. У наказі про призначення на посаду вказують назву цієї посади, посадовий оклад і дату зарахування. У наказі про надання відпустки зазначають вид відпустки, кількість наданих робочих днів і дати початку й закінчення відпустки. У наказі про звільнення вказують статтю КЗпП України, на підставі якої звільнено працівника.

У наказах щодо особового складу в кінці кожного пункту

значається підстава для його складання. Проект наказу в разі потреби погоджують з відповідними посадовцями, яких визначає керівник установи.

У груповому наказі, яким передбачено декілька питань, розміщують їх у такій послідовності:

- прийняття на роботу (призначення на посаду);
- переведення на іншу постійну роботу;
- звільнення з роботи;
- надання відпусток;
- заохочення;
- стягнення.

У кожній групі питань прізвища працівників розміщують за абеткою.

#### **4.6 Трудова книжка**

**Трудова книжка** - це документ устанавленого зразка, що підтверджує трудову діяльність особи і служить для встановлення загального, безперервного й спеціального стажу.

Працівник відділу кадрів у п'ятиденний термін українською мовою акуратно, кульковою ручкою чорного, синього чи фіолетового кольорів заповнює трудову книжку, заносючи до неї таку інформацію:

- відомості про працівника записують на першій сторінці трудової книжки: прізвище, ім'я та по батькові, дату народження вказують на підставі паспорта або свідоцтва про народження;
- відомості про приймання його на роботу, звільнення, переміщення;
- відомості про нагородження і заохочення: про нагородження державними нагородами та відзнаками України;
- відомості про відкриття, на які видані дипломи тощо.

Стягнення до трудової книжки не заносять.

Зберігається трудова книжка у відділі кадрів підприємства, де працює її власник, і повертається йому у зв'язку зі звільненням, виходом на пенсію. Відповідно до чинного законодавства, працівник має право взяти трудову книжку з відділу кадрів на деякий час за заявою. Трудові книжки оформлюють на всіх працівників підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності. На осіб, які працюють за сумісництвом, трудові книжки ведуться тільки за основним місцем роботи.

## 4.7 Трудовий договір. Контракт. Трудова угода

**Трудовий договір** – це угода між особою, що наймається на роботу, та керівником організації (підприємства, установи) або ж уповноваженим ним органом. За цією угодою, працівник зобов'язується виконувати визначену цим документом роботу, а керівник (власник) організації (підприємства, установи) або вповноважений ним орган зобов'язується виплачувати працівникові заробітну плату й забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбаченої законодавством про працю, колективним договором і угодою сторін (за ст. 21 «Кодексу законів про працю України»).

Існують певні **правила укладання трудового договору**:

1. Громадянин має право укласти одночасно трудові договори з одним чи кількома підприємствами (установами, організаціями) за умови, якщо це не суперечить законодавству.

2. Заборонено укласти трудовий договір з особою, яка за медичним висновком не може виконувати пропоновану роботу (вона протипоказана за станом здоров'я).

3. Трудовий договір оформлюється наказом чи розпорядженням керівника про прийняття на роботу.

4. Під час укладання трудового договору від особи, що влаштовується на роботу, можна вимагати лише документи, подання яких передбачено законодавством.

5. У трудовому договорі може обумовлюватися, що особу беруть на роботу з випробувальним терміном. Але слід знати, що, відповідно до ст. 25 КЗпПУ, такий термін не поширюється на:

- осіб, яким не виповнилося 18 років;
- випускників професійно-технічних училищ;
- випускників вищих і середніх спеціальних навчальних закладів;
- інвалідів, яких направила на роботу медико-соціальна експертиза.

6. Кожну особу, яка працюватиме за трудовим договором, треба до початку роботи проінформувати про права й обов'язки, про умови праці, про небезпечні і шкідливі фактори, що можуть мати наслідки для здоров'я.

7. Працівник має виконувати роботу, обумовлену трудовим договором.

*Трудовий договір може бути:*

– *безстроковим*, тобто таким що укладається на невизначений термін;

– *строковим*, якщо трудові відносини не можуть бути встановлені

на невизначений строк з урахуванням характеру наступної роботи, або умов її виконання, або інтересів працівника та в інших випадках, передбачених законодавчими актами;

– може укладатися на час виконання певної роботи.

Під час укладення трудового договору може бути обумовлене угодою сторін випробування з метою перевірки відповідності працівника роботі, яка йому доручається. При цьому слід враховувати, що умова про випробування обов'язково повинна бути застережена в наказі (розпорядженні) про прийняття на роботу. Якщо працівник відмовляється від випробування, трудовий договір не може вважатися укладеним.

На період випробування на працівника поширюється законодавство про працю. Це означає, що, з одного боку, працівник зобов'язаний виконувати усі трудові обов'язки, покладені на нього трудовим договором і законодавством, а з другого - випробування не тягне ніяких обмежень трудових прав працівника, зокрема і в розмірі заробітної плати.

Випробування не встановлюється також у разі прийняття на роботу в іншу місцевість і переведення на роботу на інше підприємство, в установу, організацію, а також в інших випадках, якщо це передбачено законодавством.

Термін випробування під час прийняття на роботу, якщо інше не встановлено законодавством України, не може перевищувати трьох місяців, а в окремих випадках, за погодженням з відповідним комітетом профспілки, - шести місяців. Для робітників термін випробування не може перевищувати одного місяця. Якщо працівник у період випробування був відсутній на роботі у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю або з інших поважних причин, термін випробування може бути продовжено на відповідну кількість днів, протягом яких він був відсутній.

Якщо термін випробування закінчився, а працівник продовжує працювати, то він вважається таким, що витримав випробування, і наступне розірвання трудового договору допускається лише на загальних підставах. У випадку, коли протягом терміну випробування встановлено невідповідність працівника роботі, на яку його прийнято, роботодавець має право розірвати трудовий договір.

**Припинення трудового договору** - це юридичний факт, що є підставою для розірвання трудових правовідносин. Підставами припинення трудового договору є: 1) згода сторін; 2) закінчення терміну трудового договору, крім випадків, коли трудові відносини фактично тривають і жодна зі сторін не поставила вимогу про їх припинення; 3) призов або вступ працівника на військову службу, направлення на альтернативну (невійськову) службу; 4) розірвання трудового договору з ініціативи працівника, з ініціативи власника або уповноваженого ним органу, або на вимогу профспілкового, чи іншого уповноваженого на представництво трудовим колективом органу; 5) переведення працівника

за його згодою на інше підприємство, в установу, організацію або перехід на виборну посаду.

Зміна підпорядкованості підприємства, установи, організації не припиняє дії трудового договору. У разі зміни власника підприємства, а також у разі його реорганізації (злиття, приєднання, поділу, виділення, перетворення) дія трудового договору працівника продовжується. Припинення трудового договору з ініціативи власника або уповноваженого ним органу можливе лише у разі зменшення чисельності або скорочення штату працівників. Працівник має право розірвати трудовий договір, укладений на невизначений термін, попередивши про це власника або уповноважений ним орган письмово за два тижні.

Трудовий договір, укладений на невизначений термін, а також строковий трудовий договір до закінчення строку його чинності можуть бути розірвані власником або уповноваженим ним органом лише у випадках: 1) змін в організації виробництва і праці, зокрема ліквідації, реорганізації, банкрутства або перепрофілювання підприємства, установи, організації, зменшення чисельності або скорочення штату працівників; 2) виявленої невідповідності працівника займаній посаді або виконуваній роботі внаслідок недостатньої кваліфікації або стану здоров'я, які перешкоджають продовженню цієї роботи; 3) систематичного невиконання працівником без поважних причин обов'язків, покладених на нього трудовим договором або правилами внутрішнього трудового розпорядку, якщо до працівника раніше застосовувалися заходи дисциплінарного чи громадського стягнення; 4) прогулу (зокрема відсутності на роботі більше трьох годин протягом робочого дня) без поважних причин; 5) нез'явлення на роботу упродовж більш як чотирьох місяців поспіль внаслідок тимчасової непрацездатності, не рахуючи відпустки з вагітності і пологів, якщо законодавством не встановлений триваліший термін збереження місця роботи (посади) через певне захворювання. За працівниками, які втратили працездатність у зв'язку з трудовим каліцтвом або професійним захворюванням, місце роботи (посада) зберігається до відновлення працездатності або встановлення інвалідності; 6) поновлення на роботі працівника, який раніше виконував цю роботу; 7) появи на роботі в нетверезому стані, у стані наркотичного або токсичного сп'яніння; 8) вчинення за місцем роботи розкрадання (зокрема дрібного) майна власника, встановленого вироком суду, що набрав законної сили, чи постановою органу, до компетенції якого входить накладення адміністративного стягнення або застосування заходів громадського впливу.

Існують такі різновиди трудових договорів:

- трудові контракти;
- трудові угоди.

**Контракт** – це правовий документ, у якому засвідчено певну домовленість між організацією (підприємством, установою) і працівником про умови їх спільної виробничої чи творчої діяльності.

Закони України «Про підприємство», «Про власність» допомагають громадянам реалізувати право розпоряджатися своїми здібностями.

### Чим відрізняється трудовий договір від трудового контракту?

Контракт	Договір
Укладають тільки на певний термін.	Укладають як на період виконання роботи, так і на невизначений термін
Може визначати такі підстави для розірвання трудових відносин, які не передбачені законодавством про працю (наприклад, розголошення комерційної таємниці).	Його розірвання можливе на підставах, що записані в Законі про працю України.
Виконання працівником пов'язане з додержанням чітко визначеного режиму роботи.	За трудовим договором працівник повинен дотримуватися правил внутрішнього трудового розпорядку, якими передбачено й режим роботи.
Відпустка та оплата її працівникові може визначатися на розсуд керівника (власника).	Трудовий договір передбачає централізоване регулювання відпустки (за встановленим графіком на кількість днів, визначену законодавством).
У контракті можуть бути обумовлені наслідки дострокового його розірвання з ініціативи однієї зі сторін за поважних причин (наприклад: відшкодування винною стороною певної грошової суми тощо).	

У контракті сторони можуть передбачати:

- випробування працівника для перевірки відповідності його посаді;
- додаткові пільги, гарантії та компенсації, не встановлені чинним законодавством (це може бути виплата компенсації за використання власного автомобіля, надання матеріальної допомоги до щорічної відпустки тощо);
- грошові компенсації понад установлену пенсію та виплати у



зв'язку з виходом працівника на пенсію, покаліченням під час роботи.

На основі контракту видають наказ (розпорядження) про прийняття на роботу. А потім робиться запис у трудовій книжці з посиланням на наказ (розпорядження).

Потрібно знати, що контракти мають зберігатися 75 років, якщо немає наказів по особовому складу і 5 років після звільнення працівника, якщо є такий наказ.

#### **Реквізити контракту:**

- назва виду документа;
- заголовок до тексту (на виконання обов'язків, на управління підприємством);
- дата;
- місце підписання;
- текст;
- підпис (сторін контракту);
- відбиток печатки установи.

Усі умови контракту мають бути погоджені обома сторонами. Контракт укладається у 2-х примірниках, які мають однакову юридичну силу. Кожен примірник має зберігатися в однієї зі сторін контракту.

Зазвичай цей документ **набуває чинності** з моменту його підписання (інакше у контракті може вказуватися конкретна дата – її погоджують роботодавець і працівник).

**Трудова угода** - це документ, яким регламентуються стосунки між установою і позаштатним працівником, коли в організації бракує фахівців з певної галузі.

Трудова угода, укладена зі штатним працівником, визначає коло його доручень, які виходять за межі безпосередніх службових обов'язків.

#### **Реквізити:**

1. Назва виду документа.
2. Заголовок до тексту.
3. Місце укладання.
4. Дата.
5. Текст із переліком повноважень і зобов'язань сторін.
6. Підпис (обох сторін).
7. Відбиток печатки установи.

Трудова угода укладається у двох примірниках, один із яких передається виконавцеві, а другий зберігається в організації.

## ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ ТА КОНТРОЛЮ

1. Які ділові папери належать до кадрово-контрактних?
2. У якій послідовності укладають кадрово-контрактні документи?
3. Що являє собою заява? Які реквізити характерні для заяви?
4. Які заяви бувають за походженням?
5. Поясніть, яка відмінність між простою і складною заявами?
6. Що являє собою резюме? Яких правил слід дотримуватися, укладаючи резюме?
7. Схарактеризуйте основні типи резюме.
8. Що являє собою автобіографія? Які особливості написання тексту документа?
9. Що спільного і відмінного в оформленні характеристики і рекомендаційного листа?
10. На якому етапі працевлаштування заповнюють особовий листок з обліку кадрів? Які відомості подають?
11. Що регламентують накази щодо особового складу?
12. Які реквізити містить наказ? З якого моменту наказ набуває чинності?
13. Що за документ контракт? Які відмінності між контрактом та трудовою угодою, трудовим договором?
14. Який документ називається трудовою книжкою? Які відомості заносять до трудової книжки і де вона зберігається?

## **ТЕМА 5 ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ ТА ДОКУМЕНТИ КОЛЕГІАЛЬНИХ ОРГАНІВ**

- 5.1 Загальна характеристика документів теми.
- 5.2 Прес-реліз.
- 5.3 Оголошення.
- 5.4 Звіт.
- 5.5 Службова записка. Рапорт.
- 5.6 Доповідна та пояснювальна записки.
- 5.7 Довідка.
- 5.8 Протокол, витяг з протоколу.

### **5.1 Загальна характеристика документів теми**

Процес прийняття управлінських рішень базується на збиранні та обробці об'єктивної і достовірної інформації. Тому переважна більшість документів, що виходять із підприємства та спрямовуються до нього, є довідково-інформаційними. У них міститься інформація про фактичний стан справ в установі, організації, на підприємстві, який є підставою для прийняття розпорядчих документів.

Довідково-інформаційна документація має допоміжний характер стосовно організаційно-розпорядчої документації. Інформація, що міститься в довідково-інформаційних документах, може спонукати до дії або бути просто повідомленою, щоб узяти її до уваги.

Довідково-інформаційні документи не містять доручень, не зобов'язують їх виконувати, як розпорядчі документи, а повідомляють дані, на підставі яких приймають відповідне рішення, тобто ініціюють управлінське рішення, дозволяють вибрати той чи інший спосіб управлінського впливу.

Особливість цих документів полягає в тому, що вони спрямовуються знизу догори системою управління: від працівника до керівника структурного підрозділу, від керівника структурного підрозділу до керівника організації, від підвідомчої організації до вищої.

До довідково-інформаційної документації належать такі види документів:

- довідки;
- службові листи;
- пояснювальні та доповідні записки;
- плани і графіки;
- відгуки та рецензії;
- звіти;
- рапорти;
- прес-релізи;

– оголошення.

Різні типи організаційних структур у своїй повсякденній діяльності можуть здійснювати колективне управління. Для цього створюються колегіальні органи управління - це можуть бути як різні комісії, так і професійні комітети. Дані колегії бувають постійними або тимчасовими, мають різний рівень повноважень, відрізняються статусом і виконують різноманітні завдання організації. Найчастіше подібні органи наділені правами на ухвалення певних рішень залежно від рівня їх компетенції, також вони можуть керувати самостійно або призначати виконавчого директора. Нерідко такі колегії виконують дорадчі функції, надаючи керівнику обґрунтовані судження з різних питань.

Термін «колегіальність» походить від латинського слова *collegium*, яке в перекладі означає "товариство" і виявляється як спільне обговорення групою представників з подальшим ухваленням рішення, винесеного з висловлених думок і пропозицій.

Рада з кола осіб, які ухвалюють такі рішення, має назву «колегія» або «колегіальний орган». Колегії ухвалюють рішення з різних питань (виконання конкретних завдань, координування роботи, ліквідації проблем) на зборах групою уповноважених або посадових представників.

Найпоширенішими документами колегіальних органів є протокол і витяг із протоколу.

## 5.2 Прес-реліз

**Прес-реліз** – це стисле повідомлення для преси про якусь важливу подію (прес-конференцію, презентацію, акцію тощо). Його можна використовувати під час розроблення та реалізації проекту для безперервного інформування як громадськості, так і засобів масової інформації. Написання цього документа не вимагає великих витрат часу, проте грамотно складений прес-реліз надзвичайно ефективний, коли треба представити інформацію, яка потребує миттєвого висвітлення у ЗМІ (наприклад, дата і місце проведення громадських слухань).

*Прес-реліз* - інформативний документ, що повідомляє яку-небудь новину. *Особливості прес-релізу*: він повинен бути лаконічним, ємним, логічним. Своєрідність прес-релізу, на відміну від прямої реклами і тематичної статті, полягає в тому, що це коротке повідомлення, яке містить у собі ту або іншу новину.

*Умовно прес-релізи можна переділити на два види*: стандартний і спеціальний.

*Стандартний прес-реліз* призначений для інформування про події, що заплановані в діяльності установ, організацій, підприємств, зокрема виокремлюють: стандарт-реліз, де вміщено інформацію для ЗМІ про повсякденні події та стандарт-реліз, що знайомить ЗМІ з подіями, які

відбуваються періодично.

*Спеціальний прес-реліз* складають, коли виникає потреба поінформувати про незаплановані події.

За функціональним призначенням і терміном подання стосовно події прес-релізи переділяють на анонс, запрошення, інформацію, резюме.

<b>Види прес-релізу</b>	<b>Мета</b>	<b>Час подання</b>
Анонс	ознайомити з подією	задовго до події
Запрошення	запросити на прес-конференцію або захід	за кілька днів до події чи прес-конференції (з урахуванням графіка роботи ЗМІ)
Інформація	висвітлити події, які відбуваються	одночасно з подією
Резюме	Узагальнити події, визначити перспективи на майбутнє	після закінчення події

#### **Реквізити прес-релізу:**

1. Дата подання.
2. Назва виду документа.
3. Найменування юридичної особи, яка підготувала прес-реліз.
4. Відмітка про виконавця документа.
5. Заголовок до тексту.
6. Текст, який містить відомості про зміст події, організаторів, місце, час, причини і значення події.

Прес-реліз має бути складений таким чином, щоб докладно викласти новину, не зашкодивши репутації організації, тому під час підготовки документа фахівці радять дотримуватися такого плану:

1. Важлива новина.
2. Рішення написати прес-реліз.
3. Збір інформації, узгодження цитат.
4. Написання першої версії.
5. Внесення змін, підготовка остаточного варіанта.
6. Поширення прес-релізу.
7. Спілкування з представниками преси, надання додаткової інформації, організація інтерв'ю.

Факти, описані в прес-релізі, повинні сприйматися як сенсація або, принаймні, бути цікавими для ЗМІ чи потенційних адресатів. Потрібно чітко уявляти, про що буде прес-реліз, яка інформація становитиме його основу: новина повинна бути не лише актуальною, а й вагомою, аби можна було її запропонувати багатьом виданням. Щоб привернути увагу, звістка має відповідати хоча б одному із завдань засобів масової інформації: інформувати, навчати, розважати.

Найпоширенішими інформаційними підставами для складання прес-релізу є:

- підсумовування результатів діяльності установи за певний проміжок часу;
- виготовлення нової продукції, надання нових послуг населенню;
- зміна у системі роботи, впровадження нових технологій;
- заяви, виступи керівників підприємства чи інтерв'ю з ними;
- участь у спеціальних бізнес-заходах (презентаціях, маркетингових акціях, тендерах, аукціонах) та добродійних акціях;
- знакові події в житті установи чи її працівників.

На етапі підготовки прес-релізу відповідальна за створення документа особа повинна мислити як журналіст.

