

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

**О. О. Жигло, О. В. Кір'янова, О. Ю. Малюкова**

**КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ**

**З ДИСЦИПЛІНИ**

**УКРАЇНСЬКА МОВА  
(ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)**

*(для студентів денної та заочної форм навчання  
усіх напрямів підготовки бакалавра)*

**ХАРКІВ – ХНУМГ ім. О. М. Бекетова – 2015**

**Жигло О. О.** Конспект лекцій з дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)» (для студентів денної та заочної форм навчання усіх напрямів підготовки бакалавра)[Текст] / О. О. Жигло, О. В. Кір'янова, О. Ю. Малюкова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 110 с.

Автори: О. О. Жигло  
О. В. Кір'янова  
О. Ю. Малюкова

Головна мета видання – надати практичну допомогу студентам при вивченні курсу «Українська мова (за професійним спрямуванням)», систематизувати та узагальнити теоретичний матеріал, отриманий на лекціях.

Рецензент: канд. псих. наук, доцент І. М. Золотарьова

Рекомендовано кафедрою мовної підготовки, педагогіки та психології,  
протокол № 1 від 27 серпня 2014 р.

© О. О. Жигло, О. В. Кір'янова,  
О. Ю. Малюкова, 2015  
© ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015

## ЗМІСТ

<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Законодавчі та нормативно-стильові основи професійного спілкування. Наукова комунікація як складова фахової діяльності.....</b>	<b>4</b>
Тема 1. Державна мова – мова професійного спілкування.....	4
Тема 2. Основи культури української мови.....	10
Тема 3. Стилi сучасної української літературної мови у професійному спілкуванні.....	18
Тема 4. Українська термінологія в професійному спілкуванні.....	24
Тема 5. Науковий стиль і його засоби у професійному спілкуванні.....	29
Тема 6. Переклад і редагування наукових текстів.....	40
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Професійна комунікація.....</b>	<b>54</b>
Тема 1. Спілкування як інструмент професійної діяльності.....	54
Тема 2. Риторика і мистецтво презентації. ....	62
Тема 3. Культура усного фахового спілкування.....	69
Тема 4. Форми колективного обговорення професійних проблем.....	73
Тема 5. Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації.....	81
Тема 6. Документація з кадрово-контрактних питань.....	86
Тема 7. Довідково-інформаційні документи.....	97
Тема 8. Етикет службового листування.....	102
<b>Рекомендовані джерела.....</b>	<b>109</b>

## ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

### ЗАКОНОДАВЧІ ТА НОРМАТИВНО-СТИЛЬОВІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ. НАУКОВА КОМУНІКАЦІЯ ЯК СКЛАДОВА ФАХОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

#### ТЕМА 1.

#### ДЕРЖАВНА МОВА – МОВА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

##### *План*

1. *Предмет і завдання курсу.*
2. *Поняття літературної мови. Найістотніші ознаки літературної мови.*
3. *Мова професійного спілкування як функціональний різновид української літературної мови. Мовна, мовленнєва, комунікативна компетенції.*
4. *Мовні норми.*
5. *Мовне законодавство та мовна політика в Україні.*

**Ключові поняття:** мова професійного спрямування, літературна мова, мовні норми, мовна, мовленнєва, комунікативна компетенція, професійна мовно-комунікативна компетенція, мовна політика.

#### 1. Предмет і завдання курсу

Головне завдання вищої школи – готувати висококваліфікованих фахівців, які досконало володіють державною мовою в усній та писемній її формах. Курс «Українська мова (за професійним спрямуванням)» передбачає продовження формування національно-мовної особистості, комунікативних навичок майбутніх спеціалістів, студіювання особливостей фахової мови. Отже, **предметом вивчення курсу** є сучасна українська літературна мова професійної сфери.

**Завдання курсу** – сформувати:

- мовну компетенцію майбутніх фахівців, що містить знання і практичне оволодіння нормами літературної професійної мови;
- навички самоконтролю за дотриманням мовних норм у спілкуванні;
- вміння і навички оптимальної мовної поведінки у професійній сфері;
- стійкі навички усного й писемного мовлення, зорієнтованого на професійну специфіку;
- навички оперування фаховою термінологією, редагування, корегування та перекладу наукових текстів.

**Мета курсу** – сформувати у майбутніх спеціалістів професійно зорієнтовані уміння і навички досконалого володіння українською літературною мовою у фаховій сфері.

#### 2. Поняття літературної мови. Найістотніші ознаки літературної мови

Мова є однією з найістотніших ознак нації і реально існує як мовна діяльність членів відповідної етнічної спільноти.

**Українська мова** – єдина національна мова українського народу. Відповідно до статті 10 Конституції України, прийнятої Верховною Радою

28 червня 1996 року, українська мова є державною мовою в Україні, «державна забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя на всій території України».

**Державна мова** – це закріплена традицією або законодавством мова, вживання якої обов'язкове в органах державного управління та діловодства, громадських органах та організаціях, на підприємствах, у закладах освіти, науки, культури, у сферах зв'язку та інформатики.

**Літературна мова** – це унормована, регламентована, відшліфована форма існування загальнонародної мови, що обслуговує найрізноманітніші сфери суспільної діяльності людей: державні та громадські установи, пресу, художню літературу, науку, театр, освіту й побут людей. Вона вважається найвищою формою існування мови. Літературна мова характеризується такими ознаками: унормованість; уніфікованість (стандартність); наддіалектність; поліфункціональність; стилістична диференціація (розвинена система стилів).

Літературна мова характеризується розгалуженою системою **стильових різновидів**, що взаємодіють між собою і сприяють розвиткові мовно-виражальних засобів.

Літературна мова реалізується в *усній* і *писемній* формах. Обидві форми однаково поширені в сучасному мовленні, їм властиві основні загальномовні норми, проте кожна з них має й свої особливості, що пояснюється специфікою функціонування літературної мови в кожній із форм.

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

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

Сучасна українська літературна мова сформувалася на основі південно-східного наріччя, ввібравши в себе деякі діалектні риси інших наріч. Зачинателем нової української літературної мови був І. Котляревський – автор перших великих художніх творів українською мовою («Енеїда», «Наталка Полтавка», «Москаль-Чарівник»). Він першим використав народно-розмовні багатства полтавських говорів і фольклору.

Основоположником сучасної української літературної мови справедливо вважають Т. Шевченка. Саме він уперше своєю творчістю підніс її на високий рівень суспільно-мовної і словесно-художньої культури, заклав підвалини для розвитку в ній наукового, публіцистичного та інших стилів української мови. У мові творів Т. Шевченка знайшли глибоке відображення народнопоетична творчість, усно-розмовні форми народної мови. Традиції Т. Шевченка у розвитку української літературної мови продовжували у своїй творчості І. Франко, Л. Українка, П. Мирний, М. Коцюбинський та інші письменники.

Українська літературна мова постійно розвивається і збагачується. Цей процес супроводжується усталенням, шліфуванням обов'язкових для всіх літературних норм.

### 3. Мова професійного спілкування як функціональний різновид української літературної мови. Мовна, мовленнєва, комунікативна компетенції

**Мова професійного спілкування** (професійна мова) – це функціональний різновид української літературної мови, яким послуговуються представники певної галузі виробництва, професії, роду занять. Як додаткова лексична система професійна мова, не маючи власної специфіки фонетичного та граматичного рівнів, залишається лексичним масивом певної мови.

Отже, **фахова мова** – це сукупність усіх мовних засобів, якими послуговуються у професійно обмеженій сфері комунікації з метою забезпечення порозуміння між людьми, які працюють у цій сфері. Особливості її зумовлюють мета, ситуація професійного спілкування, особистісні риси комуніканта і реципієнта (мовна компетенція, вік, освіта, рівень інтелектуального розвитку). Залежно від ситуації і мети спілкування доречно й правильно добираються різноманітні мовні засоби висловлення думки: лексичні, граматичні, фразеологічні тощо.

Усі лексичні одиниці фахових текстів переділяються на чотири різновиди: 1) терміни певної галузі, що мають власну дефініцію; 2) міжгалузеві загальнонаукові термінологічні одиниці (терміни філософії, політології, математики, філології тощо); 3) професіоналізми; 4) професійні жаргонізми, що не претендують на точність та однозначність.

Володіти мовою професійного спілкування – це: вільно послуговуватися усім багатством лексичних засобів з фаху; дотримуватися граматичних, лексичних, стилістичних, акцентологічних та інших норм професійного спілкування; знати спеціальну термінологію, специфічні найменування відповідної професійної сфери; використовувати усі ці знання на практиці, доречно поєднуючи вербальні й невербальні засоби спілкування.

Отже, професійна мова – це насамперед термінологія, притаманна тій чи іншій галузі науки, техніки, мистецтва, та професіоналізми. Вона виокремлюється відповідно до сфери трудової діяльності, де активно функціонує.

**Термін** – слово або словосполучення, що позначає поняття спеціальної сфери спілкування в науці, виробництві, техніці, у конкретній галузі знань. Терміни обслуговують сферу спілкування певної галузі разом із загальноновживаним лексиконом.

**Професіоналізм** – слово або вислів, уживаний в певному професійному середовищі. Професіоналізми властиві мові певної професійної групи. Справжній фахівець повинен мати сформовану мовну, мовленнєву і комунікативну компетенції.

**Мовна професійна компетенція** – це сума систематизованих знань норм і правил літературної мови, за якими будуються правильні мовні конструкції та повідомлення за фахом.

**Мовленнєва професійна компетенція** – це система умінь і навичок використання знань під час фахового спілкування для передавання певної

інформації. Ґрунтуючись на мовній компетенції, вона виявляється у сформованості умінь послуговування усною і писемною літературною мовою, багатством її виражальних засобів відповідно до літературних норм.

**Комунікативна професійно орієнтована компетенція** – це система знань, умінь і навичок, потрібних для ефективного спілкування, тобто треба володіти сумою знань про мову, вербальні й невербальні засоби спілкування, культуру, національну своєрідність суспільства і вміти застосовувати ці знання в процесі спілкування. Отже, професійна комунікативна компетенція репрезентує професійні знання, вміння і навички спілкування.

#### 4. Мовні норми

У професійному мовленні треба дотримуватися загальноприйнятих мовних норм, стандартів, певних взірців, адже унормованість – головна ознака літературної мови.

**Мовна норма** – уніфіковані, традиційні, найбільш поширені, свідомо фіксовані стандарти реалізації мовної системи, обрані в процесі суспільної комунікації. Мовна норма є ознакою літературної мови.

**Літературна мовна норма** – усталені, загальноприйняті правила, регламентації, взірці вживання мовних засобів у писемній і усній формі спілкування. Літературна норма репрезентується в шкалі оцінювань: правильності, доречності й естетичної гармонійності. Результатом визнання літературних норм є їх кодифікація у словниках і граматиках, що фіксують усталені мовні явища. Розрізняють такі типи літературних норм: орфоепічні, морфологічні, орфографічні, лексичні, синтаксичні, стилістичні, пунктуаційні, акцентуаційні.

**Орфоепічні норми** регламентують правила вимови звуків, звукосполук і граматичних форм слів. Вивчення правильної вимови спрямовується на подолання таких помилок, серед яких виокремлюють фонематичні та фонологічні.

**Фонематичні помилки** – це порушення, пов'язані зі змішуванням фонем, із заміною однієї фонемі іншою.

**Фонетичні помилки** – це суто вимовні недогляди, що виявляються у вимові різних варіантів звуків.

Із орфоепічними нормами тісно пов'язані **акцентуаційні**, що визначають правильне наголошування слів.

**Наголос** – це виокремлення одного із складів слова засобом посилення голосу.

В українській мові наголос вільний, різномісцевий і рухомий, тобто може падати на будь-який склад слова і змінювати своє місце в однокоренових словах або у формах одного й того ж слова. Наголос може виступати засобом розрізнення лексичного (семантичного) значення слова: характерний і *характерний*, *прошу* і *прошу*, а також граматичного: *сестри* і *сестри*.

Дотримання норм наголошення й вимови є одним із важливих показників культури усного професійного спілкування. Як відомо, в українській

літературній мові є чимало слів, у яких мовці порушують усталений літературний наголос, тобто акцентологічні норми.

**Лексичні норми** регламентують правила слововживання. Їх фіксують насамперед словники: «Словник української мови» в 11-ти томах (1971-1980 рр.), «Новий тлумачний словник української мови» (1998 р.), «Великий тлумачний словник сучасної української мови» (2001 р.), «Український орфографічний словник» (2002 р.), «Російсько-український словник ділового мовлення» (автор Шевчук С. В., 2010 р.).

Відхилення від норм слововживання у мовній практиці зумовлені кількома чинниками: незнанням точного лексичного значення слова; невмінням вибрати із синонімічного ряду найточніше слово, тобто незнанням синонімічного багатства мови.

**Синоніми** – це слова різні за звучанням, але мають тотожне чи близьке значення: *аргумент* – (у полеміці) *доказ, підстава, обґрунтування*.

Тексти офіційно-ділового стилю вимагають однозначності, й через те точності слів надається неабияке значення. Адже для чіткої регуляції офіційно-ділових стосунків важливо, щоб усі однаково сприймали й витлумачували той чи інший закон, наказ, договір, контракт. Основна функція синонімів – урізноманітнення власного мовлення, уникнення повторів.

Українська мова багата на абсолютні синоніми – слова, що відрізняються лише звучанням. Із двох слів для називання того самого поняття мовці перевагу чомусь надають іншомовному, запозиченому, а не оригінальному українському: Укр. *хідник* – запозичене *тротуар*, *часопис* – *журнал*, *чинник* – *фактор*.

Щоб мовлення було нормативним, важливо розрізняти між собою пароніми. **Пароніми** – це слова (пари слів), які мають подібність у морфологічній будові (близькі за фонетичним складом), але розрізняються за значенням. Вони переважно належать до однієї частини мови, мають однакові граматичні ознаки. На відміну від синонімів – слів, що позначають близькі поняття і тому можуть замінити одне одного, – для паронімів така взаємозамінність неможлива. Відхиленням від лексичних норм є вживання кальок – спотворених запозичень з російської мови. Російські слова вживають замість українських, пристосовуючи їхнє фонетичне, словотвірне та морфологічне оформлення до українського.

**Граматичні норми** визначають правильне вживання граматичних форм слів та усталену побудову речень, словосполучень.

**Морфологічні норми** передбачають вживання у мовленні повнозначних змінних слів, граматична оформленість яких відповідає нормі української літературної мови.

**Стилістичні норми** регулюють вживання мовних засобів відповідно до мовного стилю. Для офіційно-ділового стилю характерні сталі словосполучення – мовні штампи, що зазнають суржикового викривлення під впливом російської мови: *брати участь* – *приймати участь*, *порядок денний* – *повістка дня*.

**Орфографічні норми** встановлюють одноманітність написання слів відповідно до усталених норм. Вони визначають правила написання слів разом,



окремо, через дефіс; вживання великої і малої букви; способи переносу слів; вживання апострофа; правила правопису слів іншомовного походження; прізвищ; географічних назв; правила написання морфем тощо.

**Пунктуаційні норми** – це система правил, що регулюють вживання розділових знаків.

Культура писемного й усного мовлення всіх, хто послуговується українською мовою як засобом спілкування, полягає у тому, щоб досконало оволодіти мовними нормами й послідовно дотримуватися їх.

## **5. Мовне законодавство та мовна політика в Україні**

Функціонування української літературної мови залежить від стану мовної політики в державі, освіті, культурних традицій народу.

**Мовна політика** – це система заходів (політичних, юридичних, адміністративних), спрямованих на регулювання мовних відносин в державі, зміну чи збереження мовної ситуації в державі. Мовна політика є частиною національної політики, органічною складовою певного політичного курсу держави. Національна комісія зі зміцнення демократії та утвердження верховенства права розробила концепцію державної мовної політики.

**Концепція державної мовної політики** – це система засадничих нормативних постанов, які ґрунтуються на компетентному оцінюванні мовної ситуації в Україні, і якими мають керуватися органи державної влади та органи місцевого самоврядування у своїй практичній діяльності, регулюючи суспільні відносини в мовній царині.

Пріоритетом мовної політики в Україні є утвердження і розвиток української мови – головної ознаки ідентичності української нації, яка історично проживає на території України, становить абсолютну більшість її населення, дала офіційну назву державі.