Зібравши необхідну інформацію, можна переходити безпосередньо до створення тексту, але варто пам'ятати, що існує усталена формула для написання прес-релізів, західні журналісти називають її: "five w's & h" (з англ. п'ять w та одне h). Тобто автор має вказати у прес-релізі What? (Що?) Where? (Де?) When? (Коли?) Who? (Хто?) Why? (Чому?), How? (Як?).

Структурують матеріал за правилом «переверненої піраміди», зміст якого полягає в тому, щоб надати основну інформацію на початку - в заголовку і першому абзаці, так званому лідер-абзаці (ліді). Це робиться для того, щоб редактор мав можливість за потреби скоротити текст без втрати основного змісту. Отже, спочатку - найголовніше, а потім - подробиці.

Заголовок прес-релізу повинен привернути увагу читачів, виділити його з-поміж інших. Для цього варто дотримуватися таких правил:

1. Не використовуйте заголовки, схожі на нав'язливу рекламу, наприклад: *Ми продаємо найкращу в світі побутову техніку*. Заголовок, який містить зображення грошових знаків та велику кількість знаків оклику, теж ніколи не буде прочитаний редактором.

2. Намагайтесь не використовувати імена або ініціали, крім випадків, коли необхідно ідентифікувати особу або це сприяє правильному прочитанню заголовка.

3. Не слід використовувати заголовки у формі запитання, адже не

отримавши інформації із заголовка, читач може і не пошукати істини.

4. Уникайте у заголовках критики або засудження. Надавайте перевагу повним реченням - з підметом і присудком, які б розкривали зміст усього прес-релізу. Завдання заголовка – стисло передати суть прес-релізу.

Головна новина прес-релізу має міститися у першому абзаці. Чотири перших рядки - це візитна картка прес-релізу. Тому текст недоречно починати з цитати або другорядної інформації. Добре сприймається фраза з 12 слів. Трьох-чотирьох таких фраз буде цілком достатньо, щоб у легкій ненав'язливій формі передати зміст повідомлення.

Інформацію, яку подали в першому абзаці, обов'язково деталізують у подальших, наводячи тільки факти.

Оцінні судження подають у вигляді цитати від очільника компанії або людини, відповідальної за проект. Цитата допоможе «пожвавити» матеріал, зробити його реалістичним. Не завершуйте прес-реліз висновками чи узагальненнями, на кшталт «*На нашу думку, це дуже актуальна подія*» або «*Попереду ще багато нових досягнень*». Якщо більше нічого сказати, просто поставте крапку.

Наприкінці варто подати загальну інформацію про компанію - кілька основних фактів, які нагадають журналістові про те, хто ви і чим займаєтеся.

Обов'язково вказують ім'я, посаду і номер телефону, електронну адресу контактної особи. Це одна важливих передумов успіху прес-релізу. Зауважують, до кого журналіст може звернутися зі своїми запитаннями, тому контактна особа повинна мати час для спілкування з представниками ЗМІ і володіти інформацією.

Можна додати до прес-релізу світлину.

Під час написання прес-релізу пам'ятайте таке:

- обмежте вживання займенників *я, ти, ми, нас, наш, мій*;
- використовуйте цитати, уникайте мовних кліше;
- не зловживайте вузько науковими термінами;
- аббревіатури, що вживаються в тексті хоча б один раз, потрібно розшифрувати;
- надавайте перевагу дієсловам активного стану, обмежте використання безособових конструкцій: замість *Введено в дію новий цех для виготовлення...* пишiть *Компанія... ввела в дію новий цех для виготовлення...*;
- числівники від одного до п'яти, а також числівники на початку речення записують літерами;
- уникайте суб'єктивних оцінок та емоційних висловлювань;
- перечитайте готовий прес-реліз очима пересічного читача: чи все ви зрозуміли? чи легко було сприймати текст?

Обсяг стандартного прес-релізу не повинен перевищувати 1

сторінки, якщо прес-реліз більше двох сторінок, бажано зробити підзаголовки. Не варто перетворювати текст на один суцільний блок інформації.

### ***Вимоги до оформлення прес-релізу***

Використовуйте білий папір високої якості формату А4 чи фірмовий бланк зі стандартними атрибутами (логотипом, назвою, адресою, телефонами), можна також розробити спеціальний бланк для прес-релізів.

Заголовок прес-релізу оформлюють жирним шрифтом, великими літерами (кегель - 14), а через подвійний інтервал - текст (кегель - 12) - з інтервалом 1,5.

Документ друкують, дотримуючись берегів: лівий ~30 мм, правий - 15 мм, верхній - 15 мм, нижній - 30 мм, лише з одного боку аркуша. Якщо текст не вміщується на одній сторінці, внизу зазначають *продовження далі*.

Прес-реліз подають у ЗМІ та інформаційні агентства декількома способами: поштою, факсом, електронною поштою, приносять особисто.

Обов'язково телефонують до редакції, аби пересвідчитися в тому, що ваш матеріал надійшов.

Переймаючись долею прес-релізу, не будьте надто настирливими, відчувайте міру. Якщо ж ваша інформація з'явилася у пресі, обов'язково зателефонуйте в редакцію і чемно подякуйте: відносини з журналістами - основа тісної співпраці та гарантія появи в ЗМІ інформації про вашу організацію.

### **5.3 Оголошення**

**Оголошення** – це документ, у якому повідомляється про час і зміст зборів (засідань, нарад), про потребу в робочій силі чи заміщенні вакантних посад, про потребу в послугах чи можливість їх надання.

В оголошенні потрібно вказувати:

- хто і про що повідомляє,
- дату,
- місце події.

Оголошення *за формою* поділяються на *писані, друковані* (у газетах, часописах, на окремих аркушах), *мальовані*. До оголошень можна віднести афіші, що рекламують вистави, кінофільми тощо.

Для того, щоб оголошення краще сприймалося, потрібно подбати про його оформлення: подумати, які слова написати більшими, а які – меншими літерами, вдало дібрати кольори.

Якщо оголошення має звучати по радіо чи телебаченню, – обумовити час його озвучення, подбати про оригінальність тексту.

Розрізняють оголошення:



- 1) від приватних осіб;
- 2) від окремих організацій, підприємств, державних установ, навчальних закладів.

## 5.4 Звіт

Слово «звіт» має декілька значень:

1. Письмове чи усне повідомлення офіційній особі або організації про свою роботу, виконання завдань, доручень тощо.

2. Докладна розповідь, інформація про що-небудь.

За змістом (залежно від характеру виконаної роботи) розрізняють *прості* і *складні* звіти.

*Звіти бувають текстові і цифрові* (статистичні). Останні пишуться на друкованих бланках, а текстові – на звичайному папері за вказаною схемою. Про що пишуть у звітах? Звичайно, про роботу, виконану протягом певного періоду (року, тижня, кварталу, про практику тощо).

Звіти мають бути конкретними, стислими.

### Реквізити звіту:

- назва виду документа;
- заголовок до тексту (указати, яка установа та за який період і за яку роботу звітує);
- текст документа (спочатку потрібно зробити вступ про завдання, поставлені перед установою чи конкретною особою, що звітується; потім проаналізувати й описати виконану роботу; зробити певні висновки, бажано вказати перспективирозвитку даної галузі виробництва, висловити свої пропозиції чи зауваження);
- підпис укладача звіту;
- дата складення;
- відбиток печатки (за потреби).

Якщо звіт великий за обсягом, то він поділяється на частини, кожна з яких має свої заголовки.

Відбиток печатки установи і підпис керівника мають бути лише у звітах, що скеровуються за межі установи.

### *Приклад Звіту про проходження практики*

## **ЗВІТ**

про проходження практики на базі метеорологічного центру ОДЕКУ  
студентки групи ГМ-20 Вихристюк О.В.  
у період 10.05.20-22.05.20

Практику проходила на метеорологічній станції в селі Чорноморка.

Станція обладнана всіма технічними приладами, наочними посібниками, науковою, навчальною та методичною літературою. Працівники станції мають великий стаж роботи, високу фахову й методичну підготовку.

Протягом усього періоду перебування на практиці я мала змогу отримати консультації як від викладачів-керівників практики, так і від працівників метеорологічної станції.

Під час проходження практики я навчилася:

1. проводити спостереження за видом, кількістю та формою хмар;
2. визначати швидкість і напрямок вітру;
3. користуватись різними типами термометрів;
4. знімати показники атмосферного тиску.
5. виконувати спостереження за горизонтальною дальністю видимості.

Під час проходження практики труднощів не виникало. Увесь пройдений матеріал засвоїла добре.

23.05.2020 р.

підпис

## **5.5 Службова записка. Рапорт**

**Службова записка** - це інформаційно-довідковий документ, інструмент ділового листування всередині організації.

Укладається службова записка з метою висвітлення будь-яких ділових питань, що стосуються роботи відділу або конкретного працівника, вирішення яких залежить від іншого структурного підрозділу організації або працівника.

Написання службових записок здійснюється між структурними підрозділами або працівниками рівнозначного посадового статусу, які не перебувають у прямому підпорядкуванні.

### **Як написати службову записку**

Хоча форма написання службової записки - довільна, такі **реквізити** слід враховувати під час її укладання:

- адресат (посада, прізвище, ім'я, по батькові у давальному відмінку);
- назва виду документа;
- дата укладання;
- реєстраційний індекс документа;
- заголовок до тексту;
- текст документа - спочатку йде опис ситуації, що склалася, потім якийсь конкретне прохання;
- підпис автора.

**Службові записки поділяються на доповідні та пояснювальні.**

**Рапорт** – це письмове звернення працівника до вищої посадової особи з викладом питань службового чи особистого характеру.

Рапорти подаються з метою реалізації прав і законних інтересів працівників (наприклад, рапорт про надання відпустки, квартири тощо), інформування про виконану роботу (наприклад, рапорт про приймання ділянки дільничним інспектором поліції тощо), про виявлені недоліки й пропозиції щодо їх усунення.

#### **Реквізити рапорту:**

1. Адресат.
2. Найменування фізичної особи;
3. Назва виду документа.
4. Текст.
5. Дата.
6. Підпис

#### *Приклад Рапорту:*

Командирові в/ ч №1895  
майорові Сергієнку О. П.  
сержанта Токаренка Р. П.

### **РАПОРТ**

Прошу надати мені відпустку від 05.02.03 до 10.02.03 за сімейними обставинами.

З правилами поведінки за межами військової частини ознайомлений.  
Буду перебувати за адресою: вул. Галицька, 165/72, м. Івано-Франківськ.  
Домашній телефон: 58-63-74.

03.02.03

підпис

#### **5.6 Доповідна та пояснювальна записки**

**Доповідна записка** - це документ, адресований керівникові структурного підрозділу, установи, вищої організації, у якому викладається інформація про факти, події, ситуацію, що склалася, виконану роботу тощо, а також наводяться власні висновки й пропозиції.

Укладається з власної ініціативи або ж на вказівку керівника.

Доповідна записка має такі **реквізити**:

1. Найменування структурного підрозділу, звідки надійшов документ(розміщується вгорі ліворуч).
2. Адресат (посада, установа, прізвище, ініціали, розміщується вгорі праворуч).
3. Назва виду документа.
4. Дата укладання документа.
5. Реєстраційний індекс документа.
6. Заголовок до тексту.
7. Текст.
8. Підпис.

Деякі реквізити в доповідних записках як внутрішніх документах досить часто не пишуться (найменування структурного підрозділу, реєстраційний індекс, заголовок до тексту).

*Приклад Доповідної записки:*

Директорові Науково-навчального  
гідрометеорологічного інституту  
Овчарук В. А.

викладача кафедри математики  
Петренка В.З.

## ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

Повідомляю Вас, що студент групи ГМ-19 Василенко М.В. регулярно спізнюється на практичні заняття з математики та має численні зауваження.

Прошу вжити відповідних заходів щодо студента Василенка М.В.

06.04.2021

підпис

**Пояснювальна записка** — це документ, у якому:

- особа викладає причини якихось подій, фактів, допущених нею порушень (укладається з власної ініціативи або ж на вимогу керівника структурного підрозділу чи установи);
- міститься додаток чи доповнення до основного документа, у якому пояснюється зміст окремих його положень (мета, актуальність, структура, зміст призначення плану, звіту, проекту тощо).

Пояснювальні записки можуть бути службовими (відтворюються, як правило, на бланках) й особистими (відтворюються на аркушах паперу за підписом автора).

**Службова пояснювальна записка містить такі реквізити:**

1. Найменування структурного підрозділу, звідки надійшов документ (розміщується вгорі ліворуч).
2. Адресат (посада, установа, прізвище, ініціали, розміщується вгорі праворуч).
3. Назва виду документа.
4. Дата укладання документа.
5. Реєстраційний індекс документа.
6. Заголовок до тексту.
7. Текст.
8. Підпис адресанта.

**Особисті пояснювальні записки** часто пишуться з такими реквізитами:

1. Адресат (посада, установа, прізвище, ініціали).
2. Найменування юридичної / фізичної особи (посада, установа, прізвище, ініціали).
3. Назва виду документа.
4. Текст.
5. Дата.
6. Підпис адресанта.

*Приклад Пояснювальної записки:*

Директорові Науково-навчального  
гідрометеорологічного інституту  
Овчарук В. А.

студентки групи ГМ-19  
Вікторової Карини

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Я, студентка групи ГМ-19, Вікторова Карина Григорівна, 05.04.2021 була відсутня на практичних заняттях з дисципліни «Фізика атмосфери» (І-ІІ пари) через погіршення самопочуття.

06.04.2021

підпис

## 5.7 Довідка

**Довідка** — це документ, який містить опис і підтвердження юридичних та біографічних фактів і подій, пов'язаних із діяльністю окремих осіб, обставинами діяльності установ, організацій.

*Довідки поділяються на дві групи:*

- особисті - підтверджують біографічні чи юридичні факти конкретної особи;
- службові - містять інформацію про факти й події службового характеру.

*Довідки також можуть бути:*

- зовнішніми — укладаються для подання в інші установи; підписуються, крім укладача, також керівником установи, засвідчуються печаткою;
- внутрішніми — укладаються для подання керівництву установи або на розгляд колегіальних органів; підписуються лише виконавцем і не засвідчуються печаткою.

Найчисельнішими (особливо серед особистих) є довідки, що засвідчують якийсь юридичний факт (підтвердження факту роботи чи навчання, дані про займану посаду, розмір заробітної платні, місце проживання тощо).

Однотипні довідки часто виготовляються на трафаретних бланках.

### **Реквізити довідки:**

1. Найменування юридичної особи вищого рівня.
2. Найменування юридичної особи.
3. Назва виду документа.
4. Дата укладання документа.
5. Місце укладання документа.
6. Заголовок до тексту.
7. Текст.
8. Підпис.
9. Відбиток печатки.

*Приклад Довідки:*

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Науково-навчальний гідрометеорологічний інститут

27.03.2020

№5-ОС

м.Одеса

**ДОВІДКА**

Видана Козакевич Христині Григорівні для підтвердження того, що вона навчається на I курсі Науково-навчального гідрометеорологічного інституту Одеського державного екологічного університету за спеціальністю 103 “Науки про Землю”.

Видано для подання до гімназії № 1 м. Одеса.

Директор ННГМІ: підпис Валерія ОВЧАРУК

Секретар: підпис Лідія ВЕСНЯНА

**5.8 Протокол. Витяг з протоколу**

**Протокол** – це документ, у якому фіксується хід обговорення питань і рішення, ухвалені колегіальними органами на зборах, нарадах, конференціях тощо.

Це первинний офіційний документ, на підставі якого керівництво має право вимагати від підлеглих виконання доручених їм завдань, видавати розпорядчі документи.

Протокол веде технічний секретар чи обрана особа.

**За обсягом протоколи можуть бути:**

- стислими – містять лише назви обговорених питань і рішення з цих питань; рубрики «СЛУХАЛИ» та «УХВАЛИЛИ»;

- повними – містять назви обговорених питань, стислий виклад виступів і питань, які ставилися доповідачам і тим, хто виступав, ухвали з обговорених питань; рубрики «СЛУХАЛИ», «ВИСТУПИЛИ», «УХВАЛИЛИ»;

- стенографічними – дослівно фіксуються виступи, запитання, зауваження, рішення, пропозиції тощо.

Протоколи мають такі **реквізити**:

1. Назва виду документа.
2. Реєстраційний індекс документа.
3. Найменування юридичної особи.

5. Заголовок до тексту
6. Дата документа
7. Місце укладання документа.
8. Текст, що має 2 частини:

- Вступна. Містить кількісний склад учасників (якщо учасників багато, то вказується кількість присутніх і до протоколу додається реєстраційний список); посади, прізвища й ініціали керівників зборів, наради тощо (голови, секретаря, членів президії); порядок денний (питання можуть формулюватися в називному відмінку).

- Основна. Містить розгляд питань порядку денного за позиціями СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ

9. Відмітка про наявність додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок.

10. Підписи керівників зборів, наради (голови й секретаря).

### **Вимоги до оформлення протоколу**

Протокол оформлюють на загальних бланках формату А4.

Датою укладання протоколу є дата засідання. Протоколи мають порядкову нумерацію з початку року, яка водночас означає й кількість проведених засідань. Правильне ведення протоколу має важливе значення, оскільки ухвалені рішення набувають юридичної сили тоді, коли вони оформлені протоколом. Протокол дає можливість перевірити правильність ухвалених рішень, контролювати їх виконання.

### **У тексті протоколу виділяють дві частини:**

1) вступна частина має постійну інформацію (голова, секретар, присутні) та змінну (ініціали та прізвища голови, секретаря, присутніх). Слова: ГОЛОВА, СЕКРЕТАР, ПРИСУТНІ, ВІДСУТНІ пишуть від лівого берега, ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ. Прізвища присутніх і запрошених подають за абеткою. Якщо їх кількість перевищує 15, до протоколу додають список присутніх, а у вступній частині протоколу вказують загальну кількість: ПРИСУТНІ: 130 осіб.

Вступну частину протоколу закінчують ПОРЯДКОМ ДЕННИМ.

2) ПОРЯДОК ДЕННИЙ друкують від лівого берега, усіма великими літерами, кожний пункт його нумерують і записують з нового рядка. Питання формулюють у називному, а не у знахідному відмінку.

**Витяг з протоколу** — це копія певної частини (уривок) протоколу, копія конкретного окремого питання порядку денного, оформлена належним чином.

Це один із наймасовіших видів документів, що надсилається (передається) окремим посадовим особам (установам).



Пункти переписуються (копіюються із тексту відповідного протоколу).

**Реквізити витягу з протоколу:**

1. Назва виду документа.
2. Реєстраційний індекс документа.
3. Дата документа.
4. Заголовок до тексту
5. Текст (конкретного питання).
6. Підписи голови й секретаря.
7. Відбиток печатки (для вихідного документа)

*Приклад Протоколу:*

**ПРОТОКОЛ № 8**

загальних зборів студентів 2 курсу Науково-навчального  
гідрометеорологічного інституту ОДЕКУ  
від 12.04.2021

**ГОЛОВА** – Мойсеєнко Л.Д.

**СЕКРЕТАР** – Даценко В.О.

**ПРИСУТНІ:** заступник декана факультету доц. Кащенко М.П., доц. Макаров П.К., асистенти Кривоніс Б.М., Литвин С.Ф., студенти II курсу – 17 осіб (список додається).

**ПОРЯДОК ДЕННИЙ:**

1. Підготовка студентів до виробничо-польової практики на базі гідрометеорологічного центру ОДЕКУ (доп. Макаров П.К.)
2. Різне.

**1.СЛУХАЛИ:**

Доцент Макаров П.К.- Інформація керівника виробничо-польової практики.

**ВИСТУПИЛИ:**

Асистент Кривоніс Б.М. - Запропонував поділити студентів на підгрупи, визначити кожному завдання й години роботи на ділянці.

Асистент Литвин С.Ф. - Зазначив, що потрібно підготувати ділянки та інструменти до початку практики.

**УХВАЛИЛИ:**

1. Усім студентам взяти участь у виробничо-польовій практиці (відп. куратори груп).
2. Скласти графік робіт (відп. доц. Макаров П.К.).
3. Поділити студентів на групи й визначити час роботи на ділянці(відп. ас. Кривоніс Б.М.).
4. Підготувати ділянки та інструменти до початку практики. (відп. старости груп).

## **2.ВИСТУПИЛИ:**

Студент Семененко М.В. - Зазначив, що необхідно прибрати й озеленити навколишню територію університету.

Студент Берко С.М. - Запропонував влаштувати суботник 21.04.2021.

Студент Мойсеєнко Л.Д. – Запропонував придбати розсаду та насіння для озеленення території.

Відбулося голосування за дану пропозицію:

«За» – 47 осіб,

«Проти» – 2 особи,

«Утримались» – 1 особа.

## **УХВАЛИЛИ:**

1. Усім студентам взяти участь у суботнику 21.04.21 (відп. куратори груп).
2. Придбати розсаду та насіння для озеленення території навчального закладу. (відп. Кащенко М.П.).

Голова зборів

Підпис

Леонід МОЙСЕЄНКО

Секретар

Підпис

Володимир ДАЦЕНКО

*Приклад Витягу з протоколу:*

### **ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 8**

загальних зборів студентів 2 курсу Науково-навчального  
гідрометеорологічного інституту ОДЕКУ

від 12.04.2021

**ГОЛОВА** – Мойсеєнко Л.Д.

**СЕКРЕТАР** – Даценко В.О.

**ПРИСУТНІ:** заступник декана факультету доц. Кащенко М.П., доц. Макаров П.К., асистенти Кривоніс Б.М., Литвин С.Ф., студенти II курсу – 17 осіб (список додається).

## **2.ВИСТУПИЛИ:**

Студент Семененко М.В. - Зазначив, що необхідно прибрати й озеленити навколишню територію університету.

Студент Берко С.М. - Запропонував влаштувати суботник 21.04.2021.

Мойсеєнко Л.Д. - Запропонував придбати розсаду та насіння для озеленення території.

Відбулося голосування за дану пропозицію:

«За» – 47 осіб,

«Проти» – 2 особи,

«Утримались» – 1 особа.

## **УХВАЛИЛИ:**

1. Усім студентам взяти участь у суботнику 21.04.21 (відп. куратори груп).
2. Придбати розсаду та насіння для озеленення території навчального закладу. (відп. Кащенко М.П.).

Голова                      Підпис                      Леонід МОЙСЕЄНКО

Секретар                      Підпис                      Володимир ДАЦЕНКО

## **ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ ТА КОНТРОЛЮ**

1. Які документи належать до довідково-інформаційних?
2. Що являє собою доповідна записка?
3. Які типи доповідних записок розрізняють?
4. Що являє собою пояснювальна записка?
5. Які реквізити містять доповідна й пояснювальна записки?
6. Що являє собою прес-реліз?
7. Які є підстави для написання прес-релізів?
8. Назвіть основні реквізити прес-релізу.
9. Які виділяють різновиди прес-релізу?
10. Яких правил бажано дотримуватися, готуючи прес-реліз?
11. Якою є структура прес-релізу?
12. Які технічні особливості оформлення прес-релізу?
13. Назвіть шляхи та розкрийте особливості поширення прес-релізу.
14. Що являє собою звіт? Які є види звітів?
16. За якою схемою складається текст звіту?
17. У яких випадках звіт адресують керівникові?

18. За яких умов звіт затверджує керівник?
19. Які є види доповідних записок? Чим відрізняється їх оформлення?
20. Які особливості розташування реквізитів пояснювальних записок?
21. Що являє собою рапорт?
22. За якими правилами оформлюють текст протоколу?
23. На які види поділяються протоколи за обсягом фіксованих у них відомостей?
24. Що являє собою витяг з протоколу?
25. На які групи поділяються довідки за змістом?

## ТЕМА 6 ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ

- 6.1 Основні вимоги до ділової кореспонденції.
- 6.2 Класифікація листів.
- 6.3 Реквізити листа та їх оформлювання.
- 6.4 Етикет ділового листування.
- 6.5 Оформлювання листа.
- 6.6 Різні типи листів.

### 6.1 Основні вимоги до ділової кореспонденції

Однією з форм ділового тексту є документ, зокрема ділова кореспонденція. З роками склалися узвичаєні правила оформлення службової, урядової, приватної кореспонденції. Це і сувора нормативність, і дотримання юридичних положень, і також бездоганне володіння правилами української мови — графіки, орфографії й пунктуації.

Текст має бути логічно послідовним, диференційованим за сферами спілкування, відзначатися довершеністю структури, форми та викладу. Залежно від характеру основного змісту документа використовуються відповідні мовні структури із ретельно дібраними словами, що найточніше передають зміст документа.

Будь-яка ділова кореспонденція зазвичай готується на спеціальних бланках, реквізити яких містять постійну інформацію. Обов'язковими мають бути заголовок, адреса організації, установи, фірми, підприємства, куди надсилається документ. Назва ставиться у називному відмінку. Якщо ж кореспонденція адресується конкретній особі, то посада і прізвище її пишуться в давальному відмінку.

У ділових паперах у звертанні до офіційної особи використовуються офіційні форми ввічливості: шановний, високошановний, вельмишановний. Після звертання ставиться кома, а текст починається з малої літери. Якщо ж звертання завершуються знаком оклику, текст починається з абзацу і з великої літери.

Важливе значення має питання мовного етикету, особливо тепер, коли відбуваються зміни у виробничих відносинах окремих підприємств та установ. Це стосується переважно тих, хто займається складанням листів-прохань, листів-вимог, листів-претензій, бо від змісту таких документів залежать відносини між колективами та приватними особами.

Щоб не показувати невдоволення діями партнера, рекомендується замінити активну форму дієслова на пасивну. Наприклад: *Ви не висловили своїх пропозицій щодо випуску нашої спільної продукції.* — *Пропозиції щодо випуску нашої спільної продукції Вами ще не висловлені.*

Якщо ж важливо назвати конкретного виконавця, тоді пропонуємо вживати активну форму. Наприклад: *Міністерство зв'язку не гарантує*

*оплату цієї роботи. Завод не гарантує забезпечення всіх робітників квартирами.*

Особливого значення набувають у ділових документах вставні слова, які пом'якшують тон спілкування. Наприклад: *За такі результати праці Ви не можете одержати премії. — На жаль, за такі результати праці Ви не можете одержати премії.*

Займенник Ви в листах, офіційних документах тощо пишеться з великої літери. Цим підкреслюється повага до адресата.

Відокремлений дієприслівниковий зворот може надати документу характеру повної інформації, вичерпної відповіді. Наприклад: Прочитавши Ваші оповідання, редакція журналу повідомляє, що вони потребують доопрацювання. З цією метою найчастіше використовуються також дієприслівникові звороти типу: *вважаючи, беручи до уваги, враховуючи* та ін.

Надмірна ввічливість як і нав'язування своїх методів чи принципів у розв'язанні того чи іншого питання не сприяють позитивному результату.

## **6.2 Класифікація листів**

Службові листи належать до інформаційних документів. Це найпоширеніший вид документації в системі управління: за даними А.П. Коваль, листування у загальному обсязі документації займає 80%. Листи охоплюють велику кількість різноманітних тем.

У літературі є багато визначень службових листів. Наведемо декілька з них:

Службовий лист – це один із засобів обміну інформацією й оперативного управління найрізноманітнішими процесами діяльності організацій і установ;

Службові листи – загальна назва великої групи управлінських документів, які служать засобом спілкування з установами та приватними особами.

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 переділяють на такі, що потребують відповіді, й такі, що її не потребують.

До листів, *що потребують відповіді*, належать:

- листи-прохання;
- листи-звернення;
- листи-пропозиції;

- листи-запити;
- листи-вимоги.

До листів, що не потребують відповіді, належать:

- листи-попередження;
- листи-нагадування;
- листи-підтвердження;
- листи-відмови;
- супровідні листи;
- гарантійні листи;
- листи-повідомлення;
- рекомендаційний лист.

**За кількістю адресатів** розрізняють:

- звичайний лист, який надсилають на адресу однієї інстанції;
- циркулярний лист - низці установ;
- колективний лист - на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

**За змістом і обсягом** листи поділяються на *прості*, або *одноаспектні*, і *складні*, чи *багатоаспектні* (під аспектом розуміємо думку, висловлену одним чи декількома реченнями). До багатоаспектних листів дослідники відносять листи, у яких одночасно висловлено і прохання, і гарантію, і нагадування.

**За тематичною ознакою** листи можна поділити на *адміністративно-господарські*, *виробничі* тощо.

**За структурними ознаками** розрізняють листи *стандартні* і *нестандартні*. Сьогодні накреслюється тенденція до стандартизації службового листування. Нестандартний лист свідчить лише про незвичайність даної ситуації і зберігає свою значимість.

### **6.3 Реквізити листа та їх оформлювання**

Службові листи пишуть чи друкують на бланку або чистому аркуші паперу.

Основні **реквізити листа** за державним стандартом такі:

1. Зображення Державного Герба України.
2. Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) - не відтворюють, якщо на бланку розміщено зображення Державного Герба України.
3. Код юридичної особи.
4. Найменування юридичної особи.

5. Найменування структурного підрозділу юридичної особи.

6. Довідкові дані про юридичну особу.

7. Дата документа.

Записують здебільшого словесно-цифровим способом (24 серпня 2009 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 ліворуч.

8. 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"*

*Коваченкові С. М.*

Якщо листа адресовано керівникові установи, назва якої входить у найменування посади, то прізвище й посаду подають у давальному відмінку, а назву установи - у родовому.

*Наприклад:*

*Директорові ТОВ "Медіа Про"*

*Токарчуку К. П.*

В адресі можна вказувати лише назву посади, без прізвища та ініціалів особи, яка цю посаду обіймає. Це припустимо тільки за умови, якщо ця посада – єдина в установі, організації чи на підприємстві.

Якщо особа, якій надсилають листа, має вчене звання або науковий ступінь, то ці відомості подають перед прізвищем. Ступені й звання можна записувати у скороченій формі.

До реквізиту "адресат" може входити поштова адреса. Слід пам'ятати: якщо лист адресовано установі, поштову адресу вказують після назви установи, структурного підрозділу й прізвища службової особи.

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

9. Заголовок до тексту. Будь-який службовий лист повинен мати заголовок до тексту, що містить стислий виклад його основного змісту. Він має точно передавати зміст листа і відповідати на питання "про що?",

*наприклад:*



*«Про постачання автомобілів».*

Якщо в листі порушено кілька взаємопов'язаних питань, то заголовок може бути узагальненим, наприклад: «Про взаємодопомогу і співпрацю».

Наявність заголовка значно полегшує роботу з листом на всіх етапах його проходження - від реєстрації в установі-адресанті до направлення його до справи після виконання в установі-адресаті.

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

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

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

*Додаток: на 2 арк. у 1 прим.*

- 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. Підпис.

Підписує службовий лист переважно керівник установи (організації, підприємства), його заступник чи керівник структурного підрозділу.

Якщо лист написано на бланку установи, то зазначають лише посаду, ім'я та прізвище особи, яка підписує лист (назву установи не повторюють).

Якщо лист написано не на бланку, то вказують повну назву установи, посаду, ім'я та прізвище особи, яка підписує лист.

13. Посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь.

Якщо ви пишете лист-відповідь, то він, на думку А.П. Коваль, має містити як обов'язковий реквізит – посилання на реєстраційний індекс, дату і суть листа-запиту. Це дасть можливість при одержанні листа-відповіді швидко й легко відшукати лист-запит у справі, ознайомитися з ним; тоді короткий зміст відповіді стане одразу зрозумілим. Посилання на реєстраційний індекс і дату листа-запиту записують так:

*На № 56-28 від 12.03.21 або*

*На № 29-18 від 12 березня 2021 р.*

## 6.4 Етикет ділового листування

При укладанні ділових листів потрібно дотримуватись певних правил, порад, зокрема:

1. Будьте лаконічними. Не пишiть занадто довгих листів. Викладайте суть справи точно, лаконічно, коротко, просто.

2. Починаючи листа, використовуйте усталені формули-звертання: «Шановний пане ...», «Шановна пані ...», «Вельмишановний професоре», «Шановний лікарю», «Пане вчителю», «Шановний пане прокуроре»; до служителів церкви слід звертатися так: «Слава Ісусу Христу!» (Христос народився! Христос воскрес!), Всесвітліший Отче Докторе, Високопреподобний Отче Раднику, Преосвященний Ексселенціє, Ваше Преосвященство, Ваше Блаженство, Блаженніший і дорогий Митрополите, Ваша Еміненціє! (до кардинала), Ваша святосте! (до Патріарха); до Президента держави: Ваша Високодостойносте Пане Президенте, до міністрів і послів: Високодостойний пане Міністре, Високодостойний пане Амбасадоре тощо.

Використовуйте вступні фрази: *Висловлюємо свою вдячність за ...*, *Ми отримали Вашого листа з повідомленням про ...*, *Відповідаючи на Ваш запит від (дата) ...*, *На підтвердження нашої домовленості ...*, *Відповідно до контракту № ...*, *підписаному нашими фірмами ...*, *Посилаючись на рекламне оголошення в газеті, просимо Вас ...*, *Повідомляємо Вам ...*, *Ми уважно розглянули Ваше прохання і повідомляємо ...*, *Просимо Вас надіслати нам ... тощо.*

3. Щодо тексту листа, то вчені зазначають, що він має складатись із двох логічно пов'язаних між собою частин: перша – опис фактів або подій, які були підставою для написання листа; друга – виклад пропозиції, прохання, рішення по суті змісту. Навіть якщо лист складається з однієї фрази, то її побудова повинна відповідати цьому принципіві, наприклад:

*У зв'язку з виділенням лабораторії додаткової площі, яка вимагає ремонту, просимо дозволити використання коштів за статтею № ... річного кошторису.*

Прості листи (у яких порушуються прості теми: прохання про підтвердження тощо) можуть складатись з однієї частини, наприклад: *Просимо підтвердити згоду телефоном.*

Нагадаємо, що у листі має бути висловлено готовність до подальшої співпраці, думка щодо очікуваного результату тощо. У такому випадку особлива роль належить так званій «ударній фразі».

Для мотивування дій використовуються такі фрази:

*У порядку обміну досвідом ...*

*У порядку надання технічної допомоги ... З метою подальшої співпраці ...*

Попередження:

*Після закінчення \_\_\_\_\_ денного терміну договір втрачає силу.*

*Фірма зберігає за собою право \_\_\_\_\_.*

Гарантія:

*Підприємство гарантує якість протягом \_\_\_\_\_.*

Знання й доречне використання таких словосполучень значно полегшує процес складання листів.

4. Думки, інформацію тощо викладайте логічно і послідовно, використовуючи вислови-зв'язки: *дозвольте також, принагідно я хотів би, крім того, при нагоді прошу Вас, крім того, висловлюємо свої міркування щодо..., вважаємо перспективним ...*

5. Добирайте слова, речення так, щоб вони читались однозначно, не використовуйте іншомовні слова, якщо є їх українські відповідники.

6. Будьте ввічливими, культурними у спілкуванні. Не соромтесь зайвий раз написати «дякую», «вибачте».

7. Уникайте заперечних і категоричних фраз. Намагайтесь доброзичливопереконувати, домагатись чогось тощо.

У нашому мовознавстві та діловодстві довгий час панувала офіційна теорія про те, що діловий стиль ні в якому разі не допускає жодних емоційних відхилень, листи мають бути офіційними, містити лише необхідну інформацію.

Американський маркетолог та публіцист Рон Теппер вважає, що використовуючи гумор, можна привернути увагу покупця і змусити його прочитати всього листа, але й тут потрібна певна міра обережності. Автор пропонує зразок листа банкіра своєму клієнтові, з яким у нього склалися дружністосунки:

*Дорогий колего по банківських операціях! Роблячи останні героїчні зусилля, щоб захистити Вашу фінансову репутацію, я взяв на себе сміливість зняти 8 серпня 1985 року з Вашого рахунку 1 274,66 \$ на виплату відсотків.*

*Я намагався повідомити Вам про це по телефону, але, як завжди, виявляв, що Ви кудись сховались і недосяжні.*

*Якщо виникнуть питання – телефонуйте.*

Під час написання листів потрібно бути обережними, щоб не переступити хиткої межі між мистецтвом та непрофесійністю.

8. Зміст завершальних речень має бути продуманим. Може бути висловлено:

– подяку: *ще раз дякуємо Вам, хочемо ще раз висловити свою щирю вдячність, дякую за допомогу ...*

– сподівання, надії: *сподіваємося, що домовленість буде взаємовигідною, ... що запропоновані зміни у проекті угоди не викличуть суттєвих заперечень, розраховуємо на тісну і взаємовигідну співпрацю,*

*маємо надію на встановлення тісних контактів між нашими фірмами;*

*– запевнення: запевняємо, що Ви цілком можете розраховувати на нашу підтримку; ми будемо раді співпрацювати з Вами;*

*– прохання (зателефонувати, дати відповідь найближчим часом, надіслати документи тощо): просимо уважно ознайомитися з документами і дати відповідь, просимо Вас якомога швидше підтвердити свою згоду, просимо Вас терміново повідомити;*

*– вибачення: щиро просимо вибачення за цю вимушену затримку з оплатою, просимо вибачення за прикру помилку з ... .*

9. Використання прощальних фраз залежить від того, наскільки ви знайомі з адресатом. Коректними є такі: *щиро Ваш ... , З найкращими побажаннями ... , щиро відданий Вам .... .*

Більш офіційно звучатимуть прощання: *з повагою ... , з вдячністю і повагою ... , з повагою і найкращими побажаннями ... , залишаємось з пошаною... , бажаємо успіхів ... .* Запам'ятайте, не можна закінчувати листа панібратськими чи фамільярними фразами.

Постскриптом (P.S.) виносять униз, після підпису.

Службові листи друкують на бланку або чистому аркуші паперу. Від руки пишуть листи особистого характеру. Кореспонденцію, яка містить привітання або висловлювання співчуття людині, яку Ви добре знаєте, краще писати від руки.

Подбайте про те, щоб ваш лист і за формою, і за змістом був конкурентоспроможним (гарний презентабельний конверт, бланк фірми на білосніжному високоякісному папері). Неможливість висловити ті позитивні емоції, які передаються в спілкуванні невербальними каналами, в діловому листуванні частково компенсуються якістю паперу, на якому написано лист, чіткістю думок, охайним розміщенням тексту на аркуші.

## **6.5 Оформлювання листа**

Службові листи друкують на комп'ютері або пишуть на спеціальному бланку листа лише з одного боку. Певна річ, на бланку друкують тільки першу сторінку листа, а подальші - на чистих аркушах. Для зручності з обох боків сторінки залишають береги: лівий - не менш як 30 мм; правий - 10 мм; верхній і нижній - 20 мм.

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

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, й 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, приголомшливих відомостей. Неодмінно заспокойтеся, подумки чітко сформулюйте, що саме ви маєте написати, й лише потім викладайте думки на папері.

## **6.6 Різні типи листів**

**Лист-повідомлення** - це такий службовий лист, у якому повідомляють комусь певну інформацію. Листи такого змісту надсилають тоді, коли треба сповістити про зміну адреси чи назви установи (фірми, організації), відкриття філії, початок виробництва тощо. Такі листи адресують здебільшого конкретній організації, установі, фірмі.

Близьким за змістом та за вживанням типових мовних зворотів до листів-повідомлень є інформаційний лист.