Правовою основою для здійснення державної мовної політики в Україні є Конституція України (ст. 10), Закон України «Про мови в Українській РСР», рішення Конституційного суду України від 14 грудня 1999 року щодо застосування державної мови органами державної влади, органами місцевого самоврядування та використання її у навчальному процесі в навчальних закладах України.

У рішенні Конституційного Суду України щодо офіційного тлумачення статті 10 Конституції України подано визначення державної мови: «Під державною (офіційною) мовою розуміється мова, якій державою надано правовий статус обов'язкового спілкування у публічних сферах суспільного життя».

### **Питання для самоконтролю**

1. Розкрийте зміст поняття «мова».
2. Охарактеризуйте українську мову професійного спрямування як навчальну дисципліну, визначте її зміст і завдання.
3. Розкрийте зміст терміна «українська літературна мова».
4. Назвіть форми функціонування української літературної мови.

5. Розкрийте роль І. Котляревського і Т. Шевченка у формуванні української літературної мови.
6. Визначте та охарактеризуйте форми реалізації літературної мови.
7. Дайте визначення мовної та мовленнєвої професійної компетенції.
8. Розкажіть про комунікативну професійно орієнтовану компетенцію.
9. Дайте визначення мовної норми, назвіть типи літературних норм.
10. Розкрийте засади державної мовної політики.

## ТЕМА 2. ОСНОВИ КУЛЬТУРИ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ

### **План**

1. Мова і культура мовлення в житті професійного комунікатора.
2. Комунікативні ознаки культури мовлення.
3. Комунікативна професіограма фахівця.
4. Словники у професійному мовленні. Типи словників. Роль словників у підвищенні мовленнєвої культури.
5. Мовний етикет. Поняття етикету. Мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет.

**Ключові поняття:** культура мови, культура мовлення, типи словників, етикет, діловий, мовний, мовленнєвий, спілкувальний етикет.

### **1. Мова і культура мовлення в житті професійного комунікатора**

Слово, мова – показники загальної культури людини, її інтелекту, мовної культури. За В. Радчуком, «слово – візитна картка віку, професії, соціального стану» людини. Мовна культура шліфується і вдосконалюється у процесі спілкування, зокрема під час виконання професійних обов'язків. Вона виявляється у володінні професійною мовою, вмінні висловлюватися правильно, точно, логічно, майстерно послуговуватися комунікативно виправданими мовними засобами залежно від мети і ситуації спілкування. Усі ці критерії регламентує мовознавча наука – культура мови.

До якої би сфери не відносилось поняття «культура мови», воно завжди репрезентує три основні аспекти: ортологічний, комунікативний і етичний. Отже, **культура мови** – це галузь мовознавства, що кодифікує норми, стандарти репрезентації мовної системи. Вона не лише утверджує норми літературної мови, а й пропагує їх, забезпечуючи стабільність і рівновагу мови.

**Правильність мовлення** – це базова вимога культури мови, її основа. Чи важливо знати норми української літературної мови особі, щоденною практикою якої є ділове спілкування? Так! Адже особа з низьким рівнем мовної культури, яка не вміє висловлювати свої думки, яка припускається помилок під час спілкування, приречена на комунікативні невдачі. Особливо важливо для всіх фахівців оволодіти нормами мови документів і усного ділового спілкування.

Нормативний аспект культури мови – один із найважливіших, але не єдиний. Можна, не порушуючи норми української літературної мови, справити негативне враження на співбесідника.

Мова має величезний запас мовних засобів, якими треба послуговуватися, враховуючи ситуацію, сферу спілкування, статусні ознаки співбесідників. Усі ці засоби мають бути мобілізовані на досягнення комунікативної мети. Ці питання передовсім становлять комунікативний аспект культури мови.

Етичний аспект культури мовлення вивчає лінгвістична дисципліна – мовний етикет: типові формули вітання, побажання, запрошення, прощання. Неабияке значення мають і тон розмови, вміння вислухати іншого, вчасно й доречно підтримати тему.

Отже, високу культуру мовлення фахівця визначає досконале володіння літературною мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності. Важливе значення для удосконалення культури мовлення має систематичне й цілеспрямоване практикування в мовленні – спілкування рідною мовою із співробітниками, колегами, знайомими, приятелями, оскільки вміння і навички виробляються лише в процесі мовленнєвої діяльності.

Культура мовлення – невід'ємна складова загальної культури особистості. Володіння культурою мовлення – важлива умова професійного успіху та фахового зростання.

## 2. Комунікативні ознаки культури мовлення

Мовленнєва культура особистості великою мірою залежить від її зорієнтованості на основні риси бездоганного, зразкового мовлення. Головними комунікативними ознаками культури мовлення є: *правильність, змістовність, логічність, багатство, точність, виразність, доречність і доцільність*.

**Правильність** – визначальна ознака культури мовлення, яка полягає у відповідності його літературним нормам, що діють у мовній системі (орфоепічним, орфографічним, лексичним, морфологічним, синтаксичним, стилістичним, пунктуаційним, словотвірним).

**Змістовність** передбачає глибоке усвідомлення теми й головної думки висловлювання, докладне ознайомлення з наявною інформацією з цієї теми, різнобічне та повне розкриття теми, уникнення зайвого. Змістовність тісно пов'язана з такою ознакою, як лаконічність.

Важливим критерієм бездоганності мовлення є його *послідовність*, себто *логічність*. Щоб виклад думок був послідовним (логічним), насамперед треба скласти план або тези висловлювання, в яких була би внутрішня закономірність, послідовність, вмотивованість, що відповідають законам логіки.

Причини логічних помилок: тавтологія (*моя автобіографія, захисний імунітет, висловити свою думку*); поєднання логічно несумісних слів (*убивчо щедрий, страшно красивий*); порушення порядку слів у реченні (*Гнів зумовлює біль чи – Біль зумовлює гнів*); неправильне вживання похідних сполучників української мови (*не стільки..., скільки* (треба *не так..., як*); *чим..., тим* (треба

що..., то); у той час як (треба тоді як)); помилкове поєднання дієслівних зв'язок *становить і являє собою*, утворюючи зв'язку *становить собою* замість *є*; вживання пасивних конструкцій, до складу яких входять дієслова на *-ся*, замість активних конструкцій: *Президент обирається народом* (правильно – *Народ обирає Президента*).

**Точність** великою мірою залежить від глибини знань та ерудиції особистості, а також від активного словникового запасу. Висловлюючи власні думки, слід добирати слова, які найбільше відповідають змісту, зокрема варто користуватися словником синонімів, тлумачним словником тощо. Отже, точність – це уважне ставлення до мови, правильний вибір слова, добре знання відтінків значень слів-синонімів, правильне вживання фразеологізмів, крилатих висловів, чіткість синтаксично-смыслових зв'язків між членами речень.

**Багатство** мовлення передбачає послуговування найрізноманітнішими мовними засобами висловлення думки у межах відповідного стилю. Лексичні, фразеологічні, словотворчі, граматичні, стилістичні ресурси мови є джерелом багатства, різноманітності мовлення. Якомога повніше треба використовувати емоційно-образну лексику, стійкі вислови, урізноманітнювати своє мовлення синонімами, фразеологізмами.

**Виразність** мовлення досягається виокремленням найважливіших місць свого висловлювання, розкриттям власного ставлення до предмета мовлення. З цією метою треба застосовувати виражальні засоби звукового мовлення: логічний наголос, паузи, дикцію, інтонаційну виразність та технічні чинники виразності: дихання, темп, міміку, жести.

**Доречність і доцільність** залежить передовсім від того, наскільки повно і глибоко людина оцінює ситуацію спілкування, інтереси, стан, настрій адресата. А ще треба уникати того, що могло б уразити, викликати роздратування у співбесідника, вказувати на помилки співбесідника в тактовній формі.

Усі названі комунікативні ознаки (критерії) культури мовлення тісно пов'язані між собою, і засвоювати їх треба в цілому. Висока культура мовлення – суттєвий показник загальної культури і її велика перспектива. З неї починається кар'єрне зростання особистості.

### 3. Комунікативна професіограма фахівця

Важливою складовою діяльності будь-якого фахівця є комунікативна компетенція, яка належить до ключових професійних характеристик. Вона містить три основні компоненти: робота з документами, вміння вести міжособистісний і соціальний діалог, виступати публічно.