**Інформаційний лист** - це службовий лист, у якому одна установа, що виступає адресантом, інформує іншу установу або приватну особу, яка є адресатом, про певні події, факти чи заходи. Найчастіше за допомогою інформаційних листів пропагують діяльність установ, що виготовляють певну продукцію, скажімо, видають літературу тощо. Зазвичай листи цього виду мають узагальненого адресата.

**Гарантійний лист** - це службовий лист, який пишуть для підтвердження певних умов, зобов'язань. Здебільшого гарантують оплату за певні послуги, виконану роботу, надану житлову площу, якісне виконання роботи. У гарантійних листах слід дотримуватися етичних норм спілкування - у ввічливій, тактовній формі висловлювати готовність до певних дій. Такі листи адресують організації, установі, фірмі чи окремій філії. Гарантійний лист підписують керівник і головний бухгалтер установи.

**Лист-запит** - це різновид комерційного листа, що містить прохання надати докладну інформацію про певні товари, послуги або уточнити вже наявну, попередню інформацію про фірму, банк тощо. Лист-запит складають на підставі ознайомлення з каталогами, проспектами, буклетами, прейскурантами, рекламними оголошеннями та інформацією, отриманою на виставках, ярмарках.

У листі-запиті обов'язково вказуємо:

- підставу для запиту;
- назву товару (його марку, якість, модель тощо);
- умови й термін постачання;
- умови оплати.

**Лист-відповідь на запит**, безперечно, потребує відповіді; ви можете повідомити, що отриманий запит вивчаєте, надіслати каталоги, прейскуранти, запропонувати змінити умови, вказані в запиті, відмовити в постачанні товару чи іншому проханні.

Так, якщо ви зацікавлені у постачанні зазначеного товару, то у відповідь на запит надсилаєте оферту.

**Оферта** - це письмова пропозиція про постачання товару, яку робить продавець покупцеві. У ній висловлюється бажання чи готовність укласти угоду купівлі-продажу на умовах, викладених у пропозиції.

**Лист-підтвердження** - це різновид службового листа, у якому засвідчуємо той чи інший факт: підтверджуємо одержання листів, переказів, цінних паперів, матеріальних цінностей.

**Супровідний лист** - це службовий лист, що додається до основного документа (накладної, рахунка-фактури, каталогу, проспекту, прейскуранта, креслень, буклетів, зразків нових товарів) та інформаційно супроводжує його.

Зазвичай це невеликий за обсягом лист, що містить назви та перелік надісланих документів, їх детальний опис, зазначаючи кількість аркушів тощо. Заголовок до тексту супровідного листа слід починати словами: «Про надіслання...» або «Про направлення...».

**Лист-прохання** - це службовий лист, у якому у ввічливій формі звертаються до партнерів, клієнтів, інвесторів із певним проханням. Листи-прохання є одним із найпоширеніших видів ділової кореспонденції. Від уміння переконливо висловити своє прохання великою мірою залежить і його виконання.

**Лист-відповідь на прохання** - неодмінно потребує відповіді. Отже,

отримавши такого листа, ви повинні вирішити: задовольнити прохання чи відмовити. Певна річ, ви не завжди можете задовольнити прохання, прийняти ту чи іншу пропозицію і тому змушені відмовити у співпраці.

Відмова неодмінно мусить бути переконливою, аргументованою, коректною і доброзичливою. Ваше завдання - переконати адресата в тому, що у вас не було іншого виходу. Досягти цієї мети неважко, слід лише на початку речення вжити слова, які відчутно пом'якшують тон відмови. До таких слів належать: *на жаль, шкода, дуже шкода, на превеликий жаль, щиро жалкуємо, вибачте, нам дуже прикро.*

**Лист-нагадування** - це службовий лист, у якому йдеться про наближення чи закінчення терміну виконання певних завдань, зобов'язань, через що необхідно вжити відповідних заходів. Нагадування неодмінно має бути доброзичливим, ненав'язливим: у жодному разі не слід звинувачувати адресата, оскільки причиною затримки оплати чи несплати, наприклад, може бути дуже скрутна фінансова ситуація, у якій він опинився.

Зміст листа-нагадування насамперед залежить від того, вперше, вдруге чи втретє ви нагадуєте партнерові про виконання його зобов'язань, недотримання терміну оплати рахунків тощо. Якщо клієнт не реагує на ваші нагадування, то, звичайно ж, ви змушені будете повідомити його про свій намір звернутися до суду й розірвати контракт. Однак навіть у цьому разі стиль листа має бути чемним, стриманим.

**Лист-претензія, рекламаційний лист** - це службовий лист, у якому висловлюється невдоволення з приводу порушення умов укладеної угоди, наприклад, порушення погоджених (визначених) термінів постачання товару, невідповідності останнього запропонованим зразкам, незадовільного дизайну чи упакування тощо. Виявивши порушення, ви маєте право висловити партнерові претензію і вимагати їх ліквідації, скажімо, заміни неякісного товару; ви також можете наполягати на відшкодуванні завданих збитків, сплаті штрафу і, певна річ, на чіткому дотриманні в майбутньому умов договору (угоди, контракту).

Зазвичай спершу надсилають лист-нагадування, в якому аргументовано, послідовно, виважено висловлюють невдоволення, а потім - претензію.

**Лист-відповідь на претензію** - це службовий лист, у якому пояснюємо причини певних порушень або переконливо доводимо безпідставність претензії чи скарги. Отже, зміст таких листів залежатиме від того, чи ви погоджуєтесь з претензією та висунутими звинуваченнями, чи вважаєте їх безпідставними.

Якщо надіслана претензія є обґрунтованою, то вам слід пояснити ту

неприємну ситуацію, що склалась у перебігу виконання угоди, контракту чи договору, вибачитися перед вашим партнером і попросити його з розумінням поставитися до ваших труднощів.

**Рекомендаційний лист** - це службовий лист, який містить позитивний або негативний відгук про особу чи організацію, фірму. У разі, якщо це позитивна рекомендація, в ній ітиметься здебільшого про готовність узяти на себе відповідальність за рекомендовану особу.

Рекомендаційного листа подають під час клопотання про посаду, влаштування на нову роботу, вступу до вищого навчального закладу тощо. Рекомендаційні листи істотно відрізняються від характеристики.

Учені чітко окреслюють ці відмінності:

- рекомендацію не обов'язково подають з місця роботи;
- за рекомендацією можна звернутися до того, хто добре знає особу, фірму, компанію;
- особа, яка дає рекомендацію, повинна мати певний авторитет і визнання у своїй галузі;
- у рекомендаційному листі обов'язковим є висновок – *«рекомендую»* чи *«не рекомендую»*.

Отже, в рекомендаційних листах необхідно вказати:

- з якого часу ви знаєте особу чи фірму;
- рівень її професійної майстерності;
- чи має вона авторитет;
- які досягнення має особа тощо.

Якщо до вас із проханням про рекомендацію звернулася особа, яку ви мало знаєте або за яку не можете поручитися, краще ввічливо відмовте; за будь-яких умов не забувайте, що об'єктивність рекомендації - справа вашої честі.

**Лист-подяка** - це службовий лист, у якому висловлюється подяка за надану допомогу, послугу, підтримку, надіслане запрошення тощо.

«Кодекс ввічливості» ділової людини передбачає: не варто чекати слушної нагоди, щоб висловити адресатові подяку. Робити це слід завжди вчасно. Листи-подяки є гарантією налагодження й подальшого підтримання добрих партнерських стосунків. Такі листи допоможуть вам набути репутації вихованої та порядної людини.

**Лист-вибачення** - це службовий лист, у якому висловлюється прохання вибачити за невчасне виконання замовлення, спізнення на зустріч, бухгалтерські помилки, порушення умов договору тощо.

Отже, усвідомивши свою провину, ви неодмінно маєте вибачитися та вжити всіх необхідних заходів, щоб такі прикрі випадки більше не повторилися.



**Лист-вітання** - це різновид службового листа, в якому поздоровляємо колег, ділових партнерів чи інших осіб з нагоди певної події: свята, днянародження, ювілею, одруження, обрання на почесну посаду, успішного завершення справи тощо.

Листи-вітання - це особливий вид кореспонденції, що припускає урочистий, піднесений стиль, вживання поетичних зворотів, гумористичних натяків.

До таких радісних подій, як весілля, народження дитини тощо, можете випробувати свій поетичний хист і написати кілька віршованих рядків. Певна річ, якщо ви хочете засвідчити свій інтерес до успіхів партнера й зробити йому приємне, не варто чекати ювілею, Різдва, дня народження, одруження - надішліть листа з кількома теплими вітальними словами з будь-якої іншої нагоди (наприклад, публікації статті, відкриття філії) та поділіть із ним радість успіху.

**Лист-запрошення** - це різновид службового листа, у якому адресата запрошують взяти участь у певному заході.

У листі-запрошенні обов'язково вказується, хто, кого, куди, коли і з якої нагоди запрошує. Все це має бути оформлено бездоганно грамотно й ретельно, що й засвідчить вашу повагу до адресата. Крім чіткого і недвозначного викладу змісту, дуже важливим є дотримання таких вимог: слід використовувати зі смаком оформлені та якісні бланки, адже вигляд представницької продукції є чи не найпершим свідченням надійності вашої установи (фірми, компанії); важливо пам'ятати, що конверт за своїм дизайном неодмінно повинен відповідати бланкові; оформлюючи листа, текст слід симетрично розмістити на аркуші

Найважливішу інформацію можна виокремити, скориставшись іншим шрифтом, великими літерами чи підкресленням Запрошення на ділові заходи (з'їзди, конференції, форуми, симпозіуми, презентації) пишуть, здебільшого, на фірмових бланках, а з нагоди культурно-мистецьких заходів і різноманітних урочистостей виготовляють художньо оформлені, оздоблені бланки.

*Приклад Службового листа:*

ПП «КліматЗахід»  
вул. Фіолетова, 2  
м. Херсон  
45234  
тел. 228-56-66, 226-32-53  
e-mail: ууу@mlgю.kiev.ua

Головному директоріві  
ТОВ«Український землеустрій»  
Потапову О.О

від 2 жовтня 2002р. № 05-80/12

Про заборгованість за надання послуг

Шановний Олеже Олександровичу!

Просимо Вас погасити заборгованість перед нашою компанією за надання послуг по встановленню та обслуговуванню кліматичного обладнання на ваших об'єктах. Весь цей час ми продовжували співпрацю з вами, але заборгованість складає вже понад 4 місяці.

Сума вашого боргу на сьогодні становить 650000 грн. Просимо сплатити його до 1 червня 2021 року. Якщо заборгованість не буде погашена, ми будемо змушені вирішувати питання в судовому порядку.

З повагою

Директор ПП «КліматЗахід» (підпис) Валерій ПАНАСЕНКО

### **ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ ТА КОНТРОЛЮ**

1. До яких документів за призначенням належать листи?
2. Що являє собою службовий лист?
3. Які листи виділяють за функціональними ознаками?
4. Які листи розрізняють за кількістю адресатів?
5. Які реквізити листа та правила їх оформлювання?
6. Як слід починати листа?
7. Які найпоширеніші звертання у листах?
8. Як треба звертатися до Президента?
9. Які приклади початкових фраз різних типів листів?
10. Як варто розпочинати лист-нагадування?
11. Як ви сформулюєте відмову?
12. Які приклади завершальних речень листа?
13. Які приклади прощальних фраз листа?
14. Що являє собою супровідний лист?
15. Якими типовими мовними зворотами можна скористатися у листах-вибаченнях, подяках, вітаннях?
16. Хто має підписувати гарантійний лист?
17. Яких норм слід дотримуватися в гарантійних листах?
18. У яких випадках пишуть лист-нагадування?
19. Від чого залежить зміст листа-нагадування?
20. Які відомості слід указувати в рекомендаційних листах?
21. Яка різниця між характеристикою та рекомендаційним листом?

22. Яких правил треба дотримуватися під час написання листа-претензії?

23. Як проставляють відбиток печатки на гарантійному листі?

24. Як оформити реквізит «Адресат» у тому разі, коли лист з однаковим текстом надсилають до 25 підвідомчих організацій?

## ТЕМА 7 ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА РОЗПОРЯДЧІ ДОКУМЕНТИ

7.1 Накази. Види наказів.

7.2 Статути.

7.3 Положення.

7.4 Інструкції. Посадові інструкції.

### 7.1 Накази. Види наказів

Розпорядчими називаються документи, за допомогою яких здійснюється розпорядча діяльність, а також оперативне керівництво в навчальному закладі, установі, організації тощо.

Розпорядчими є такі документи: вказівка, наказ, постанова, розпорядження, ухвала.

**Наказом** називається розпорядчий документ, що видається керівником підприємства чи установи на правах єдиноначальності і в межах своєї компетенції.

Наказ видають для вирішення основних і оперативних питань. При виданні наказів потрібно дотримуватися низки вимог і правил, щоб документ забезпечував його юридичну повноцінність.

Спочатку потрібно укласти проект наказу, погодити його з усіма зацікавленими особами (чи організаціями).

Накази видає керівник з усіх питань, що входять до його компетенції. У тексті наказу вказують терміни його дії. Скасувати наказ може лише повноважена особа чи інстанція.

**Усі накази здебільшого поділяють на дві групи:**

- 1) накази про особовий склад,
- 2) накази із загальних питань.

**Накази про особовий склад** оформлюють призначення, переміщення, звільнення працівників, відрядження, відпустки, різні заохочення, нагороди, стягнення тощо.

**Накази із загальних питань** (їх називають ще наказами з питань основної діяльності) поділяють на:

а) ініціативні накази ( вони видаються з метою оперативного впливу на процеси, що виникають усередині організації (підприємства);

б) накази на виконання розпоряджень вищих органів ( вони видаються при створенні, реорганізації або ліквідації структурних підрозділів, при затвердженні положень про структурні підрозділи, при підсумовуванні діяльності установ, затвердженні планів тощо).

**Реквізити наказу:**

- найменування юридичної особи;
- назва виду документа (наказ);
- дата документа;
- місце видання;
- реєстраційний індекс документа
- заголовок до тексту;
- текст;
- підпис керівника;
- візи.

**Текст наказу має містити констатаційну і розпорядчу частини.**

У констатаційній частині:

- вказується причина видання наказу (це вступ);
- далі переказуються основні факти (це докази);
- викладено мету видання наказу (це висновок).

Якщо наказ видається на виконання розпорядчого документа вищої установи, то в констатаційній частині потрібно вказати назву, номер, дату і заголовок до тексту розпорядчого документа. Інколи потрібно передати зміст розділу документа вищої інстанції (цей розділ був підставою для видання наказу).

Констатаційна частина є не у всіх наказах. Її може не бути:

а) якщо запропоновані до виконання дії не потребують ніяких роз'яснень;

б) якщо це накази із різнопланових питань (текст наказу складається із параграфів).

**Розпорядча частина наказу** починається словом "НАКАЗУЮ". Ця частина складається із пунктів, у кожному з яких мають бути зазначені дія, термін виконання, хто відповідає за виконання.

В останньому пункті має бути зазначено осіб, яким доручено контроль за виконанням даного наказу, наприклад: *"Контроль за виконанням наказу покласти на ..."*

**Вимоги до тексту наказу:**

1) Текст розпорядчої частини повинен мати наказову форму викладу, наприклад: "ПРИЙНЯТИ ..., "ЗАРАХУВАТИ...", "ВІДНОВИТИ...", "ПРИЗНАЧИТИ...", "ОГОЛОСИТИ ПОДЯКУ..."

2) У кінці кожного пункту наказу щодо особового складу зазначається підстава для його складання (доповідна записка, заява тощо).

3) Якщо в одному пункті наказу потрібно перерахувати кількох осіб, то їхні прізвища слід записати в алфавітному порядку.

4) У наказах про переведення і звільнення потрібно вказати вид звільнення, переведення на іншу роботу; мотивування і дату (звільнення,

переведення).

5) У наказах про надання відпустки потрібно зазначити:

– яка відпустка надається (додаткова, профспілкова, за сімейними обставинами тощо);

– на яку кількість робочих днів;

– термін (з якого і по яке число, місяць);

– за який період надано відпустку.

6) У тексті наказу про прийняття на роботу потрібно вказувати:

– на яку посаду призначено;

– з якого числа, місяця, року;

– до якого структурного підрозділу даної установи;

– на вид прийняття на роботу (за сумісництвом..., призначити на постійну ....., на тимчасову...);

– на умови прийняття (зі скороченим робочим днем,...).

*Приклад Наказу із загальних питань:*

## МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ

### НАКАЗ

19.05.2005

№ 412

Про затвердження Положення (стандарту)

бухгалтерського обліку 29

“Фінансова звітність за сегментами”

Відповідно до статті 6 Закону України “Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні”

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Положення (стандарт) бухгалтерського обліку 29 “Фінансова звітність за сегментами”, схвалене Методологічною радою з бухгалтерського обліку при Міністерстві фінансів України, що додається.

2. У пункті 3 Положення (стандарту) бухгалтерського обліку 27 “Діяльність, що припиняється”, затвердженого наказом Міністерства фінансів України № 617 від 7 листопада 2003 року та зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 17 листопада 2003 року за №1054/8375, абзаци другий і третій виключити.

3. Управлінню методології бухгалтерського обліку (Пархоменко В. М.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

4. Управлінню взаємодії з громадськістю та засобами масової інформації Департаменту забезпечення діяльності Міністра (Солодчук Л. М.) після державної реєстрації цього наказу забезпечити його опублікування в засобах масової інформації.

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра фінансів України Регурецького В. В.

Міністр

підпис

Василь ПОТУРИК

## 7.2 Статути

Організаційними називають документи, що закріплюють функції, обов'язки та права органів упродовж певного терміну.

До організаційних документів відносять положення, статuti, інструкції, правила, якими керуються організації та підприємства у своїй діяльності поряд із актами органів державної влади.

**Статутом** називають юридичний акт, що є зведенням правил, які регулюють діяльність установ, товариств, громадян, права та обов'язки в певній сфері державного управління або господарської діяльності.

### **Розрізняють статuti:**

- 1) типові,
- 2) індивідуальні.

**Типові статuti** розробляють для певних систем установ, підприємств тощо.

Затверджують їх вищі органи державної влади та управління, з'їзди, громадські організації.

**Індивідуальні статuti** розробляють для певної організації шляхом конкретизації окремих статутів. Їх затверджують вищі установи, яким підпорядковуються організації, підприємства тощо.

Затверджені статuti мають бути зареєстровані в органах Міністерства фінансів України.

### **Реквізити статутів:**

- гриф затвердження документа;
- назва виду документа;
- заголовок до тексту;
- текст (загальні положення, мета і завдання діяльності, функції, утворення і використання коштів, майно підприємства, управління, створення та використання пайового фонду, членство, права і обов'язки, звіт, звітність, контроль, виробничо-господарська, зовнішньоекономічна діяльність, реорганізація та ліквідація);
- гриф узгодження;
- запис про державну реєстрацію;
- дата.

### 7.3 Положення

**Положенням** називається правовий акт, який визначає основні правила організації й діяльності державних органів, структурних підрозділів органу, а також установ, організацій і підприємств, що їм підпорядковуються.

**Розрізняють положення:**

- типові,
- індивідуальні.

**Типові положення** розробляють для системи установ і підприємств і затверджують вищим органом управління.

**Індивідуальні положення** розробляють на основі типового положення і затверджують їх керівники підприємств (організацій, закладів).

**Реквізити положення:**

- зображення Державного Герба України;
- найменування юридичної особи вищого рівня;
- найменування юридичної особи;
- найменування структурного підрозділу юридичної особи;
- гриф затвердження документа;
- назва виду документа;
- місце складення документа;
- дата документа;
- реєстраційний індекс документа;
- заголовок до тексту;
- текст;
- підпис;
- гриф погодження документа.

### 7.4 Інструкції. Посадові інструкції

**Інструкцією** називається документ, створений органами державного управління для встановлення правил, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові й інші сторони діяльності та відносини установ, закладів, підприємств, службових осіб.

**Розрізняють інструкції:**

- посадові,
- з техніки безпеки,
- з експлуатації різного обладнання.

Кожна інструкція повинна бути затверджена вищими органами чи



керівниками організацій (або ж наказом із зазначенням номера та дати видання).

### **Реквізити інструкції:**

- назва виду документа;
- гриф затвердження документа;
- заголовок до тексту;
- дата документа;
- реєстраційний індекс документа;
- місце складення документа;
- текст;
- підпис;
- гриф погодження.

Для тексту інструкції характерні наказові формулювання: *повинен, необхідно, не дозволено*. Зміст потрібно викладати від 2-ої, 3-ої особи, рідше – у безособовій формі.

Останнім часом широкого використання набувають **посадові інструкції** (це документи, які визначають організаційно-правове становище працівника у структурному підрозділі, що забезпечує умови для його ефективної праці).

**Посадова інструкція** — це організаційно-правовий документ, що регламентує функції, обов'язки, права й відповідальність працівника під час діяльності на певній посаді. Її розробляють для кожної посади, передбаченої штатним розкладом.

Текст посадової інструкції поділяється на такі **розділи**:

- 1) загальні положення;
- 2) посадові обов'язки;
- 3) права;
- 4) відповідальність;
- 5) взаємини (посадові зв'язки).

У розділі «Загальні положення» вказують:

- назву посади із зазначенням структурного підрозділу;
- порядок призначення на посаду та звільнення;
- нормативні документи, якими керується працівник;
- кваліфікаційні вимоги (освіта, стаж роботи).

У розділі «Посадові обов'язки» зазначають основні характеристики роботи та вимоги до рівня її виконання.

У розділі «Права» перераховують повноваження працівника: право брати участь у нарадах, давати вказівки, самостійно підписувати документи у межах своєї компетенції, звертатися з пропозиціями до керівника тощо.

У розділі «Відповідальність» визначають критерії оцінювання

роботи та відповідальність працівника згідно з чинним законодавством.

У розділі «Взаємини» вказують, із ким працівник узгоджує проекти документів; від кого, у який термін і яку інформацію отримує.

Проекти посадових інструкцій працівників установи розробляє кадрова служба установи (або посадова особа, яка відповідає за роботу з кадрами) і подає на погодження до юридичної служби.

Погоджену Посадову інструкцію підписує керівник структурного підрозділу, до якого належить працівник, що обіймає зазначену в інструкції посаду, та затверджує керівник установи. Зміни й доповнення до змісту Посадової інструкції можуть бути внесені тільки на підставі розпорядчого документа (розпорядження або наказу) керівника установи. Такий документ керівник видає під час перерозподілу обов'язків між працівниками.

Інспектор кадрової служби повинен обов'язково ознайомити працівника зі змістом Посадової інструкції, про що на останньому аркуші цієї інструкції робиться відповідний запис.

Оригінали Посадових інструкцій постійно зберігаються в кадровій службі, в усіх інших підрозділах — їх копії. Текст Інструкції повинен мати вказівний характер, для чого доцільно використовувати чіткі формулювання зі словами: *повинен, слід, треба, необхідно, забороняється*.

**Не можна** використовувати формулювання зі словами: *можна, не можна, бажано, не бажано, рекомендовано*.

*Приклад шаблону Посадової інструкції:*

\_\_\_\_\_  
(назва підприємства,  
установи, організації)

**ПОСАДОВА  
ІНСТРУКЦІЯ ГІДРОЛОГА  
(водогосподарські організації)**

ЗАТВЕРДЖУЮ

\_\_\_\_\_  
(керівник установи,  
організації, інша посадова  
особа, уповноважена  
затверджувати посадову  
інструкцію)

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище, ім'я)  
" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ р.

**1. Загальні положення**

1.1 Гідролог належить до професійної групи "Професіонали".

1.2 Призначення на посаду гідролога та звільнення з неї здійснюється наказом керівника підприємства за поданням \_\_\_\_\_ і здотриманням вимог чинного законодавства про працю.

1.3 Гідролог підпорядковується безпосередньо \_\_\_\_\_.

1.4 За відсутності гідролога його обов'язки виконує особа,

призначена у встановленому порядку, яка набуває відповідних прав та несе відповідальність за належне виконання покладених на неї обов'язків.

1.5 Гідролог у своїй діяльності керується чинним законодавством України, наказами та інструкціями відповідних галузевих міністерств, цією посадовою інструкцією та іншими нормативними документами, затвердженими у встановленому порядку.

## **2. Завдання та обов'язки**

Гідролог:

2.1. Організовує вивчення поверхневого стоку в басейнах річок, дренажного стоку на меліоративних системах, проводить вибір місць розміщення водомірних постів і гідрологічних створів на річках, магістральних каналах, гідротехнічних спорудах, організовує їх улаштування, складає на них паспорти.

2.2. Здійснює гідрологічний контроль за правильністю ведення спостережень, виконує тарувальні роботи на водомірних постах та нівелювання.

2.3. Бере участь у вибіркових гідрологічних вимірюваннях, виконує камеральне оброблення даних спостережень, здійснює розрахунки, побудову графіків, аналізує та систематизує результати гідрологічних польових робіт, розробляє заходи поліпшення гідрологічної обстановки на водних об'єктах.

2.4. Розраховує балансні показники та витрати води по каналах, річках, водосховищах, аналізує режими рівня води на меліоративних системах, їх відповідність проектним показникам, бере участь у веденні моніторингу меліорованих земель і державного моніторингу вод з питань, що стосуються напряму його роботи.

2.5. Упроваджує сучасні автоматизовані системи контролю і збору інформації про гідрологічний режим на водних об'єктах та її комп'ютерне оброблення.

2.6. Складає звітність встановленої форми з питань, що стосуються його функціональних обов'язків, забезпечує дотримання робітниками правил та норм охорони праці і виробничої санітарії.

## **3. Права**

Гідролог має право:

3.1. Брати участь в обговоренні питань, що стосуються виконання його обов'язків.

3.2. Вносити на розгляд керівництва пропозиції щодо покращення роботи, пов'язаної з обов'язками, що передбачені цією інструкцією.

3.3. В межах своєї компетенції повідомляти безпосередньому керівнику про всі недоліки, виявлені в процесі його професійної

діяльності, та вносити пропозиції щодо їх усунення.

3.4. Залучати фахівців усіх структурних підрозділів до вирішення покладених на нього завдань.

3.5. Вимагати від керівництва сприяння у виконанні ним посадових обов'язків.

3.6. Удосконалювати свою професійну кваліфікацію у встановленому порядку.

#### **4. Відповідальність**

Гідролог несе відповідальність:

4.1. За неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, що передбачені цією посадовою інструкцією, а також правилами внутрішнього трудового розпорядку, - в межах, визначених чинним законодавством України про працю та адміністративним законодавством України.

4.2. За правопорушення, скоєні в процесі здійснення своєї діяльності, - в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

4.3. За завдання матеріальної шкоди - в межах, визначених чинним цивільним законодавством та законодавством про працю України.

#### **5. Гідролог повинен знати:**

5.1. Водний і Земельний кодекси України; Закон України "Про меліорацію земель".

5.2. Положення, інструкції, методичні та інші керівні матеріали, які стосуються сфери його діяльності, призначення гідрологічних об'єктів.

5.3. Основи гідрології.

5.4. Гідрологічну характеристику та вимоги до якості виконання робіт.

5.5. Технічне нівелювання.

5.6. Організацію ведення моніторингу меліорованих земель та державного моніторингу вод.

5.7. Правила обліку і зберігання картографічного матеріалу.

5.8. Технічні характеристики і паспортні дані гідрологічного обладнання, приладів та устаткування і правила їх експлуатації.

5.9. Правила і норми охорони праці та виробничої санітарії.

#### **6. Кваліфікаційні вимоги**

6.1. Провідний гідролог: повна вища освіта відповідного напрямку підготовки (магістр, спеціаліст) та підвищення кваліфікації. Стаж роботи за професією гідролога I категорії - не менше 2 років.

6.2. Гідролог I категорії: повна вища освіта відповідного напрямку підготовки (магістр, спеціаліст) та підвищення кваліфікації; для магістра -

без вимог до стажу роботи, спеціаліста - стаж роботи за професією гідролога II категорії - не менше 2 років.

6.3. Гідролог II категорії: повна вища освіта відповідного напрямку підготовки (спеціаліст) та підвищення кваліфікації. Стаж роботи за професією гідролога - не менше 2 років.

6.4. Гідролог: повна вища освіта відповідного напрямку підготовки (спеціаліст) без вимог до стажу роботи.

Керівник  
структурного підрозділу:                      *(підпис)*              *(прізвище, ім'я)*              " \_\_\_\_ " \_\_\_\_ р.

УЗГОДЖЕНО:  
Начальник юридичного підрозділу:                      *(підпис)*              *(прізвище, ім'я)*              " \_\_\_\_ " \_\_\_\_ р.

З інструкцією  
ознайомлений:                      *(підпис)*              *(прізвище, ім'я)*              " \_\_\_\_ " \_\_\_\_ р.

---

## ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ ТА КОНТРОЛЮ

1. Які документи називають організаційними?
2. Який документ називається положенням?
3. Які бувають положення?
4. Які є обов'язкові реквізити положень і статутів?
5. Які існують види статутів?
6. Що являє собою наказ?
7. Хто видає накази?
8. На які групи поділяються накази?
9. Які є обов'язкові реквізити наказу?
10. Які документи називаються розпорядчими?
11. Які існують види інструкцій?

## **ТЕМА 8 ОБЛІКОВО-ФІНАНСОВІ ТА ГОСПОДАРСЬКО-ДОГОВІРНІ ДОКУМЕНТИ**

- 8.1 Акт
- 8.2 Розписка
- 8.3 Доручення
- 8.4 Договори

### **8.1 Акт**

Система фінансово-розрахункової документації покликана забезпечити своєчасне відображення виробничих операцій.

Оснoву документаційного забезпечення діяльності будь-якого підприємства становлять організаційні, розпорядчі, довідково-інформаційні та обліково-фінансові документи. Будь-який обліково-фінансовий документ є складовою частиною відповідальної системи документації, документообігу.

Задля точного виконання фінансових, банківських та ін. операцій, запобігання фінансовим порушенням і зловживанням документування обліку повинне бути швидким, точним, доступним і достовірним. Цього можна досягти лише тоді, коли досконало буде вивчена облікова документація, буде з'ясовано всі нюанси в оформленні документів.

Система фінансово-розрахункової документації покликана забезпечити:

- повну збереженість коштів;
- точне виконання фінансових, банківських та ін. операцій;
- своєчасне відображення виробничих операцій;
- запобігання фінансовим порушенням і зловживанням;
- можливість документального обґрунтування відповідальності службових осіб;
- складання бухгалтерської та іншої звітності;
- здійснення грошово-розрахункових операцій у фінансових і банківських органах.

Для того, щоб виконувалися наведені завдання, до документування обліку висуваються такі вимоги: швидкість, точність, повнота, одноманітність, доступність, достовірність. Від інших видів обліку фінансово-розрахункова документація відрізняється такими ознаками:

Облік чітко документований, тобто кожний запис проводиться лише на підставі спеціально оформленого документа.

Рух фінансових потоків і господарських процесів відображається в грошових вимірах.

Облік має цілісний і безперервний характер, у ньому неможливий вибірковий нагляд.

Відмітна риса фінансово-розрахункової документації – її суворя

стандартизація.

Застосування уніфікованих документів в обліково-фінансових операціях значно зменшує витрати часу і праці на їх заповнення й оформлення, зменшує кількість помилок, полегшує візуальне сприйняття документів. Мінімізація видів фінансових документів створює передумову для автоматизації процесів обробки документації, застосування електронної пошти тощо.

**До фінансово-облікової документації можна віднести акти, доручення, розписки, списки, переліки, таблиці, накладні.**

**Акт** – це офіційний документ правової чинності, що констатує (підтверджує) певні факти, події, пов'язані з учинками конкретних приватних або службових осіб, діяльністю підприємств, установ чи їх структурних підрозділів.

Акти укладаються під час випробувань нової техніки, прийняття комісією новозведених приміщень чи завершених об'єктів будівництва, якогось устаткування, обладнання, товарів, грошових цінностей або під час списання (зняття з балансу) устаткування, що стало непридатним чи морально застаріло, а також у непередбачуваних випадках (травми на виробництві й поза ним, пожежі, аварії, смерть).

Акти громадянського стану – державні записи фактів народження, смерті, одруження, розірвання шлюбу, усиновлення, встановлення батьківства, зміни імені, по батькові та прізвища – пов'язані з правовим станом особи й підлягають обов'язковій реєстрації. Актами оформлюють наслідки перевірки фінансової або господарської діяльності установ і організацій – комісією, створеною за наказом керівника підприємства чи установи або вищої інстанції.

**Акти поділяються на законодавчі та адміністративні.**

Законодавчі містять рішення щодо чинних законів, указів, постанов чи їх розділів або пунктів.

Адміністративні укладають після попередніх ухвал, коли відбувається:

– Приймання, передавання матеріальних цінностей, засобів виробництва тощо.

– Приймання до експлуатації після побудови чи ремонту об'єктів будівель, споруд, машин, механізмів тощо.

– Проведення випробувань нової техніки чи обладнання.

– Розукомплектування, ліквідація, знищення застарілих, непридатних чи застарілих матеріальних цінностей.

– Планове або позапланове обстеження, перевірка, інвентаризація та експертна оцінка матеріальних цінностей – ревізія.

– Нещасний випадок (травми, аварія, стихійне лихо, ДТП).

– Зміна керівництва.

Набувши юридичної сили після затвердження вищою інстанцією або

відповідальним керівником закладу, установи, акт є документом суворої звітності, на підставі якого порушують адміністративну судову чи кримінальну судову справу.

*Текст акта мусить мати дві частини:* вступну й констатаційну. У вступній частині вказується підстава для складання акта, називаються ті особи, що його укладали, а також ті, хто був присутній при його укладанні.

Після слова ПІДСТАВА вказується розпорядчий документ або усне розпорядження службової особи.

Після слова УКЛАДЕНИЙ називаються посади, ініціали й прізвища осіб, які уклали акт.

Після слів БУЛИ ПРИСУТНІ перераховуються посади, ініціали й прізвища осіб, які були свідками складання акта.

Дві останніх позиції можуть бути викладені одним реченням, наприклад: *Колишній директор заводу М.П. Мороз і новопризначений директор В.М. Петрик за участю представника тресту А.Г. Сагача склали цей акт про таке.*

У констатаційній частині викладаються мета й завдання акта, суть і характер проведеної роботи, встановлені факти, а також висновки. Оскільки в констатаційній частині можуть бути повторювані відомості, її можна оформити й у вигляді таблиць.

У кінці акта (перед підписами) повідомляється про кількість примірників акта та про місце їх зберігання. Наприклад:

*Укладений у 3-х примірниках:*

*1-й примірник – ...*

*2-й примірник – ...*

*3-ій примірник – до справи.*

Кількість примірників визначається відповідними нормативними документами або тим, яке коло організацій чи осіб зацікавлено у ньому.

Акт підписується усіма особами, які брали участь у його укладанні.

За наявності особливих думок у складачів акта або присутніх, їх слід викладати нижче підписів на першому примірнику акта або на окремому аркуші.

*Акти приймання-передавання*, а також акти обстеження чи ревізії набувають юридичної сили лише після затвердження вищою інстанцією або відповідальним керівником підприємства чи установи.

*Акт обстеження або ревізії* повинен містити такі відомості: де, коли, ким, про що складено; за який період велась перевірка роботи; конкретні об'єкти перевірки; детальний опис стану кожного окремого об'єкта роботи; посади і прізвища осіб, які виявили недбалість або злочинне ставлення до роботи, до державної, суспільно-кооперативної чи соціалістичної власності; посади і прізвища осіб, які працюють сумлінно; загальні висновки й пропозиції, у яких дається спочатку загальна, а потім часткова (за окремими об'єктами) оцінка роботи з називанням конкретних осіб;



вказуються адміністративні заходи щодо винних (догана, відшкодування збитків, передавання справи до суду), а також заохочення (подяка, премія, висока оцінка роботи тощо).

Місце й дата укладання акта повинні відповідати місцю й даті події, яка актується.

Зміст (якщо акт великий) для зручності читання розбивається на пункти.

У вступній частині, коли називаються особи, які укладали акт або були присутні при його укладанні, обов'язково вказуються їх посади, ініціали й прізвища. Якщо акт готувався комісією, то першим друкується прізвище голови; прізвища інших членів комісії розміщуються в алфавітному порядку.

Підписується акт також усіма особами, які брали участь у його складанні.

Тут посади вже не вказуються.

**Реквізити акта:**

- Найменування юридичної особи вищого рівня
- Найменування юридичної особи
- Назва виду документа
- Дата
- Реєстраційний індекс документа
- Місце складення документа
- Гриф затвердження документа
- Заголовок до тексту
- Текст
- Відмітка про наявність додатків
- Підписи (членів комісії і присутніх)
- Відбиток печатки

*Приклад Акта:*

Івано-Франківська  
кондитерська фабрика  
“Ласощі”

Затверджую  
Директор фабрики  
Вінтонів К. М.

АКТ  
про результати інвентаризації  
матеріальних цінностей на кондитерській фабриці “Ласощі”

24.03.03

№ 8-5/7

м. Івано-Франківськ

Про невчасне подання звітів щодо наявних матеріальних цінностей

Підстава: Наказ директора фабрики № 54 від 20.03.03 року.

Комісія у складі:

Голова: заступник директора фабрики Л.М. Дмитрів.

Члени: головний бухгалтер В.М. Савчук.

Присутні: завідувач складу Б.Ф. Клим'юк.

У період від 3 березня до 21 березня 2003 року комісія здійснила перевірку наявних на складі матеріальних цінностей та документації на них і вважає, що матеріальні цінності відповідають накладним, за якими вони були отримані.

Акт складено у трьох примірниках:

1-ий – директорові фабрики;

2-ий – бухгалтерії фабрики;

3-ий – завідувачеві складу.

Голова комісії	(підпис)	Леонід ДМИТРІВ
Члени комісії	(підпис)	Віктор САВЧУК
Присутні	(підпис)	Борис КЛИМ'ЮК
(печатка)		

## 8.2 Розписка

**Розписка** - це письмове підтвердження певної дії, яка відбулася, – передавання й отримання документів, товарів, грошей.

### Реквізити:

1. Назва виду документа.

2. Текст:

– прізвище, ім'я та по батькові, посада особи, яка дає розписку і підтверджує отримання цінностей;

– у чому конкретно дано розписку (вказуються точні найменування матеріальних цінностей, їх кількість і вартість – словами і цифрами);

– відомості про документ (паспорт, посвідчення), що засвідчує особу, яка отримує цінності;

– підстава передавання й отримання цінностей.

3. Дата.

4. Підпис особи, яка отримала цінності.

5. Віза (у приватній розписці).

Розписка може бути приватного (особа отримує цінності від особи) і службового (особа – представник установи – отримує цінності від цієї або іншої установи) характеру.

*Приклади розписок:*

### РОЗПИСКА

Я, студент інженерно-фізичного факультету Одеського національного політехнічного університету Тесленко М.Н., отримав від завідувача бібліотеки Проценко А.П. для тимчасового користування на час канікул 1 (один) підручник з фізики, 1 (один) підручник з математики, 1 (один) підручник з філософії.