З огляду на це можна виокремити низку характеристик, які репрезентуватимуть професійний портрет фахівця: вміння формувати мету і завдання професійного спілкування; аналізувати предмет спілкування, організовувати обговорення; керувати спілкуванням, регламентуючи його; послуговуватися етикетними засобами для досягнення комунікативної мети; уміти проводити бесіду, співбесіду, дискусію, діалог, дебати, перемовини;

уміти користуватися різними тактиками для реалізації вибраної стратегії; уміти аналізувати конфлікти, кризові ситуації і вирішувати їх; уміти доводити, обґрунтовувати, вмотивовувати, аргументувати, спростовувати, заперечувати, відхиляти, оцінювати; уміти перефразовувати, тезово висловлюватися, володіти навичками вербалізації; уміти трансформувати усну інформацію в письмову і навпаки; володіти основними жанрами ділового спілкування (службові листи, факсові повідомлення, контракт, телефонна розмова, ділова бесіда, перемови, нарада); бути бездоганно грамотним, реалізуючи як письмову, так і усну форми української літературної мови; володіти технікою спілкування; уміти адекватно послуговуватися тропами та риторичними фігурами; уміти використовувати «слово» для коректування поведінки співбесідника.

Це лише частина професійних навичок, без яких не може бути справжнього фахівця. Мати здібності розмовляти так, щоб тебе розуміли правильно інші, слухати і розуміти інших, уміти впливати на рішення співбесідника, ненав'язливо переконувати, створювати атмосферу довіри та взаєморозуміння - вельми важливі атрибути комунікативної професіограми.

#### **4. Словники у професійному мовленні. типи словників. Роль словників у підвищенні мовленнєвої культури**

У сучасній українській літературній мові є розділ мовознавства, що розробляє теорію укладання словників. Отже, *предметом лексикографії* є збирання слів тієї чи іншої мови, систематизація їх, опис словникового матеріалу. Залежно від призначення словники переділяються на два типи: енциклопедичні й лінгвістичні.

**Енциклопедичні** словники подають стислу характеристику предметів, явищ, історичних подій, видатних політичних діячів, провідних вчених, діячів культури, різних понять, що позначаються тими чи іншими словами. Вони вносять до реєстру здебільшого тільки іменники та іменникові словосполучення, не дають власне мовних ознак реєстрових слів, широко наводять власні назви.

З-поміж енциклопедичних словників виділяють **загальні**, що розраховані на подання найширшої інформації, і **спеціальні** (галузеві) енциклопедії (медична, сільськогосподарська, педагогіка кібернетики тощо). Прикладами загальних енциклопедій є найбільша за обсягом 17-ти томна Українська Радянська Енциклопедія (УРЕ), видана протягом 1959-1965 рр. Друге 12-ти томне видання згаданої енциклопедії вийшло українською і російською мовами у 1974-1985 рр. Таким є Український Радянський Енциклопедичний словник у 3-х томах, що виходив двома виданнями – у 1966-1968 рр. та 1985-1987 рр.

Важливу роль виконують галузеві (спеціальні) енциклопедичні словники, що систематизують знання певної галузі науки, техніки, наприклад: «Енциклопедія кібернетики» в 2-х томах, видана Головною редакцією УРЕ 1973 р.; «Українська мова». Енциклопедія (2000, 2004) – перше видання, в якому на основі досягнення сучасного мовознавства в досить повній,

систематизованій і водночас стислій та доступній формі подано відомості про українську мову та українське мовознавство.

У **лінгвістичних** словниках по-різному пояснюються слова: з погляду властивого їм лексичного значення, походження, правопису, наголошування тощо. Лінгвістичні словники можуть бути одномовними, двомовними, багатомовними. Двомовні чи багатомовні – це перекладні словники. У них подано переклад слів з однієї мови на іншу. Найповнішими двомовними (їх переважна більшість) є: «Русско-украинский словарь» у 3-х томах (1968), в якому перекладено українською мовою близько 120 тисяч російських слів; «Українсько-російський словник» у 6-й томах: «Українсько-російський словник» (Уклад.: Г. Іжакевич та ін., 1999); «Російсько-український словник ділового мовлення» С.В. Шевчук (2010); «Русско-украинский словарь» Д. Ганича, І. Олійника (1976); «Польсько-український словник» за ред. Л. Гумецької (1958, 1960); «Українсько-англійський словник» Ю. Жлуктенка (1987) та інші.

Основним типом лінгвістичних словників є одномовні, в яких у певному аспекті розкриваються особливості слів. Вони поділяються на окремі різновиди словників: тлумачні, орфоепічні, орфографічні, етимологічні, історичні, словники іншомовних слів, термінологічні, фразеологічні, частотні, інверсійні, словники мови окремих письменників, словники конкретних лексичних груп (антонімів, синонімів, паронімів, омонімів, перифраз), словотвірні тощо.

Вершиною словникарства є **тлумачні** словники, які достатньо повно подають лексико-фразеологічний склад мови з поясненням прямого й переносного значення, граматичних та стилістичних особливостей, наводять зразки вживання слова.

Першим і найповнішим тлумачним словником української мови є одинадцятитомний «Словник української мови» (1970-1980 рр.), реєстр якого містить понад 135 тисяч слів. Його укладено науковими співробітниками Інституту мовознавства імені О. Потебні АН України. У 2001 році вийшов «Великий тлумачний словник сучасної української мови» (укладач і головний редактор В. Бусел), що містить близько 170 тисяч слів та словосполучень, зокрема й ті, що увійшли в українську літературну мову протягом останнього десятиліття.

**Етимологічні** словники тлумачать походження слів, їхні найдавніші корені, зміни в їх будові, а також розвиток значень слів. Саме таким в українській мові має бути семитомний «Етимологічний словник української мови», 5 томів якого уже вийшли (Т. 1-1983; Т. 2-1985; Т. 3-1989; Т. 4-2003, Т. 5-2006.).

**Орфографічні** словники подають нормативне написання слів і їх граматичних форм відповідно до чинного правопису. Найновішим в українській лексикографії є «Орфографічний словник української мови» С. Головащука, М. Пещак, В. Русанівського, О. Тараненка (близько 120 тисяч слів), створений на основі 4-го видання «Українського правопису» (1993). Цей

словник відображає сучасний стан розвитку всіх сфер літературної мови, фіксуючи й найновіші запозичення.

У 2003 році вийшов «Великий зведений орфографічний словник української лексики» (укладач і головний редактор В. Бусел), що враховує лексичний матеріал, представлений у майже всіх орфографічних, тлумачних, енциклопедичних, термінологічних, фахових, галузевих словниках, виданих в Україні у другій половині ХХ – початку ХХІ століття.

В останні десятиліття з'являються видання спеціалізованих орфографічних довідників, розрахованих на задоволення професійних потреб певних категорій працівників: «Довідник з українського правопису» А. Бурячка, Л. Паламарчука, В. Русанівського, Н. Тоцької (1964; 3-є вид., 1984), «Словник-довідник з правопису» (1979), «Словник-довідник з правопису та слововживання» (1989) С. Головащука.

**Орфоепічні** словники фіксують основні норми літературної вимови. Вимову, відмінну від написання, у словниках подано фонетичною транскрипцією. Такими в українській мові є словник-довідник «Українська літературна вимова і наголос» (1973) укладачі І. Вихованець, С. Єрмоленко, Н. Сологуб, Г. Щербатюк, «Орфоепічний словник» М. Погрібного (1984).

**Словники іншомовних слів** подають пояснення слів, запозичених з інших мов. У цих словниках переважно зазначається джерело запозичення, тобто мова, з якої або через яку слово прийшло, та розкривається його значення. Найдосконалішим і найповнішим в українській лексикографії є «Словник іншомовних слів» за редакцією О. Мельничука (1974; вид. 2-е випр. і доп., 1986), що містить близько 25 тисяч слів.

**Історичні** словники – це словники, в яких пояснюються слова, зафіксовані писемними пам'ятками. Фундаментальною працею української лексикографії є «Словник староукраїнської мови XIV-XV ст.» у 2 томах за редакцією Л. Гумецької, що вийшов друком у 1977-1978 рр.