06.04.15

Підпис

Підпис студента Тесленка М.Н. засвідчую.

Декан фізико-математичного факультету (підпис) Євген ПАНОВ

### РОЗПИСКА

Я, Сидорчук Світлана Миколаївна, взяла в борг у Олексюк Надії Андріївни 500 (п'ятсот) гривень. Зобов'язуюсь повернути суму 1 січня 2014 року.

Домашня адреса: вул. Кибальчича, 11, кв. 3, м. Київ, 01183.

Паспорт МА-ІХ № 675849, виданий Дарницьким РВВС України м. Києва 27 листопада 1967 р.

07.05.13

Підпис

Підпис Сидорчук С.М. засвідчую:

Державний нотаріус (підпис) Роман ПИЛИПЧИК  
Печатка

### 8.3 Доручення

**Доручення** – це документ, яким організація чи окрема особа надає іншій особі право на певну діяльність або отримання матеріальних цінностей від її імені.

Залежно від суб'єкта дії *доручення поділяють* на:

- особисті (особа доручає особі);
- офіційні (установа доручає особі чи установі).

Офіційні *доручення можуть бути* разовими, спеціальними й загальними.

**Разові** видаються на виконання одноразової дії (отримання товарно-

матеріальних цінностей, одержання заробітної плати, 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 (генеральні)** – 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).

Особисте доручення юридично правомірне лише в тому випадку, коли підпис особи, що уклала доручення, завізував керівник установи печаткою і своїм підписом.

**Реквізити особистого доручення:**

1. Назва виду документа.
2. Текст.
3. Дата.
4. Підпис особи, яка уклала доручення.
5. Віза

**Реквізити офіційного доручення:**

1. Найменування юридичної особи.
2. Реєстраційний індекс документа.
3. Дата.
4. Назва виду документа.
5. Текст.
6. Підпис керівника установи.
7. Відбиток печатки.

Текст доручення містить такі відомості:

- прізвище, ім'я та по батькові, посада особи, назва установи, яка видає доручення;
- прізвище, ім'я та по батькові, посада особи, якій видається доручення;
- назва установи, від якої особа повинна отримати матеріальні цінності або в якій особа здійснює свою діяльність;
- напрям діяльності особи або перелік матеріальних цінностей, їх кількість і вартість;
- термін дії доручення.

*Приклад особистого доручення:*

## ДОРУЧЕННЯ

м. Київ, четвертого вересня дві тисячі другого року

Я, Теплюк Олена Андріївна, яка проживає на вул. Кіото, 4, кв. 5 у м. Київ, цим дорученням уповноважую свого чоловіка, Бойка Ігоря Васильовича, що проживає у м. Київ за тією ж адресою, керувати належним мені на підставі технічного паспорта КТ №984574, виданого РЕВ УДАІ УВС м. Києва 02.12.2001, легковим автомобілем ВАЗ-21099, двигун № 349489, шасі № 0093847, державний номерний знак Р3773КІ, зареєстрованим у РЕВ УДАІ УВС м. Києва 12.12.2001.

Доручення видано без права передоручення і дійсне терміном на три роки, тобто до четвертого вересня дві тисячі четвертого року.

Підпис

Підпис Теплюк О.А. засвідчую:

Державний нотаріус (підпис) Роман ПИЛИПЧИК  
Печатка

*Зразок офіційного доручення:*

## ДОРУЧЕННЯ

м. Київ

«\_\_\_»\_\_\_2000

Видано \_\_\_\_\_  
(зазначити прізвище, ім'я та по батькові)

---

у \_\_\_\_\_ тому, що йому доручається здійснити угоду з \_\_\_\_\_, для чого доручено вести від імені справи в усіх державних, кооперативних і громадських організаціях, одержувати всі необхідні документи, підписуватися і здійснювати всі дії, пов'язані з виконанням цього доручення.

---

Доручення видано терміном на (зазначити термін до трьох років)

Доручення зареєстроване за № \_\_\_\_\_

Начальник підпис

Головний бухгалтер підпис

Відбиток печатки

## 8.4 Договори

Господарсько-договірні документи можуть використовуватися у діяльності державних і недержавних підприємств, організацій, що їм наданий статус юридичної особи.

Господарська діяльність ґрунтується на договірних зобов'язаннях, передбачає в умовах цих договорів шляхи розв'язання певних суперечок, пов'язаних із термінами виконання робіт, із постачанням продукції, із порушенням розрахункових відносин тощо.

**Договір** – це угода двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків.

Це документ, що фіксує домовленість між двома чи кількома партнерами.

### **Реквізити:**

1. Назва виду документа.
2. Заголовок до тексту.
3. Місце укладання.
4. Дата укладання.
5. Текст, якій містить:
  - термін виконання;
  - кількісні та якісні показники;
  - вартість робіт (продукції) і загальну суму;
  - порядок виконання робіт;
  - порядок розрахунків між сторонами;
  - відповідальність сторін;
  - порядок і місце розв'язання суперечок;
  - форс-мажорні обставини.
6. Підписи сторін.
7. Відбиток печатки однієї або всіх установ, які укладають договір.

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

Договір може бути укладеним між приватними особами й організацією та між організаціями.

Цивільний кодекс передбачає такі договори: купівлі-продажу, позики, наймання житлового приміщення, підряду, постачання, приватизації житла та нежитлових приміщень, оренди.

**Договір постачання** – це договір, за яким організація-постачальник зобов'язується передати в певні терміни організації-покупцеві (замовнику) у власність або оперативне управління певну продукцію, а організація-покупець зобов'язується прийняти продукцію до оплати за встановленими цінами.

Сторонами договору постачання можуть бути державні, кооперативні, громадські, орендні й інші організації і підприємства.

**Реквізити договору постачання:**

1. Назва виду документа (договір).
2. Місце укладання договору
3. Дата укладання договору.
4. Текст

– Вступна частина (назви сторін, що укладають договір, посади, прізвища, імена й по батькові осіб, що підписують договір, із зазначенням їх повноважень).

– Предмет договору (точна назва, кількість і в разі необхідності асортимент продукції, що підлягає постачанню).

– Характеристика якості і комплектності продукції.

– Вимоги, що ставляться до тари й упакування.

– Зазначення цін на продукцію.

– Термін і порядок відвантаження продукції.

– Порядок розрахунків.

– Порядок кількісного і якісного приймання продукції.

– Додаткові умови до договору.

– Вказівки на майнову відповідальність за виконання зобов'язань постачальником або споживачем.

– Виклад порядку розгляду суперечок.

– Загальна сума договору.

– Загальний термін дії договору.

– Юридичні адреси сторін, що укладають договір.

5. Підписи сторін

6. Відбитки печаток сторін, що уклали договір.

Додатком до договору, як правило, є специфікація, що характеризує продукцію, яка підлягає постачанню.

**Договір підряду** – це договір, за яким підприємство (організація)-підрядник зобов'язується виконати певний обсяг робіт підприємству (організації)-замовнику.

Додатками до договору, як правило, є особливі умови договору, графіки здавання робіт, передавання Замовником устаткування, матеріалів. Ними можуть бути внутрішньобудівельний титульний список, довідка про забезпечення та фінансування робіт.

**Договір про матеріальну відповідальність** – це договір, за яким одна сторона (матеріально відповідальна особа) бере на себе цінності і зобов'язується дотримуватися вставлених правил їх приймання, зберігання, відпускання й обліку, а інша сторона (підприємство або

організація, якій належать матеріальні цінності) зобов'язується створити матеріально відповідальним особам нормальні умови праці й виробничу обстановку, що забезпечує схоронність зданих ним на зберігання матеріальних цінностей.

Укладений договір про матеріальну відповідальність забезпечує беззаперечне стягнення з матеріально відповідальних осіб вартості матеріальних цінностей, нестача яких виявляється. Такі договори підписують під час призначення матеріально відповідальних осіб.

Такий документ укладається у двох примірниках: 1-й примірник зберігається у відділі кадрів підприємства(організації) в особовій справі матеріально відповідальної особи, а 2-й примірник передається працівникові, що підписав договір.

**Договір про спільну діяльність** є універсальним і може укладатися між двома і більше організаціями (підприємствами, кооперативами, НДІ) на проведення різних робіт (дослідів) для досягнення спільної господарської або наукової мети, як-от: спільне дослідження, будівництво, експлуатація підприємств, будівель, споруд, доріг тощо.

Для цього сторони визначають розмір і характер внесків: грошові, майнові (сировина, обладнання), трудова участь.

Одна зі сторін за договором може виступати ініціатором його укладання, брати на себе виконання організаційних, координаційних, посередницьких та ін. функцій.

Порядок розрахунків при укладанні договору між кількома учасниками визначається в кожному конкретному випадку залежно від його характеру, джерел фінансування та ін. умов.

При визначенні відповідальності сторін повинно бути, як правило, передбачене сплачування штрафу (тверда грошова сума) або (недотримки) (% від суми невиконаного зобов'язання) за несвоєчасне виконання робіт, оплату тощо.

Окрему групу становлять договори банківської діяльності: договір на здійснення кредитно-розрахункового обслуговування, договір про депозитний внесок, кредитний договір.

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

**Установчий договір** - договір, що закріплює взаємні права та обов'язки всіх учасників створення асоціації.



## ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ ТА КОНТРОЛЮ

1. Який документ називають договором?
2. Як називають сторони, які підписують договір?
3. Що може бути предметом договору?
4. Якими бувають договори за терміном дії?
5. Які відомості містить текст договору?
6. У якому порядку розв'язують суперечливі питання між сторонами договору?
7. У скількох примірниках укладається договір?
8. Який документ називають договором про спільну діяльність?
9. Коли договір вважається укладеним?
10. Який документ називають договором підряду?
11. Які договори називають договорами щодо створення нових форм господарювання?
12. Який документ називають договором про матеріальну відповідальність?
13. Який документ називається дорученням?
14. Ким видаються особисті доручення?
15. Яке доручення називають загальним офіційним?
16. Яке офіційне доручення називають спеціальним?
17. До якої групи документів за призначенням належать розписка й доручення?
18. Якими бувають розписки за походженням?
19. Який документ називають актом?
20. Які існують види актів?
21. Яку інформацію записують у тексті актів?

## ТЕМА 9 УСНЕ ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

9.1 Мовний, мовленнєвий, комунікативний етикет.

9.2 Ділова телефонна розмова.

9.3 Ділова бесіда.

9.4 Підготовка успішного публічного виступу.

### 9.1 Мовний, мовленнєвий, комунікативний етикет

З поняттям культура спілкування тісно пов'язане поняття етикету.

**Етикет** – це сукупність норм і правил, прийнятих у даному суспільстві в даний момент. Вони можуть змінюватися, але їх сутність лишається незмінною: вона покликана висловити повагу до іншої людини. Етикет ділового спілкування ґрунтується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, колег, які сприяють розвитку співпраці, розв'язанню поставлених проблем. А це й зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів і дій, а також запобігання обману й порушенню взятих зобов'язань.

**Мовний етикет** – це правила мовленнєвої поведінки, прийняті національним колективом мовців. Мовний етикет охоплює стійкі формули спілкування (слова, словосполучення, мовні звороти-кліше) у ситуаціях установлення контакту зі співрозмовником, підтримки спілкування в доброзичливій тональності.

Великий набір мовних засобів дає можливість обрати доречну для певної ситуації та сприятливу для адресата – *ти* або *ви* – форму спілкування, установити дружній, невимушений або, навпаки, офіційний тон розмови. Ці формули обов'язкові для всіх членів суспільства, стійкі, але історично змінні, позначені рисами національної специфіки. Так, при зустрічі, вітаючи, українець побажає: «Доброго здоров'я!», єврей скаже: «*Мир вам!*», китаєць запитає: «*Чи ти їв?*», іранець порадить: «*Будь веселий!*», а зулус повідомить: «*Я тебе бачу!*»

**Мовні етикетні формули.** До мовних етикетних формул, які регулюють культуру спілкування, належать формули звертання, привітання, прощання, вибачення, подяки, поздоровлення, побажання, співчуття, компліменту, запрошення, прохання, пропозиції, поради, критики тощо. Важливо підкреслити, що за допомогою мовного етикету передається соціальна інформація про мовця та його адресата, про те, чи знайомі вони, про взаємини рівності / нерівності за віком, службовим становищем, про їх особисті стосунки (якщо вони знайомі), про те, за яких обставин (офіційних чи неофіційних) відбувається спілкування тощо.

Так, українськими етикетними формулами **вітання** є «Доброго ранку! Добрий день! Добридень! Добрий вечір! Здрастуйте! Моє шанування!» Здавна в Україні традиційними були привітання: «Доброго

здоров'я! Здорові були! Здорові будьте!» Однак жартівлива форма «Здоровенькі були!» сприймається як фамільярна. Фамільярними також є привітання типу «Привіт! Салют!» Старший може привітати молодшого: «Радий Вас бачити! Як справи? Як здоров'я?» На таке привітання звичайно відповідають: «Дякую. Добре. Непогано. Усе гаразд. Прекрасно». Не слід починати докладно розповідати про свої справи, якщо Вас не запитають про щось конкретно.

Коли ми **прощаємося**, то говоримо: «До побачення! Бувайте здорові! На все добре! На добраніч! До завтра! До скорої зустрічі! Прощайте! Ідіть здорові!» Некоректним у діловій обстановці прозвучить: «Пока! Чао! Наше вам!» Якщо люди знають, що прощаються ненадовго, то кажуть: «Я з Вами не прощаюсь! Ми ще побачимося! Я ще побачуся з Вами сьогодні! До вечора!» Прощаючися перед дорогою, бажають: «Щасливої дороги! У добру годину! У час добрий! З Богом!» Після ділової зустрічі можна попрощатися таким чином: «Добре, що ми про все домовилися! Дякую за цінні поради, за нову інформацію! Дякую, що вислухали мене! Дякую, що знайшли час зустрітися зі мною!»

Якщо ми **просимо про якусь послугу**, то доречними будуть такі етикетні форми: «Прошу Вас... Дуже прошу Вас... Будьте люб'язні... Будьте [такі] ласкаві... Будь ласка... Зробіть ласку... Учиніть ласку... Дозвольте... Мені б хотілося попросити Вас... Чи можу я попросити Вас... Вам не важко буде... Чи не могли б Ви...» Слід уникати категоричних прохань типу: «Я попросив би Вас...»

На прохання відповідають у разі погодження: «Прошу. Будьте ласкаві. Будь ласка». Є ситуації, у яких ми не можемо зробити послугу співрозмовникові, тоді коректними будуть фрази: «На жаль, не можу... Мені дуже шкода, але... Шкодую, що не зміг...» Ще толерантніше звучать такі формули: «Із задоволенням, але... Охоче, але... Мені незручно відмовляти, але... Я радий би дозволити, але...» Неприйнятними є формули категоричної відмови, які неприємно вразять співрозмовника, особливо підлеглого: «Ні за що! Абсолютно неможливо! Я категорично забороняю!»

Нерідко ми даємо **поради** своїм колегам. Як зробити це тактовно, не принижуючи гідності людини й не нав'язуючи їй своєї думки? Для цього користуються фразами: «Дозвольте порадити Вам... Дозвольте дати Вам пораду... Я порадив би Вам... Чи можу я дати Вам пораду... Може, Вам слід було б...» Не рекомендується вживати категоричні форми поради типу: «Я дуже раджу Вам... Я наполегливо раджу Вам... Моя Вам остаточна й недвозначна порада...» Треба бути дуже обережним у формулюваннях, щоб не порушити душевний спокій співрозмовника й у той же час конкретно висловити свою позицію з якогось питання.

Якщо Ви не розчули слів співрозмовника, то краще ввічливо **перепитати**: «Пробачте, що Ви сказали?», «Перепрошую, я не почув

*Ваших останніх слів», аніж удавати, що Ви все зрозуміли.*

Іноді ситуація вимагає **вибачення** за якесь необережне слово чи дію. У цьому разі послуговуються такими формулами: *«Пробачте! Даруйте! Пробачте, будь ласка! Даруйте мені, прошу! Я перепрошую! Пробачте, прошу! Будьте вибачливі до мене!»* Більш увічливі форми: *«Дозвольте мені попросити пробачення перед Вами! Я не можу не попросити пробачення перед Вами! Я хочу просити у Вас пробачення!»* Якщо ми знаємо, що потурбували зайняту своїми справами людину, то кажемо: *«Прошу (прохаю) мені вибачити (пробачити), що потурбував (за турботи, за клопіт)»*. Однак коли це відбувається в діловій обстановці й посадовець має за обов'язок турбуватися про нас, то вибачення зайві. Буває, що зопалу ми сказали щось недоречне або образливе, то в цьому разі повинні перепросити так: *«Вибачайте на цім слові!»* Запам'ятайте, будь ласка, що ненормативним є слово *пробачаюся*, оскільки це означає «пробачаю себе».

Після зробленої нам дрібної послуги ми висловлюємо **подяку**: *«Дякую Вам. Спасибі»*. За більш значну послугу дякують так: *«Прийміть мою щиро вдячність... Дозвольте висловити Вам подяку... Дуже вдячний за Вашу турботу... Щиро вдячний і зворушений Вашою увагою... Це дуже люб'язно з Вашого боку, спасибі... Не знаю, як Вам і дякувати... Спасибі, Ви дуже люб'язні! Дякую, Ви так багато зробили для мене! Спасибі, я Вам так зобов'язаний! Як же мені віддячити за Вашу допомогу? Спасибі Вам велике!»* Не можна плутати українські й російські граматичні форми: *«Дякую Вас!»* Такого типу помилки свідчать про недосконале володіння обома мовами. Коли ми відповідаємо на подяку, то кажемо: *«Немає за що. Немає за віщо»*, якщо послуга була дрібною. Можна відповісти й так: *«Прошу. Будь ласка»*.

Даруючи щось на згадку, промовляють: *«Прийміть мій скромний подарунок. Ось мій тобі подарунок. Це Вам від мене. Це тобі на згадку. З нагоди Вашого весілля дозвольте Вам подарувати...»* При цьому ми говоримо **побажання**: *«Бажаю (зичу) Вам усього найкращого (щастя, здоров'я, успіхів)! Хай щастить!»* Більш урочисті побажання: *«Прийміть мої найкращі (найщиріші, найтепліші, сердечні, гарячі, щирі) побажання! Дозвольте побажати Вам успіхів (щастя, перемоги в змаганнях...)»* Відповідають на побажання словами: *«Дякую! Спасибі! Дякую за побажання! Сподіваюся, що Ваші побажання здійсняться!»* або теж побажаннями: *«І Вам бажаю щастя! Вам теж бажаю успіхів!»*

**Співчуття** з приводу смерті близьких людей чи колег висловлюють обов'язково особисто (по телефону й листівкою не прийнято, можна листом). Обирають одну з узвичаєних фраз: *«Прийміть моє найщиріше співчуття... Дозвольте висловити Вам.. Прошу прийняти мої найщиріші... Я хотів би висловити Вам... Я розумію Ваше горе... Я сумую разом з Вами...»* Відповідь звичайно: *«Дякую. Дякую за співчуття»*.

Треба вміти зробити людині **комплімент**, якщо вона заслуговує цього. Можна похвалити людину за успіхи на роботі, добрий вчинок, за гарний зовнішній вигляд, сказати добре слово про дітей тощо: *«Ви прекрасно виступили з доповіддю! З Вами так цікаво розмовляти! Приємно бачити, як Ви посвіжішали! Ви можете пишатися своїми дітьми!»* Комплімент повинен бути щирим, інакше він буде сприйнятий як образа. Залежно від змісту компліменту ми відповідаємо: *«Спасибі! Дякую за комплімент! Спасибі, але Ви явно перебільшуєте! Я радий це чути. Мені приємно почути це від Вас. Я це саме можу сказати про Вас»*.

Якщо **запрошують** до гостини, то привітно говорять: *«Просимо, коли ласка [Ваша]! Сердечно просимо! Просимо завітати! Просимо до господи (до хати)! Милості просимо!»* За таке запрошення звичайно дякують. Коли не можуть прийняти запрошення, то чемно відмовляються, попередньо попросивши вибачення.

**Знайомлячися** з кимось, ми скажемо: *«Дозвольте з Вами познайомитися! Дозвольте відрекомендуватися!»* Нам відповідають: *«Дуже приємно! Я радий з Вами познайомитися!»* або *«Дуже радий, що знайомство нарешті відбулося»*.

За столом прийнято бажати: *«Смачного!»* Виходячи з-за столу, звичайно кажуть: *«Дякую»*.

Формули мовного етикету закріпилися в прислів'ях, примовках, фразеологізмах.

Великий арсенал привітань мають, зокрема, монголи, причому ці етикетні вислови обирають залежно від пори року. Восени, наприклад, запитують: *«Чи гладка худоба? Чи добре перебуваєте осінь?»*, навесні: *«Чи вдало зустрічаєте весну?»*, узимку: *«Як зимуєте?»* А найзагальніше привітання – це запитання, як ідуть справи, навіть у міських жителів, що є стереотипом, який відбиває кочовий спосіб життя скотарів: *«Як кочуєте? Як ваша скотина?»* Ціла історія народу постає через такі стереотипи!

**Мовленнєвий етикет** - реалізація мовного етикету в конкретних актах спілкування, вибір мовних засобів вираження. Мовленнєвий етикет - поняття ширше, ніж мовний етикет і має індивідуальний характер. Мовець вибирає із системи словесних формул найбільш потрібну, зважаючи на її цінність. Якщо ми під час розповіді надуживаємо професіоналізмами, термінами і нас не розуміють слухачі, то це порушення мовленнєвого етикету, а не мовного. Фахівці з проблем етикету визначають цю різницю так: *«Між ідеальним мовним етикетом і реальним мовленнєвим етикетом конкретної людини не може бути повного паралелізму. Реалізація мовного етикету в мовленні, комунікативна поведінка на загал несе інформацію про мовця – з його знаннями, вміннями, уподобаннями, орієнтаціями тощо»*.

Тому тут бувають усілякі - несвідомі і свідомі - відхилення, помилки, порушення, інокультурні впливи, іншомовні вкраплення тощо. Мовець - це не „говорильний апарат“, який просто озвучує чи графічно фіксує

закладені в його пам'ять формули мовного етикету. Він має «простір для маневру», має можливість вираження своєї індивідуальності навіть у межах цієї порівняно вузької мовної підсистеми. Суть афоризму «людина - це стиль», знаходить своє потвердження і тут».

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

**Комунікативний (спілкувальний) етикет** – застосування лінгвістичних та екстралінгвістичних засобів спілкування, що базуються на моральних приписах певного народу, національно-культурних традиціях, психології учасників комунікації. Це може бути зумовлене специфічними кліматичними умовами, способом ведення господарства, ставленням до сусідніх націй, рівнем культурного розвитку цивілізації. Проте більшою мірою спілкувальний етикет зумовлюється психологічними особливостями окремого народу, його ментальністю. Так, Ю. Липа, Н. Григоріїв, Я. Маркович, В. Давидова, Ф. Вовкта інші вчені-мовознавці й етнопсихологи називають як *основні риси українського народу повагу до громадської думки, неможливість переступити через моральні приписи, пошану до праці*.

Національна специфіка виявляється насамперед під час мовленнєвих актів, що базуються, зокрема, на ступені спільності знань про світ і мову, тобто на спільності історико-культурного тезауруса. На думку деяких дослідників, саме з тезаурусного (лінгво-когнітивного) рівня структури мовної особистості й починається її реалізація, розподіл нею цінностей за суб'єктивною ієрархією, на вищих сходинках якої стоять моральні пріоритети, культурна спадщина, ставлення до людей та до праці.

Н. Григоріїв засвідчує те, що політичними ідеалами українського народу є свобода як особи, так і всіх суспільних гуртувань: родин, товариств, партій, класів, націй; рівноправність і демократія. Українці завжди поважали й цінували сім'ю, не принижуючи, проте, жодного члена родини, що виражалось, зокрема, у складанні колядок із привітаннями кожному в сім'ї персонально.

Отже, етикет спілкування тісно пов'язаний із вдачею народу, що можна простежити, зокрема, на лексичному рівні мови, оскільки в багатьох українських етикетних виразах ключову семантику передають слова з коренем *добр-*: *доброго дня, доброго здоров'я, доброго вечора, доброго ранку, доброї ночі, добродії, люди добрі*. У значенні слова «добрий» чітко наголошується моральний пріоритет добра. Окрім цього, існує багато етикетних одиниць із коренями *ласк-*, *здоров-*.

На думку дослідника В. Лагутіна, українці характеризуються зосередженням на внутрішньому світі, сентиментальністю й чутливістю,

перевагою емоцій над інтелектом («кордоцентризмом», за висловом Г.Сковороди), що виявляється словотвірно: в існуванні широкої інтонаційної й морфологічної гами словесних виразів із суфіксами зменшення.

Чуйність і делікатність як головні риси українського народу живі й сьогодні, наприклад, у забобоні стосовно запитання: «*Куди йдете?*» (мовляв, *закудикується* дорога, не пощастить), яке моральні приписи наказують замінити питаннями типу: «*Чи далеко зібралися?*», «*Чи скоро повернетесь?*», «*Як далеко доля провадить?*» тощо.

Грамотичні ж норми спілкування для українців полягають, зокрема, в обов'язковому використанні Кличного відмінка під час звертання (що зберігся лише в українській мові, наголошуючи на особливій важливості звертання для нашого народу), у відсутності обов'язкової наявності підмета на початку речення (на відміну від сучасних мов романо-германської групи) для уникнення одноманітності побудови синтаксичних конструкцій і надання ефектності висловлюванню.

Досить цікавими є також гендерні (соціостатеві) особливості етикету спілкування: у психіці української етноспільноти переважають два основні соціальні типи – «Миротворець» і «Адміністратор». Перший тип спілкування використовують переважно жінки, маючи більш розвинену чуттєву сферу, другий же тип є більш раціональним і тому більш характерний для мовлення чоловіків. І справді, в процесі здійснення комунікативного акту жінки є досить експресивними, занадто емоційними, часто непослідовними.

Етикетне спілкування потребує високого рівня усвідомленості й творчої активності у використанні мовних і позамовних засобів вираження. Для цього слід досконало знати й уміти доречно застосовувати їх у відповідних комунікативних ситуаціях. Уважність, чесність, ввічливість – основні вимоги мовленнєвого етикету.

Отже, українці, будучи від природи доброзичливими, чуйними, виробили свою специфічну систему спілкування – комунікативний етикет, заснований на поняттях добра, миру, злагоди, прагненні до порозуміння як основних пріоритетів для української нації.

Спілкувальний етикет - це гіперпарадигма, яку мовці відтворюють за правилами, узвичаєними в певній мовній спільноті. Йому властива національна своєрідність, ідіоетнічність. В українців, наприклад, здавна побутує пошанна форма звертання на Ви до старших за віком, посадою, незнайомих, до батьків: *Ви, тату...*, *Ви, мамо....* Ця граматична форма висловлення ввічливості - давня риса української мови.

## 9.2 Ділова телефонна розмова

Сучасне ділове життя неможливо уявити без телефону. Завдяки йому в кілька разів підвищується оперативність розв'язання багатьох проблем і питань, немає необхідності писати листи, телеграми, а також їздити до інших установ в інші міста для з'ясування обставин якоїсь справи. По телефону можна провести переговори, дати розпорядження тощо. Дуже часто першим кроком до укладання ділового договору є телефонна розмова.

Суттєвими перевагами телефонної розмови над іншими способами спілкування є оперативність передавання інформації, швидкість реагування на інформацію, можливість дистанційного керування діями, зручність. Телефонна розмова – це візитна картка службовця. Уміння ділових людей вести телефонну розмову сприяє й авторитету фірми, організації, яку вони представляють.

Людство користується телефоном уже більше ніж століття. Здавалося б, часу цілком достатньо для того, щоб навчитися розумно користуватися цим технічним засобом. Але, на жаль, культурою спілкування телефоном володіє не кожний. Погана підготовка, невміння виділяти головне, чітко й грамотно висловлювати свої думки призводять до значних утрат робочого часу (до 20-30 %), як стверджує американський менеджер А.Маккензі.

Серед 15 найголовніших причин втрати робочого часу, на його думку, перше місце посідають телефонні розмови, які надмірно емоційні. Зайва емоційність збільшує час телефонної розмови. Відомо також, що під час телефонної бесіди спостерігається таке явище, як надто насичена розмова. Вона може бути джерелом напруги між двома сторонами, тому потрібно дотримуватися певної міри, оскільки можна втратити сенс розмови, що спричинить конфлікти. Перші ознаки перенасиченості розмови – роздратованість й образливість. У такому разі слід вийти з контакту з партнером, щоб зберегти ділові стосунки. Крім того, ведучи довгі телефонні розмови, Ви можете отримати репутацію зануди. Мистецтво ведення телефонної розмови полягає в тому, щоб коротко сказати все, що потрібно, й отримати відповідь.

Перш ніж зателефонувати кому-небудь, зважте на те, що тривалість телефонних дзвінків негативно впливає на нервову систему, непотрібні телефонні розмови порушують робочий ритм, заважають розв'язанню важливих питань, вимагають глибокого аналізу.

Дзвінок на домашній телефон діловому партнеру, працівнику для службової розмови може бути виправданий тільки серйозною причиною, кому б Ви не зателефонували – начальнику чи підлеглому. Вихована людина не буде телефонувати після 22 год., якщо для цього немає вагомої причини або не отримано попередньої домовленості на цей дзвінок.



### Етапи підготовки й проведення ділової телефонної розмови

Докомунікативний етап	Комунікативний етап	Посткомунікативний етап
1. Визначення дня, часу, теми розмови	1. Вітання, відрекомендування з обох боків	Короткий запис змісту розмови з указівкою даних абонента
2. Складання плану, підготовка необхідних даних	2. Уведення співрозмовника в курс справи (повідомлення мети дзвінка, ознайомлення з проблемою)	
	3. Обговорення ситуації, проблеми	
	4. Заключне слово (резюме, прощання)	

### Підготовка до ділової телефонної розмови

Готуючися до телефонної розмови, роблять позначку в календарі, коли планується розмова, з ким і з якої теми. Доцільно скласти приблизний план, а також продумати тон і стиль. На аркуші паперу бажано перелічити прізвища, дати, цифри, адреси організацій, що можуть знадобитися при контакті. Під рукою треба мати календар, ручку й папір. Перш ніж набрати номер, потрібно чітко й точно визначити мету розмови та свою тактику. Записують питання, що хочуть вирішити, або дані, що хочуть отримати, обмірковують, у якому порядку запитуватимуть співрозмовника. У процесі підготовки до ділової бесіди по телефону намагайтеся відповісти на такі запитання:

Яку головну мету Ви ставите перед собою в майбутній телефонній розмові?

Чи могли б Ви обійтися без цієї розмови?

Чи готовий до обговорення цієї теми співрозмовник?

Ви впевнені в позитивному перебігу бесіди?

Які запитання Ви маєте поставити?

Які запитання поставить Вам співрозмовник?

Який перехід переговорів задовольнить / не задовольнить Вас, ділового партнера?

Які прийоми впливу на співрозмовника Ви можете використати під час розмови?

Як Ви будете поводитиметися, якщо Ваш співрозмовник:

- рішуче заперечить;
- перейде на підвищений тон;

- не відреагує на Ваші пропозиції;
- виявить недовіру до Ваших слів, інформації?

Для підготовки до ділової розмови по телефону, особливо міжміської та міжнародної, краще підготувати спеціальний бланк, у якому майбутню бесіду записують, прогнозуючи відповіді.

### **Правила ведення ділової телефонної розмови**

Рационально знімати трубку при будь-якому дзвінку, найкраще після першого дзвінка. Якщо в керівника є окремий кабінет і телефон, спарений з телефоном секретаря, то слухавку першим знімає секретар. Секретар може сам дати відповідь і роз'яснення деяким абонентам. У діловому спілкуванні варто відмовитися від нейтральних відповідей типу «Так», «Алло», «Слухаю» й замінити їх на інформативні. Слід назвати свою організацію, відділ, прізвище, наприклад: «Бухгалтерія. Іваненко слухає». Той, хто телефонує, на початку розмови називає свою фірму й вітається, наприклад: «*Це комерційний директор фірми «Кристал» Поліщук. Здрастуйте*». Якщо абонент забув назватися, то чемно цікавляться його ім'ям, назвою організації, потім продовжують діалог. Запитання й прохання формулюються тактовно та люб'язно: «*Чи не могли б Ви запросити до телефону...?*», «*Будь ласка, покличте...*», «*Чи можу я поговорити з...?*»

Правильна організація телефонної розмови дозволяє одержати за оптимальний час максимум інформації. Тривалість діалогу по телефону звичайно 5 – 6 хвилин. Коли людина говорить по телефону, єдиним засобом виразити себе є її голос. Тому необхідно, як і при публічному виступі, стежити за технікою мовлення: звільнити дихальну діафрагму, чітко артикулювати приголосні, дотримуватися середнього темпу, середньої тональності голосу. Варто мати на увазі, що голос того, хто говорить по телефону, сильніше, ніж при безпосередньому контакті, відбиває його настрій.

Пауза при телефонній розмові відіграє роль сигналу, адресованого іншій стороні з метою одержати підтвердження, що інформація прийнята. Уміння вести діалог з абонентом значною мірою полягає саме в тому, щоб вчасно зробити паузу й тим самим надати змогу партнерові висловити своє ставлення до розглянутого питання. Паузи виникають також за небажання розкрити свої почуття, коментувати сказане й за обмеженого словникового запасу, що неможна не враховувати, оскільки в телефонній розмові часу на обмірковування буває мало.

Не можна зберігати мовчання під час телефонної розмови, треба підтримувати контакт за допомогою коротких фраз: «Так», «Я Вас зрозумів», «Добре»... Вони необхідні, щоб у співрозмовника не виникло відчуття, що вас роз'єднали або що Ви зневажаєте його думку. Повторення й уточнення дають гарантію того, що Вас зрозуміли: «*Отже, ми з вами вирішили...*», «*Повторіть, будь ласка, число...*», «*Будьте ласкаві, уточніть*

*номер квитанції...»*

Питання чітко формулюють, першою фразою намагаються зацікавити співрозмовника. При обговоренні кількох питань по черзі закінчують вирішення кожного з них і переходять до наступного. Для того, щоб відокремити одне питання від іншого, доцільно вживати фрази: *«Отже, це питання ми вирішили. Чи можу я вважати, що з цього питання ми досягли згоди?»*

Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко й ефективно вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення. Важливо, щоб службова телефонна розмова велася в спокійному тоні й викликала позитивні емоції. Ефективність телефонної розмови залежить від емоційного стану людини, від її настрою. Під час розмови потрібно вміти зацікавити співрозмовника своєю справою. Тут Вам допоможе правильне використання методів переконання. Це можна зробити за допомогою інформації, голосу. Потрібно тільки звернути увагу на ці «дрібниці» під час телефонної розмови. Слід говорити рівно, спокійно, намагатися не перебивати співрозмовника.

Якщо Ваш співрозмовник виявляє схильність до суперечок, висловлює несправедливі звинувачення, то наберіться терпіння й не відповідайте йому тим самим, частково визнайте його правоту, намагайтеся зрозуміти мотиви його поведінки. Коротко та ясно викладайте свої аргументи. У телефонній розмові краще не використовувати професійних виразів, які можуть бути незрозумілі співрозмовнику.

Потрібно пам'ятати, що швидке або повільне проголошення слів ускладнює сприймання. Особливо стежте за називанням чисел, імен, сіл, міст, прізвищ, які погано сприймаються на слух, їх потрібно проголошувати по складах або навіть передавати по буквах.

Якщо Ви дуже зайняті, а телефонний співрозмовник затягує розмову, то залишається один вихід – вибачитися, перенести обговорення на наступний раз. Якщо під час бесіди з відвідувачем дзвонить телефон, варто попросити абонента почекати, не вішаючи трубку, чи попросити передзвонити через 15 хвилин.

Якщо телефон механічно вимкнеться, то номер знову набирає ініціатор розмови. Прощаючись, дякують за розмову, завпевнюють, що раді дзвінку, особистій зустрічі, бажають усього найкращого. Закінчує розмову той, хто її почав, однак за етикетом молодша людина не повинна закінчувати розмову раніше, ніж старша за віком чи за службовим становищем. Коли співрозмовник жінка, то ініціативу слід віддати їй. На помилковий дзвінок реагують увічливо, за власний помилковий дзвінок просять вибачення.

Особисті телефонні розмови на роботі слід звести до мінімуму. Коли даєте робочий телефон друзям, Вам необхідно попередити їх, що

телефонувати можна тільки в крайньому разі й обмежуватися при цьому короткою бесідою. В іншому разі неминуче постраждає Ваша репутація.

А що робити, коли:

1) на тому кінці дроту автовідповідач? Не слід ніяковіти. Говоріть, як завжди, спокійним і привітним голосом. Інформація, яку Ви диктуєте, повинна бути такою: назва фірми, кому призначене повідомлення, Ваші ім'я, прізвище, суть справи, дата (можливо, Ваш абонент буде прослуховувати повідомлення після кількадевного відрядження), час, свій номер телефону;

2) якщо під час телефонної розмови Вас викликає начальник? Ніколи не відволікайтеся від телефонної розмови, щоб поговорити з кимось іншим. Єдиний виняток становить виклик начальника – це причина досить поважна, щоб перервати розмову. У такому разі телефонному співрозмовнику не дають завдання: *«Зачекайте!»*, а ставлять запитання-дозвіл, пояснивши при цьому причину. Після того, як відповіли начальникові, ми повертаємося до розмови зі словами вдячності за очікування й відновлюємо хід перерваних думок. Якщо Ви вимушені перервати розмову надовго, то вибачтеся, поясніть причину й уточніть, коли Ви зможете передзвонити, а не давайте чергове завдання: *«Передзвоніть пізніше!»*;

3) якщо Вам зателефонували в той час, коли Ви вирішуєте термінову справу? Попросіть вибачення й пообіцяйте зателефонувати пізніше. Обов'язково дотримуйтеся слова. Можна попросити партнера, щоб він сам зателефонував пізніше, коли Ви будете вільні;

4) якщо абонента немає? Черговий чи посадова особа в організації, на підприємстві в разі відсутності людини, якій телефонували, повинен порадити зателефонувати повторно, запропонувати передати доручення чи зробити яку-небудь іншу послугу. Якщо працівника, якого просять до телефону, немає на місці, а питання, яке порушує адресат, може вирішити інший працівник, потрібно запросити його або дати відповідний номер телефону. Якщо Ви залишаєте своє робоче місце, то обов'язково попереджайте своїх колег, коли Вам можуть зателефонувати. Пам'ятайте: Ваша точність свідчить про високий професійний рівень, тому ретельно зважте, коли Ви повернетесь, і визначте точний час. Попросіть своїх колег отримувати вичерпну інформацію для Вас. У серйозних фірмах у всіх відділеннях є спеціальний журнал для телефонограм з такими розділами: хто телефонував, коли, номер його телефону, коли вийти на зв'язок, суть справи, коли телефонограму передали колезі;

5) якщо телефонний партнер образив Вас? У телефонному спілкуванні є гість, який повинен бути ненав'язливим, і господар, який має бути привітним. Інші стосунки неприпустимі. Не може бути ніяких виправдань Вашій нестриманості, не може бути ніяких причин, які дозволили б Вам вийти з рівноваги й тим самим утратити своє обличчя. Ви

маєте повне право покласти слухавку у відповідь на образу. Лайка по телефону протизаконна. Ваша грубість – класичний приклад голу, який Ви забиваєте у свої ворота.