**Фразеологічні** словники подають стійкі сполучення слів. Вони можуть бути перекладні (двомовні) й тлумачні (одномовні). Найбільший інтерес становлять тлумачні фразеологічні словники, в яких кожна фразеологічна одиниця супроводжується тлумаченням. Першими такими словниками стали короткий «Фразеологічний словник» Н. Батюка (1966); «Словник українських ідіом» Г. Удовиченка (1968). Ґрунтовним виданням є «Фразеологічний словник української мови» (т. 1-2, 1984). Найповніше українська фразеологія представлена у двотомному «Фразеологічному словнику української мови» (1993), який охоплює близько 10 тисяч одиниць.

**Термінологічні** словники – різновид лінгвістичних словників, що подають значення термінів певної галузі знань. Українська мова має термінологічні словники з багатьох галузей: біології, медицини, математики, літературознавства, мовознавства, геології, спорту тощо. Ці словники є одномовними, двомовними чи багатомовними, наприклад: «Словник лінгвістичних термінів» Д. Ганича, С. Олійника (1985), «Словник гідронімів України» (А. Непокупний, О. Стрижак, 1979); «Російсько-український словник

наукової термінології. Суспільні науки» (1994)), «Російсько-українсько-англійський словник правничої термінології. Труднощі терміновживання» (1994).

**Інші типи словників.** Крім названих, в українській лексикографії є й інші типи словників: **діалектні** словники фіксують значення і межі поширення лексики територіальних діалектів; словники **мови письменників** фіксують лексичний склад творів певного письменника; словники **власних імен, прізвищ; морфемні** словники, в яких розглядається будова слова.; **частотні** словники; **словники-довідники з культури мови**

Користуючись словником, ви підвищите свою фахову культуру мовлення, зокрема оволодієте правилами правопису, вимови, наголошення, семантично точно і стилістично доречно виберете слово з граматично й стилістично правильною його сполучуваністю.

## 5. Мовний етикет

Слово «*етикет*» французького походження (*etiquette*) на початках позначало товарну етикетку, згодом так називали церемоніал при дворі, тобто правила чемності й норми поведінки. Саме з цим значенням (після прийняття французького церемоніалу при віденському дворі) слово етикет почало функціонувати в німецькій, польській, російській та інших мовах.

**Етикет** – це кодекс правил поведінки, що регламентують взаємини між людьми у різних ситуаціях.

Нині узвичаєно виокремлювати за сферою використання **діловий етикет** – норми поведінки і спілкування різних соціальних груп. Визначальна ознака його – співпраця і взаємопорозуміння.

Основну частину етикету загалом становить **мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет**, які нині виокремлюють авторитетні фахівці з проблем культури спілкування.

Основою людських взаємин є спілкування. **Спілкування** – це діяльність людини, під час якої відбувається цілеспрямований процес інформаційного обміну. Отже, під час спілкування найперше враховуються особливості мовного етикету.

**Мовний етикет** – це сукупність правил мовної поведінки, які репрезентуються в мікросистемі національно специфічних стійких формул і виразів у ситуаціях установлення контакту зі співбесідником, підтримки спілкування в доброзичливій тональності. Ці засоби ввічливості орієнтовані на вираження поваги до співрозмовника та дотримання власної гідності. Вони є органічною частиною культури спілкувальних взаємин, соціальної культури загалом.

Дотримання мовного етикету людьми так званих лінгвоінтенсивних професій – чиновниками всіх рангів, лікарями, юристами, працівниками зв'язку, транспорту тощо – має ще й виховне значення, мимоволі сприяє підвищенню як мовної, так і загальної культури суспільства. Але найбільш важливим є те, що неухильне, ретельне дотримання правил мовного етикету членами колективу



навчального закладу, підприємства, офісу, інституції підтримує позитивний імідж, престиж усієї установи.

Чинники визначають формування мовного етикету і його використання:

1. Мовний етикет визначається обставинами, за яких відбувається спілкування. Це може бути ювілей університету, нарада, конференція, ділові перемовини ін.

2. Мовний етикет залежить від соціального статусу суб'єкта і адресата спілкування, їх фаху, віку, статі, характеру, віросповідання.

3. Мовний етикет має національну специфіку. Кожний народ створив свою систему правил мовного етикету.

Мовний етикет як соціально-лінгвістичне явище виконує такі функції: контактано-підтримувальну – встановлення, збереження чи закріплення стосунків адресата й адресанта; ввічливості (конотативну) – прояв чемного поведіння членів колективу один з одним; регулювальну (регулятивну) – регулює взаємини між людьми у різних спілкувальних ситуаціях; впливу (імперативну, волюнтативну) – передбачає реакцію співбесідника – вербальну, невербальну чи діяльнісну; звертальну (апелятивну) – привернення уваги, здійснення впливу на співбесідника; емоційно-експресивну (емотивну), яка є факультативною.

Наявність цих функцій підтверджує думку, що мовний етикет – це своєрідний механізм, за допомоги якого може відбутися ефективне спілкування.

Усі названі функції ґрунтуються на комунікативній функції мови.

**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 назагал завше 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 і т. ін. 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 із словесними формулами ввічливості перебувають немовні (невербальні) засоби вираження. Сукупність мовних і немовних засобів спілкування, якими послуговуються у різних комунікативних ситуаціях, становить спілкувальний етикет.

**Спілкувальний етикет** – це гіперпарадигма, яку мовці відтворюють за правилами, узвичаєними в певній мовній спільноті. Йому властива національна своєрідність, ідіоетнічність. В українців, наприклад, здавна побутує пошання 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. Суттєвою диференційною ознакою мовного етикету українців є вживання форми кличного відмінка у звертанні, наприклад: *Петре, Надіє, товаришу генерале*. Національний мовний колорит в українській мові має усталений зворот *Здоровенькі були!* Дослідники стверджують, що частота жестикуляції також залежить від національної належності і, зрозуміло, від загальної культури людини.

Отже, важливо пізнавати національні особливості «граматики» мови тіла, яка має гармоніювати з вербальним мовленням, доповнюючи й підсилюючи його. В усіх спільнотах завжди приділялася належна увага засвоєнню правил етикету. Ученими вироблені рекомендації для адресанта, адресата та для присутнього під час розмови. Крім цього, існує чимало типових спілкувальних ситуацій, для яких характерна впорядкована парадигма мовних знаків (формул), вибір яких є дуже важливим в етикетному мовленні.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Яке мовлення можна назвати висококультурним.
2. Назвіть комунікативні ознаки культури мовлення.
3. Визначте основні атрибути комунікативної професіограми.
4. Роль словників у підвищенні культури мови.
5. Назвіть види словників.
6. Назвіть спеціальні енциклопедичні словники вашого фаху.
7. Розкрийте зміст поняття «етикет».
8. Як розрізнити поняття «мовний», «мовленнєвий», «спілкувальний» етикет.
9. Назвіть функції мовного етикету.
10. У чому полягає національна своєрідність українського етикету.

### **ТЕМА 3. СТИЛІ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ**

#### **План**

1. Функціональні стилі української мови та сфери їх застосування. Основні ознаки функціональних стилів.
  2. Професійна сфера як інтеграція офіційно-ділового, наукового і розмовного стилів.
  3. Текст як форма реалізації мовленнєво-професійної діяльності
- Ключові поняття:** стиль, мовний стиль, художній, офіційно-діловий, публіцистичний, науковий, розмовний, конфесійний, епістолярний, жанр, текст.

## 1. Функціональні стилі сучасної української літературної мови та сфери їх застосування. основні ознаки функціональних стилів

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.

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

**Основне призначення** – 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 нефахівців. *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.

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

**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.

**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, Святки Дух, Спаситель, Царство Боже, рай, вічне життя, сатана), стосунків людини до Бога (молитися, воскресіння, заповіді, покаєння, грішні, праведні), мова багата на епітети, порівняння, метафори, слова з переносним значенням. Для підкреслення урочистості використовуються речення із зворотним порядком слів, поширені повтори слів.

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

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

*Основне призначення стилю* – обмін інформацією, думками, враженнями, прохання чи на подання 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 русизмів, 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».

**Епістолярний стиль** – це стиль приватного листування.

*Основне призначення* – 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 побажання, вітання, співчуття; невимушеність у доборі лексичних одиниць. До епістолярного стилю зараховують не тільки листи видатних письменників, громадських і культурних діячів, учених, а й щоденники, записки, мемуари.

Систему функціональних стилів, їхні стильові домінанти, сукупність мовних засобів, властивих кожному зі стилів, а також масиви текстів, об'єднаних жанром, досліджує функціональна стилістика.

## **2. Професійна сфера як інтеграція офіційно-ділового, наукового і розмовного стилів**

Поняття «професійна мова» охоплює три функціональні різновиди літературної мови – офіційно-діловий, науковий, розмовний. На думку О.

Лаптевої, науковий і діловий стилі у період свого становлення «поряд з процесами дивергенції завжди репрезентували зближення, в результаті чого утворився складний конгломерат вихідних спільностей і взаємопроникнень». Обидва стилі не допускають (або майже не допускають) уживання художніх засобів мовлення, звуконаслідування слів, вигуків, питальних та окличних речень та ін. Науковий і офіційно-діловий стилі розраховані на раціональне, а не емоційне сприйняття. В обох стилях по можливості уникають викладу від першої особи однини (крім документів щодо особового складу) («я дослідив», «я повідомляю» і замінюють її першою особою множини («ми дослідили», «ми повідомляємо») або безособовими конструкціями («було досліджено», «дослідження було проведено»).

Для цих стилів характерні спільні метатекстові одиниці, за допомоги яких можна:

- наголосити на чомусь важливому, привернути увагу читачів до важливих фактів: *слід (варто) зауважити, особливо важливо виокремити, розглянемо (наведемо) тепер приклад, зауважимо насамперед;*
- пояснити, уточнити, виділити щось: *наприклад, для прикладу, як-от, зокрема, а саме, тобто, передусім (передовсім), так, тільки, лише, навіть;*
- поєднати частини інформації: *і(й), також, тобто, іншими словами, інше кажучи, або інакше, крім того, згідно з цим, відповідно до цього;*
- вказати на порядок думок і їх зв'язок, послідовність викладу: *по-перше, по-друге, з одного боку, ще раз, почнемо з того, що..., перейдемо до ..;*
- висловити впевненість або невпевненість (оцінку повідомлюваного): *безсумнівно, без усякого сумніву, беззаперечно, напевно (напевне);*
- узагальнити, зробити висновок: *у результаті можна дійти висновку, що...; узагальнюючи, є підстави стверджувати; із сказаного випливає; отже;*
- зіставити або протиставити інформацію, вказати на причину (умову) і наслідки: *а, але, проте, однак, не тільки (не лише), а й...; всупереч положенню;*
- зробити критичний аналіз відомого або бажаного: *з цієї теми уже є...; автор аналізує, розглядає, характеризує, обґрунтовує, підкреслює, виокремлює.*

Отже, професійна сфера репрезентує офіційно-діловий і науковий стилі у єдності спільних мовних засобів досягнення комунікативної мети, адже кожна людина, незалежно від фаху, віку, статі, соціального становища, стикається з проблемою написання заяви, службової довідки, листа, виступу. Для забезпечення комунікативної досконалості мовлення (точності та логічності викладу і їхнього обов'язкового складника – мовної унормованості) кожний фахівець має доцільно послуговуватися мовними засобами різних рівнів. З цією метою студенти мають навчитися аналізувати наукові, науково-популярні тексти на лексичному, лексико-семантичному, стилістичному і граматичному рівнях, редагувати, скорочувати (компресія) тексти, конструювати елементи висловлювання з урахуванням запропонованої мовленнєвої ситуації. Правильно підібраний текст допоможе сформулювати уміння спочатку правильно складати вторинні наукові тексти (конспект, анотацію, реферат), а потім підготуватися до написання власного наукового тексту, наприклад, дипломної роботи.

Особливу увагу треба приділяти власне українській термінології, що перебуває у пасивному словнику переважної більшості фахівців.

Основою професійної підготовки є комунікативна компетенція, тобто уміння і навички говорити, запитувати, відповідати, аргументувати, переконувати, висловлювати точно і ясно думку, правильно поводити себе в конкретній ситуації. І тут на допомогу прийде розмовний стиль, зокрема його різновид – розмовно-професійний. Отже, поняття «професійне мовлення» репрезентує принаймні три стилі: офіційно-діловий, науковий і розмовний.

### 3. Текст як форма реалізації мовленнєво-професійної діяльності

**Текст** (від лат. *textum* – тканина, сплетіння, поєднання) – це писемний або усний мовленнєвий масив, що становить лінійну послідовність висловлень, об'єднаних у тематичну і структурну цілісність. Отже, текст виступає обов'язковим складником комунікативного процесу, допомагає фіксувати, зберігати і передавати інформацію в просторі й часі.

Лінійно розташована сукупність речень є одиницею тексту. Найменша одиниця тексту – *надфразна єдність, абзац*, що є одиницями різних принципів членування тексту, хоча абзац структурно й композиційно може виокремлювати надфразну єдність.

**Надфразна єдність** – це сукупність семантично й граматично поєднаних висловлень, що характеризуються єдністю теми й особливим синтаксичним зв'язком компонентів. У діалозі надфразна єдність складається з питань й відповідей; репліки й реакції. Синоніми надфразної єдності – складне синтаксичне ціле, прозаїчна строфа, гіперсинтаксема й ін.

Одиницями тексту є також розділи, підрозділи, глави (в більшому вимірі).

**Абзац** (від нім. відступ) – це структурно-змістова одиниця членування тексту, що характеризується єдністю теми і графічного позначення, відступом праворуч у початковому рядку, якими починаються виклад нової думки.

За способом репрезентації тексти переділяються на письмові, усні та друковані. Залежно від ситуації спілкування значна частина текстів може матеріалізуватися яку писемній, друкованій формі (накази, протоколи, акти, телеграми тощо), так і усній (судові промови, бесіди тощо).

Кожний текст маніфестує той чи інший мовленнєвий жанр, віднесений до певного стилю, і виконує різні функції.

*Основним елементом тексту є дане (тема, предмет висловлювання) і нове (основний зміст висловлювання). Основними ознаками тексту є:*

- *зв'язність* – визначальна категорія тексту, основним показником якої є розвиток теми і формальні засоби. За допомоги мовних і позамовних чинників вона забезпечує обмін інформацією. Показниками зв'язності є: *лексичні, морфологічні, синтаксичні, стилістичні* одиниці; *інтонація, наголос, паузи; ситуації спілкування;*

- *цілісність*, яка забезпечується змістовою (єдність теми, змісту), комунікативною (мета спілкування), структурною і формально-граматичною (єдність мовленнєвих жанрів) цілісностями;

- *членованість*: будь-який текст можна комунікативно членувати на частини з метою полегшення сприйняття інформації адресатом;

- *інформативність уособлює* інформативний масив тексту, що міститься не лише в його вербальній організації, а впливає з її взаємодії з авторською і читацькою свідомістю. Отже, інформативність тексту виявляється лише у процесі тлумачення мовного масиву через свідомість адресата, а масив інформації формує автор тексту. Кожен текст і створюється заради передачі інформації;

- *завершеність* – ознака текстів, що передбачає їхню формальну і змістову закритість.

Виокремлюють два основні **види** тексту – **монологічний і діалогічний**.

Отже, текст є основною одиницею мовленнєво-професійної діяльності. Не можна навчати усному і писемному монологу без врахування професійної спрямованості тексту. Наше завдання – навчити майбутніх фахівців правильно будувати тексти, розуміти їх, враховуючи специфіку мовленнєвої ситуації. У кожного студента повинна з'явитися практична потреба знати мову держави, в якій вони живуть, і повсякчас цією мовою послуговуватися.

### Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення мовного стилю.
2. Назвіть стильові різновиди писемної форми літературної мови.
3. Назвіть ознаки розмовного стилю.
4. Охарактеризуйте офіційно-діловий стиль.
5. Яке основне призначення наукового стилю?
6. У якому стилі штампи є стилістичним засобом, а не помилкою?
7. Який стиль називається необразним.
8. Розкрийте поняття «текст».
9. Які ознаки тексту ви знаєте?
10. Які стилі інтегрує професійна сфера?

## ТЕМА 4.

### УКРАЇНСЬКА ТЕРМІНОЛОГІЯ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ

#### План

1. Термін та його ознаки. Термінологія як система.
2. Загальнонаукова, міжгалузева і вузькоспеціальна термінологія.
3. Способи творення термінів.

**Ключові поняття:** термін, термінологія, термінознавство, загальнонаукові терміни, міжгалузеві терміни, вузькоспеціальні терміни, номенклатура, кодифікація термінів.