Одне з найновіших досягнень у галузі телефонного зв'язку – мобільний телефон. Безумовно, виникають неординарні ситуації, коли нам необхідно обов'язково з кимось зв'язатися. Однак набридати людям, користуючись апаратом у ресторані, у театрі, на концерті або ще десь, де їм хочеться побути в спокійній обстановці, не дуже ввічливо. Тільки уявіть: у другому акті п'єси раптом задзвонив телефон і глядач почав розмовляти. Зате в ресторані можна спостерігати, як ведуть телефонні переговори, сидячи за столиком. Але й там не слід це практикувати, зважаючи на сусідів за столиками. У кожному ресторані можна знайти таке місце, де Ви нікому не будете заважати.

Культура ведення ділової телефонної розмови – ознака загальної культури людини. Вироблення певних принципів поведінки в телефонному спілкуванні, дотримання соціально-психологічних та мовленнєвих вимог телефонного етикету не тільки характеризує людину як ділову, енергійну, цілеспрямовану, а й реально допомагає у веденні справи.

### 9.3 Ділова бесіда

Серед індивідуальних форм усного професійного спілкування найбільш поширеною є ділова бесіда.

**Бесіда** - це розмова двох чи більше осіб з метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем.

Бесіда - чи не найскладніший з усіх жанрів усного фахового спілкування, оскільки значною мірою це експромт, а для експромту треба мати значний життєвий досвід, величезний запас теоретичних знань, а також досконало володіти мовним етикетом.

Щоб досягти успіху під час бесіди, потрібно:

- ретельно готуватися до бесіди;
- бути уважним і тактовним до співрозмовника;
- постійно стимулювати у співрозмовника зацікавленість розмовою;
- вміти слухати співрозмовника, враховувати його погляди, думки і докази;
- стежити за реакцією партнера й відповідно корегувати свої дії;
- висловлювати свої думки точно, логічно, переконливо;
- створювати атмосферу довіри, щоби повернути до себе співрозмовника.

Для того, щоб бесіда була ефективною, не можна:

- перебивати співрозмовника;
- різко прискорювати темп бесіди;

- негативно оцінювати особистість співрозмовника;
- підкреслювати відмінність між особою та співрозмовником;
- зменшувати дистанцію.

Залежно від змісту ділові бесіди можуть виконувати різні **функції**:

- обмін інформацією;
- формування перспективних заходів;
- контроль і координацію певних дій;
- взаємне спілкування під час вирішення актуальних проблем;
- підтримку ділових контактів на різних рівнях;
- пошук, висунення нових ідей;
- стимулювання дій у новому напрямку;
- розв'язання етичних проблем, що виникли під час спілкування.

Існують різні **види бесід**.

Залежно від мети спілкування та змісту бесіди переділяються на:

- ритуальні;
- глибинно-особистісні;
- ділові.

Залежно від кількості учасників виокремлюють такі бесіди:

- індивідуальні;
- групові.

**Індивідуальна бесіда** - це розмова двох осіб, які прагнуть (обоє або один) до досягнення певної мети. Вона сприяє встановленню між співрозмовниками дружніх стосунків, взаєморозуміння, а також стимулює партнерів до взаємовигідної співпраці.

**Ділова бесіда** - це спілкування між особами з метою встановлення ділових стосунків, вирішення ділових проблем або вироблення правильного підходу до них. Зазвичай предметом обговорення під час ділових бесід є конкретна справа.

Ділова бесіда є цілеспрямованим спілкуванням із передбачуваним або попередньо запланованим результатом. Прикладами таких бесід є: обговорення нових проектів, бесіда з партнером по бізнесу, співбесіда з роботодавцем.

Фахівці з проблем ділового спілкування визначають ті чинники, що надають перевагу бесіді як формі взаємного спілкування:

- можливість диференційованого підходу до предмета обговорення з урахуванням поглядів, думок інших з метою ухвалення оптимального рішення;
- швидкість реагування на висловлювання співрозмовника з урахуванням його зауважень і пропозицій;
- підвищення компетентності співрозмовників за рахунок обміну думками;
- усвідомлення єдності позицій у вирішенні проблеми;

– відчуття власної значущості під час вирішення проблеми, отримання результату.

Зазвичай *бесіда складається з таких етапів:*

1. Визначення місця й часу зустрічі (на нейтральній, своїй, чужій території).

2. Початок бесіди. Він відіграє особливу роль у створенні сприятливої атмосфери спілкування. Отже, на початку бесіди передусім слід заручитися прихильністю свого співрозмовника, тобто справити приємне враження про себе. Час, відведений на це, досить обмежений, а тому слід продумати форму вітання, початкову фразу. На цьому етапі важливе значення мають невербальні форми взаємодії - вираз обличчя, поза, вітальний жест.

3. Формулювання мети зустрічі.

4. Обмін думками та пропозиціями.

5. Закінчення бесіди.

Під час бесіди слід триматися скромно, але впевнено. Не варто розмовляти уривчасто, ви маєте бути спокійним, чемним, щоб створити психологічно сприятливу атмосферу довіри, доброзичливості.

## **ДЕСЯТЬ КРОКІВ, ЩО ДОЗВОЛЯТЬ ПРОВЕСТИ БЕСІДУ УСПІШНО**

1. Ретельна підготовка.

Перед початком бесіди складіть її план, проаналізуйте ситуацію.

2. Пам'ятайте, до чого Ви прагнете.

Чітко сформулюйте мету бесіди, виберіть стратегію та тактику проведення бесіди.

3. Намагайтеся створити атмосферу довіри.

Співрозмовник намагатиметься зробити для Вас щось хороше, якщо Ви справите приємне враження на нього.

4. Не підозрюйте співрозмовника в ненадійності.

Взаємна довіра завжди необхідна, аби досягти поставленої мети.

5. З'ясуйте перед бесідою, чи має ваш співрозмовник відповідні повноваження.

6. Не змушуйте співрозмовника постійно приймати рішення.

7. Зосереджуйтесь на реальних потребах, а не на амбіціях.

Поважайте думки співрозмовника, як свої власні. Дотримуючись цього правила, Ви матимете більше шансів обминути гострі кути й узгодити рішення.

8. Слухайте уважно співрозмовника й ставте коректні запитання. Уміння слухати співрозмовника спонукає його до висловлювання власних думок, почуттів, переконань. Тоді виникає мить щирості, істинності, взаєморозуміння, поваги.

9. Працюйте на перспективу, а не на проміжні результати.
10. Підсумуйте результати бесіди.

#### 9.4 Підготовка успішного публічного виступу

**Публічний виступ** – це усне монологічне висловлення, що використовується як форма спілкування мовця з колективом, слухачем і характеризується спеціальними засобами впливу на аудиторію. Співвідноситься з поняттями «ораторський стиль», «красномовство», «риторика». У певних жанрових різновидах близький до публіцистичного стилю. Кожний виступ має певну мету: інформація, переконання або створення певного настрою в слухачів.

Інформативними найчастіше бувають звіти, доповіді, лекції. Будують їх звичайно за схемою, яка існує ще з часів Давнього Риму: що; для чого; як, у який спосіб. У вступі ставиться проблема, окремі її складники. Виклад будують від простого до складного. Закінчення містить як теоретичні висновки, так і практичні пропозиції.

Переконання як мета виступу (можливо, і не головна, але обов'язково наявна) є і в інформаційних звітах, і в доповідях, і в лекціях. Але як основна мета переконання виступає при обговоренні певної теоретичної чи практичної проблеми. Промовець ставить перед собою завдання переконати аудиторію, звертаючись і до розуму, і до почуттів своїх слухачів.

#### Жанри публічного виступу

Залежно від змісту, призначення, способу проголошення та обставин спілкування виділяють такі найпоширеніші жанри публічного мовлення: доповідь, промова, лекція, бесіда, а також участь у дискусії. У сфері ділового спілкування найчастіше використовують такі жанри, як доповідь і промова. Визначальна вимога до усіх жанрів публічної мови – дотримуватися повноти й правильності вимови (орфоепічні норми) й орієнтуватися на донесення до слухача змісту повідомлюваного, у зв'язку з цим дбати про чітку артикуляцію, дикцію, звукову силу, темп, ритм, паузи.

В основі **класичної схеми публічного виступу** покладені п'ять етапів: 1) добір необхідного матеріалу, змісту публічного виступу; 2) складання плану, розподіл зібраного матеріалу в необхідній логічній послідовності; 3) мовне оброблення матеріалу; 4) запам'ятовування матеріалу; 5) виголошення матеріалу.

#### Етапи підготовки й проведення публічного виступу

Докомунікативний етап	Комунікативний етап	Посткомунікативний етап
1. Визначення теми й мети виступу	1. Проголошення промови	1. Аналіз промови



2. Оцінювання аудиторії й обстановки	2. Відповіді на запитання, ведення полеміки	
3. Добір матеріалу		
4. Створення тексту		
5. Репетиція		

Сьогодні в ораторській діяльності виділяють **три основні етапи**: докомунікативний, комунікативний і посткомунікативний.

### **Докомунікативний етап**

Антична риторика винятково великого значення надавала підготовці публічного виступу (це чотири з п'яти етапів наведеної схеми). Греки говорили, що промови Демосфена промащені олією нічної лампади, при світлі якої він їх складав. Підготовка до будь-якого публічного виступу починається з визначення його теми й мети. Тему визначає або сам автор, або ті, хто запрошує його виголосити промову. Назва виступу повинна бути зрозумілою, чіткою, по можливості короткою. Вона має відбивати зміст промови й привертати увагу слухачів. Наприклад: *«Чи потрібні нам атомні електростанції?»*, *«Стан охорони праці й техніки безпеки»*, *«Про підготовку до проведення сертифікації виробів»*.

При розробці порядку денного для нарад необхідно звертати особливу увагу на формулювання тем доповідей і повідомлень. Теми повинні бути зорієнтовані на участь в обговоренні конкретних проблем. Тому доцільно «розшифровувати» пункт порядку денного «Різне»: людина буде мати можливість заздалегідь підготувати й продумати свій виступ. Деякі промови не мають назв – привітальна, мітингова тощо.

Починаючи розробку тексту, необхідно визначити мету виступу. Оратор має ясно уявляти, якої реакції він хоче досягти. Основна мета публічного монологу – повідомлення та вплив. Оратор може поставити завдання поінформувати слухачів, дати певні відомості. Іншим разом він розраховує схвилювати аудиторію, сформувані в людей переконання, уявлення, що стануть мотивами їх поведінки, тобто закликає до якихось дій. Часто ці завдання перехрещуються, сполучаються в одному виступі. Свої прагнення й завдання варто повідомити слухачам.

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

Завжди легше говорити, звертаючись до однорідного (гомогенного) складу (дилетанти, фахівці, колеги, студенти, люди однакових політичних поглядів тощо). Чим однорідніша аудиторія, тим більш передбачена

реакція на виступ. Звертаючись до молоді, не можна загравати, лестити, повчати, дорікати в незнанні, некомпетентності, підкреслювати свою перевагу, ухилятися від гострих проблем і питань. Перед слухачами з високим рівнем професійної чи наукової підготовки не можна виступати, якщо немає нових поглядів, підходів до вирішення проблеми, не можна припускатися повторів, тривіальних суджень, зловживати цифрами, цитатами.

У неоднорідній (гетерогенній) аудиторії виголошувати промову важче. Якщо публіка різна за складом, треба по можливості адресувати якийсь фрагмент кожній групі. Варто заздалегідь подумати про те, що сказати окремим, особливо авторитетним, важливим персонам, якщо Ви знаєте, що вони прийдуть. Необхідно також з'ясувати чисельність аудиторії. Великою кількістю слухачів складніше керувати. У переважній більшості людина легковірна, схильна до знеособлювання, не здатна до критики, бачить усе в чорно-білих кольорах, реагує на емоції. Що більша аудиторія, то простіше, наочніше, образніше варто говорити. Знання своїх слухачів, «прицільна» підготовка промови набувають особливого значення під час обговорення якогось важкого питання у вузькому колі фахівців, ділових людей.

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

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

Наступна стадія докомунікативного етапу – «кодування» – складання тексту – починається з добору матеріалу. Щоб виступ вийшов змістовним, краще використовувати не одне джерело, а кілька.

**Джерела матеріалу** поділяють на групи:

1. Безпосередні – матеріали, узяті автором із життя шляхом спостережень, із власного досвіду:

- знання, практика;
- особисті контакти, бесіди, інтерв'ю;
- уявне створення нових картин, образів, проєктів з елементами творчості на основі набутого досвіду.

2. Опосередковані:

- офіційні документи;
- наукова й науково-популярна література;
- художня література;
- статті газет і журналів;
- передачі радіо й телебачення;
- довідкова література: енциклопедії, словники;
- результати соціологічних опитувань.

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

Матеріал публічного виступу може бути теоретичним і фактичним. Насиченість промови матеріалом того чи іншого типу залежить від жанру. Так, у звітній доповіді потрібно наводити безліч фактів, щоб довести положення й переконати слухачів. Матеріал виступу повинен бути достовірним. Попередньо перевіряють точність інформації, цифр, дат, цитат, імен. Систематизуючи матеріал, оратор створює план, продумує композицію, логіку викладу, складає й редагує текст.

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

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

### **Комунікативний етап**

Існує три способи виголошення промови:

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

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

Після виступу оратор часто відповідає на запитання слухачів, полемізує з ними. Така форма спілкування вимагає від оратора швидкої реакції, доброзичливості, почуття гумору. Відповідь доповідача призначена не тільки опонентові, але й усім присутнім. Методика

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

### **Установлення контакту з аудиторією**

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

Щоб завоювати аудиторію, треба встановити з нею й постійно підтримувати зоровий контакт. Доповідач звичайно повільно обводить поглядом слухачів. Перед початком промови витримують невелику психологічну паузу (5-7 секунд). Якою б цікавою не була тема, увага аудиторії згодом притупляється. Її необхідно підтримувати за допомогою таких ораторських прийомів:

- прийом запитання – відповіді. Оратор ставить запитання та сам на них відповідає, висуває можливі сумніви й заперечення, з'ясовує їх і доходить певних висновків;
- перехід від монологу до діалогу (полеміки), який дозволяє залучити до процесу обговорення окремих учасників, активізувати тим самим їхній інтерес;
- прийом створення проблемної ситуації. Слухачам пропонується ситуація, яка викликає запитання: «Чому?», що стимулює їхню пізнавальну активність;
- прийом новизни інформації, гіпотез, який змушує аудиторію припускати, міркувати. Опора на особистий досвід, думки, що завжди цікаві слухачам;
- показ практичної значущості інформації;
- використання гумору, який дозволяє швидко завоювати аудиторію;
- короткий відступ від теми, що дає можливість слухачам «відпочити»;
- прийом «тихий голос». Уповільнення з одночасним зниженням сили голосу здатне привернути увагу до відповідальних місць виступу;
- спеціальні слова й вислови, що забезпечують зворотний зв'язок.

Це особові займенники 1-ї і 2-ї особи (*я, ми, ми з вами*), дієслова в 1-й і 2-й особі (*спробуймо зрозуміти, зробимо застереження, відзначмо, прошу вас, відзначте собі, подумайте, конкретизуймо тощо*), звертання (*шановні колеги, дорогі мої, високоповажне зібрання*), риторичні запитання (*Ви хочете почути мою думку?*), повтори, конструкції із заперечною формою («*Я не говоритиму про...*», «*Я не претендую на...*»).

Перелічені мовні засоби контакту допомагають перебороти бар'єр, служать об'єднанню оратора зі слухачами.

### **Посткомунікативний етап**

Після ораторського виступу необхідним є аналіз. Перш за все для того, щоб знайти, виділити та врахувати допущені недоліки. Аналіз здійснюють за такою схемою:

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

Який матеріал використаний у тексті виступу? Яка композиція промови?

Які методи викладу матеріалу використані?

Чи логічна, чи доказова промова?

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

Який спосіб виголошення промови?

Чи дотримувався оратор вимог техніки мовлення?

Який зовнішній вигляд оратора, чи доречні жести й міміка?

Наскільки вільно він тримається перед слухачами?

Чи встановлено контакт з аудиторією? За допомогою яких засобів?

## **ЗАПИТАННЯ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ ТА КОНТРОЛЮ**

1. У чому виявляється національно-культурна специфіка мовленнєвого етикету?

2. У чому сутність гендерних особливостей українського мовленнєвого етикету?

3. Схарактеризуйте особливості комунікативно-етикетної поведінки українців.

4. Поясніть відмінність між поняттями «мовний етикет», «мовленнєвий етикет», «комунікативний етикет».

5. У чому полягає своєрідність публічного мовлення?

6. Назвіть основні жанри публічних виступів.

7. Дайте визначення поняття «бесіда» й назвіть її різновиди.

8. Назвіть основні функції бесіди.

9. Які етапи має бесіда?

10. Схарактеризуйте особливості бесіди по телефону.

## ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

### Основна література

1. Ділова українська мова: навч. посіб. для підготовки до іспитів / упоряд. І. Тетарчук, Т. Дяків. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 156 с.
2. Кацавець Р.С. Ділова мова. Сучасний вимір. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 196 с.
3. Кацавець Р.С. Ділова українська мова. За новим українським правописом: навч. посіб. Київ: Алерта, 2020. 306 с.
4. Шевчук С.В., Клименко І.В. Українська мова за професійним спрямуванням: підручник. 5-те вид., виправ. і допов. Київ: Алерта, 2019. 640с.
5. Шкіцька І.Ю. Управлінське документознавство: навч. посіб. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 382 с.

### Додаткова література

1. Антисуржик. Вчимося ввічливо поводитись і правильно говорити / за ред. О. Сербенська. Київ: Апріорі, 2017. 304 с.
2. Мацько Л.І., Сидоренко О.М., Мацько О.М. Стилїстика української мови: підручник. Київ: Вища школа, 2003. 462 с.
3. Новий український правопис. Київ: Центр навчальної літератури, 2020. 284 с.
4. Пентиліук М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 224с.
5. Гогоуленко О.П., Дзинглюк О.С., Мирошніченко М.І. Українська мова за професійним спрямуванням: навч. посіб. Одеса: ОНМУ, 2012. 75 с.

### Словники

1. Великий тлумачний словник української мови / упоряд. В.Т. Бусел. Київ-Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. 1736 с.
2. Морозов С.М., Шкарапута Л.М. Словник іншомовних слів. Київ: Наукова думка, 2000. 680 с.

### Інформаційні ресурси

Офіційний веб-сайт бібліотеки ОДЕКУ <http://library.odeku.edu.ua/>  
Офіційний веб-сайт репозитарію бібліотеки ОДЕКУ  
<http://eprints.library.odeku.edu.ua/>

Навчальне електронне видання

МИРОШНИЧЕНКО Марія Іванівна

ОСНОВИ ПРАВОЗНАВСТВА ТА ДУМ (РОЗДІЛ «ДУМ»)

Конспект лекцій

**Видавець і виготовлювач**

Одеський державний екологічний університет

вул. Львівська, 15, м. Одеса, 65016

тел./факс: (0482) 32-67-35

E-mail: [info@odeku.edu.ua](mailto:info@odeku.edu.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи

ДК № 5242 від 08.11.2016