#### 1. Термін та його ознаки. Термінологія як система

**Термін** (від латин. terminus – межа, кінець) – це слово або словосполучення, яке позначає поняття певної галузі знань чи діяльності людини. Кожна галузь науки, техніки, виробництва, мистецтва має свою термінологію.



Виокремлюють такі основні групи термінологічної лексики: математичну (*ділене, дільник, косинус*), фізичну (*молекула, коливання, статика*), мовознавчу (*фонема, афікс, парадигма*), літературознавчу (*хорей, сюжет, фабула*), філософську (*діалектика, гносеологія, абсолют*), фінансову (*кредит, лізинг, баланс*), хімічну (*кисень, іонізація, оксиди*), біологічну (*рецептор, гомеостаз, мезодерма*), музичну (*октава, акорд*), спортивну (*аут, тайм, сет*) тощо.

Серед системи термінів кожної галузі вирізняють дві складові – термінологію і терміносистему.

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

Галузеві термінології, тобто сукупність термінів конкретних галузей, називають **терміносистемами**, або *термінологічними системами*.

**Системність термінології** зумовлена двома типами зв'язків, які надають сукупності термінів системного характеру: - логічними (якщо між поняттями певної галузі науки існують системні логічні зв'язки – а вони є в кожній науці, – то терміни, які називають ці поняття, мають теж бути системно пов'язаними); - мовними (хоча терміни позначають наукові поняття, вони залишаються одиницями природної людської мови, а відповідно їм властиві всі ті зв'язки, які характерні для загальноновживаних слів – синонімічні, антонімічні, словотвірні, полісемічні, граматичні, родо-видові тощо).

**Термінологія** – це не хаотична сукупність слів, а організована на логічному й мовному рівні система спеціальних назв.

Науку, що вивчає термінологію, називають **термінознавством**. Біля витоків творення української термінології стояли науковці І. Верхратський, В. Левицький, О. Курило, О. Огоновський, І. Пулюй.

Незважаючи на відмінності й багатогранність сучасних галузей наукового знання і властивих їм понять, існує низка спільних ознак, які визначають суть терміна як особливої мовної одиниці.

### **Основні ознаки терміна**

**Системність:** кожний термін входить до певної терміносистеми, у якій має термінологічне значення, а за межами своєї терміносистеми він може мати зовсім інше значення.

**Точність:** термін повинен якнайповніше й найточніше передавати зміст поняття, яке він позначає, неточний термін може бути джерелом непорозумінь між фахівцями.

**Прагнення до однозначності** у межах своєї терміносистеми: якщо більшість слів загальноновживаної мови багатозначні, то більшість термінів – однозначні, це зумовлено їх призначенням, але повністю усунути багатозначність (найчастіше двозначність) не вдається.

**Наявність дефініції:** кожний науковий термін має дефініцію (означення), яка чітко окреслює, обмежує його значення. Деякі термінознавці називають і

такі ознаки (або вимоги) до терміна: нейтральність, відсутність емоційно-експресивного забарвлення, відсутність синонімів, інтернаціональний характер, стислість, відкритість і динамізм системи, що виявляється у процесах термінологізації, ре- і детермінологізації, постійному поповненні системи новими термінами; прозорість внутрішньої форми терміна, що поліпшує його сприйняття і збереження у терміносистемі.

Термінологія виконує такі основні функції – позначає наукові поняття і задовольняє потреби спілкування фахівців – за умови, якщо вона є загальноприйнята, унормована, відповідатиме вимогам до термінів.

**Кодифікація** термінів – це систематизація термінів у словниках, довідниках, що орієнтують мовців на правильне їх використання.

Значення термінів зафіксовано у спеціальних словниках, довідниках. Розрізняють такі види: словники терміносистем, затверджені у вигляді стандартів; словники термінології (універсальні енциклопедії, галузеві енциклопедії, галузеві термінологічні словники).

*Перекладні словники* – найпоширеніший тип сучасних термінологічних словників. Серед двомовних термінологічних словників поряд з російсько-українськими найчастотнішими є англійсько-українські, латинсько-українські тощо, окрім того, ще укладають тримовні, значно рідше – чотири-семимовні.

*Енциклопедично-довідкові* словники фіксують терміни, подають пояснення наукових понять. Словникова стаття в лексикографічних працях такого типу складається з двох частин – назви поняття і його означення (дефініції).

*Тлумачно-перекладні словники* – це праці змішаного типу, які перекладають термін іноземною мовою (або кількома мовами) і подають його тлумачення. Цікавою лексикографічною працею, яку можна вважати певним символом нашого часу є «Тлумачно-термінологічний словник з ринкової економіки» (Харків, 1994), де, крім тлумачення, подано відповідники до українського терміна російською, англійською, німецькою, французькою, іспанською мовами.

Кілька років тому електронні словники перевернули свідомість лінгвістів, перекладачів, самих лексикографів та пересічних громадян, що мають справу з іноземною мовою. *Електронний словник* – комп'ютерна база даних, що містить особливим чином закодовані словникові статті, які дозволяють добирати потрібні слова, часто з урахуванням морфологічних форм і особливостей поєднання слів.

**Стандартизація термінології** – це вироблення термінів-еталонів, термінів-зразків, унормування термінології в межах однієї країни (якщо це національний стандарт) або в межах групи країн (якщо це міжнародний стандарт). Стандартизована термінологія обов'язкова для вживання в офіційних, наукових, ділових, виробничих текстах.

Основи стандартизації термінів було закладено у Німеччині в кінці XIX – на початку XX ст., коли виникла потреба впорядкувати нагромаджену термінологію, виявити межі галузевих термінологій, уточнити значення

кожного терміна. Теоретичні основи стандартизації термінів розробив німецький учений В. Вюстер.

В українській історії першим нормувальним термінологічним центром можна вважати Наукове товариство імені Т. Шевченка (кінець XIX – початок XX ст.), навколо якого гуртувалися провідні термінологи того часу, до його ухвал прислухалися автори наукових праць і підручників. Згодом незаперечним авторитетом в українській термінології став Інститут української наукової мови (20-ті – початок 30-х років). Сьогодні в Україні стандартизація термінології стала державною справою. Від розв'язання мовних питань, зокрема термінологічних, як відомо, залежать темпи державотворчих процесів, освіта, наука, виробництво потребує єдиної, зручної, логічної української термінології. З огляду на ці умови в Держстандарті України розроблено Концепцію державних систем стандартизації, метрології та сертифікації, схвалену урядом. У липні 1992 року спільним наказом Міносвіти та Держстандарту України створено Технічний комітет стандартизації науково-технічної термінології.

Термінологічний стандарт укладають за таким **алгоритмом**: систематизують поняття певної галузі науки чи техніки; переділяють їх з категоріями (предмети, процеси, якості, величини тощо); розмежовують родові та видові поняття; - відбирають усі терміни галузі, узяті для стандартизації, зі словників різних років видання, статей, підручників, періодики, рукописів та інших джерел: розподіляють терміни за групами: а) вузькоспеціальні терміни; б) міжгалузеві; в) загальнонаукові (загально-технічні); визначають з групи термінів-синонімів нормативні (інші терміни також подають, але з позначенням не рекомендований); добирають еквіваленти англійською, німецькою, французькою, російською мовами з відповідних міжнародних стандартів; формулюють українською мовою означення (дефініції) поняття; мовознавці рецензують стандарт.

Стаття стандарту має таку будову: назва поняття українською мовою; скорочена форма терміна; недозволений (не рекомендований) синонім; родові поняття; видові поняття; еквіваленти англійською, німецькою, російською, французькою мовами; дефініція (означення); формула або схема.

## **2. Загальнонаукова, міжгалuzeва і вузькоспеціальна термінологія**

Залежно від ступеня спеціалізації значення терміни поділяються на групи:

1. **Загальнонаукові** терміни, які вживаються майже в усіх галузевих термінологіях, наприклад: система, тенденція, закон, концепція, теорія, аналіз, синтез тощо. Треба зауважити, що такі терміни в межах певної термінології можуть конкретизувати своє значення, пор.: *мовна система, закони милозвучності, теорія походження мови*. До цієї категорії відносять і загально-технічну термінологію (*машина, пристрій, агрегат*).

2. **Міжгалузеві** терміни – це терміни, які використовуються в кількох споріднених або й віддалених галузях (економічна наука має термінологію, спільну з іншими соціальними, природничими науками, наприклад: *амортизація, екологічні витрати, санація, технополіс, приватна власність*).

3. **Вузькоспеціальні** терміни – це слова чи словосполучення, які позначають поняття, що відображають специфіку конкретної галузі, наприклад: *авантитул, аграф, боковик, вакат, правка, ретуш*.

### 3. Способи творення термінів

Для термінологічної системи характерні такі способи творення: *морфологічний* (за відповідними словотвірними моделями); *семантичний*, що реалізується за допомоги розвитку спеціальних значень у словах природної мови; *різні типи запозичень* (словотвірне та семантичне калькування).

Наукові терміни української мови утворюються такими основними способами:

**Вторинна номінація** – використання наявного в мові слова для називання наукового поняття: споживчий кошик, водяний знак, власний заголовок, ритмічна структура книги, сатиновий друк, чиста конкуренція, відчуження, ринок праці. Це найдавніший спосіб термінотворення.

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

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

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

Причини запозичення термінів різноманітні:

- запозичення терміна разом з новим поняттям: *бонус* «додаткова винагорода», «додаткова цінова знижка», «комісійна винагорода»;
- паралельне використання власного і запозиченого терміна в різних сферах (напр., науковій і навчальній): *імпорт* - *ввіз*; *асиміляція* - *уподібнення*;
- пошук досконалішого терміна, внаслідок чого паралельно функціонують запозичені і власні терміни: *продовження терміну чинності угоди*; *бартер* – *прямий безгрошовий обмін товарами*;
- відсутність досконалого власного терміна, який би відповідав сучасним вимогам: *ліквідат* – *юридична особа-боржник, до якої висунуто фінансові вимоги у зв'язку з її ліквідацією*.

Терміни різноманітні за структурою, походженням і способами творення. За структурними моделями терміни переділяють на: **однокомпонентні терміни**, напр.: *паритет, резолюція, субстрат*; **двокомпонентні терміни** – частіше за все це словосполучення іменник+іменник: *стратегія спілкування, дискурс культури*; або прикметник+іменник: *унітарна держава, цивільна відповідальність*; **трикомпонентні конструкції**, до складу яких можуть входити прийменники: а) прикметник+прикметник+іменник: *вільна економічна зона, щільні приголосні звуки*; б) прикметник+іменник+іменник: *структурний*

тип речення, маскультурний код мови, пасивний словник мовця; в) іменник+прикметник+іменник: форма релігійного світогляду, речення з однорідними членами, ревізія міжнародного договору; г) іменник+іменник+іменник: категорія числа іменника, позолота обрізів видання; **багатокомпонентні аналітичні терміни**, що мають чотири і більше компонентів, наприклад: *автоматичний стапельний приймальний пристрій, визначення авторських і суміжних прав.*

### **Питання для самоконтролю**

1. Що таке термін? Які його характерні ознаки та основні вимоги?
2. Які види термінологічної лексики виділяють?
3. Які є різновиди термінів в українській мові?
4. Які є терміни за структурними моделями?
5. Якими способами словотворення можуть утворюватися терміни?
6. Що таке багатозначність терміна?
7. Як відбувається процес стандартизації в межах терміносистеми?
8. Як відбувається термінізація загальнонавчаних слів у термінотворенні?
9. Яку роль відіграє синонімія в термінологічних системах?
10. Яке місце інтернаціональних термінів у системі термінів національних мов?

## **ТЕМА 5.**

### **НАУКОВИЙ СТИЛЬ І ЙОГО ЗАСОБИ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ**

#### **План**

1. *Особливості наукового тексту і професійного наукового викладу думки.*
2. *Оформлювання результатів наукової діяльності.*
  - 2.1. *План, тези, конспект як важливі засоби організації розумової праці.*
  - 2.2. *Анотування і реферування наукових текстів.*
  - 2.3. *Основні правила бібліографічного опису джерел, оформлювання покликань.*
  - 2.4. *Стаття як самостійний науковий твір.*
  - 2.5. *Вимоги до виконання та оформлювання курсової, дипломної робіт.*
  - 2.6. *Рецензія, відгук.*

**Ключові поняття:** науковий стиль, науковий текст, план, тези, конспект, анотація, реферат, анотування, реферування, бібліографічний опис, стаття, курсова робота, дипломна робота, рецензія, відгук.

#### **1. Особливості наукового тексту і професійного наукового викладу думки**

Науковий стиль української мови має свої особливості. Його основна функція – інформативна (повідомлення, пояснення, з'ясування, обґрунтування, класифікація понять, систематизація знань, аргументований доказ); завдання – передавання інформації. Загальні ознаки наукового стилю – поняттєвість, об'єктивність, точність, логічність, доказовість, аргументованість, переконливість, узагальнення, абстрагованість, висновки; мовні ознаки – усна і писемна форми, широке використання термінів та іншомовної лексики,

номенклатурних назв, символів, таблиць, діаграм, схем, графіків, цитат, переважання складних речень; форма тексту – монологічна (опис, міркування).

Активно функціонуючи в різних формах вираження наукової думки (найчастіше – у письмовій, рідше – в усній), науковий стиль розгалужується, за традиційною класифікацією, на чотири основні різновиди: *власне науковий, науково-навчальний, науково-популярний, науково-публіцистичний*. Науковий текст – спосіб репрезентації наукової інформації, результат наукового дослідження.

### ***Особливості наукового тексту***

- науковий текст обов'язково відображає ту чи іншу проблему, висуває гіпотези, орієнтує на нове знання, характеризуються доцільністю і раціональністю усіх положень, орієнтований на досягнення дослідницької мети та завдань;

- він має раціональний характер, складається із суджень, умовиводів, побудованих за правилами логіки науки і формальної логіки;

- широке використання понятійного, категоріального апарату науки;

- текст не ґрунтується на образі, не активізує почуттєвий світ його читача, а орієнтований на сферу раціонального мислення;

- його призначення не в тому, щоб змусити повірити, а в тому, щоб довести, обґрунтувати, аргументувати істину.

### ***Структура наукового тексту***

1. Вступна частина, у якій окреслюють проблему, мету і завдання, гіпотези і методи дослідження.

2. Дослідна частина тексту описує дослідження і його результати.

3. Висновкова частина тексту регламентує висновки і рекомендації для проведення подальших наукових досліджень.

Мистецтво наукового тексту полягає у тому, щоб не тільки рельєфно відобразити окремі його складові, а й інтегрувати їх у цілісність.

### ***Загальні вимоги до наукового тексту***

1. Текст має бути чітко структурованим, переділятися на розділи і параграфи. Потрібно прагнути того, щоб кожен розділ був самостійним науковим дослідженням з певної складової загальної проблеми, щоб кожен складову було викладено в тексті, а текст був цілісним, а не фрагментарним.

2. Крім членування тексту на розділи і параграфи, він має деталізований розподіл на значеннєві частини, абзаци і речення. Варто пам'ятати, що надмірне дроблення тексту утруднює його сприйняття, тому абзаци мають бути обґрунтованими і зводитися до викладу однієї думки.

3. Текст має вирізнятися композиційністю.

4. Початок і кінець абзацив у науковому тексті – це найбільш інформативні місця; інші речення тільки розкривають, деталізують, обґрунтовують, конкретизують головну думку або є сполучними елементами.

5. Під час викладу матеріалу необхідно уникати понять, які не можна тлумачити однозначно.

6. У тексті не має бути повторів, зокрема, це стосується висновків, написання яких передбачає новий рівень систематизації й узагальнення.

7. Науковий текст позбавлений авторського «Я». Перевагу варто надавати безособовим формам викладу.

8. Він має вирізнятися стислістю і ясністю викладу, відповідати формулі «Думкам просторо, а словам тісно». Ця вимога передбачає запобігання повторів, багатослів'я, зайвих слів, канцеляризмів тощо.

## **2. Оформлювання результатів наукової діяльності**

Наукові дослідження здійснюються з метою одержання наукового результату. Науковий результат – нове знання, здобуте під час наукових діяльності та зафіксоване на носіях наукової інформації у формі наукового звіту, наукової праці, наукової доповіді, наукового повідомлення про науково-дослідну роботу, монографічного дослідження, наукового відкриття тощо.

### **2.1. План, тези, конспект як засіб організації розумової праці**

Будь-яке наукове дослідження спирається на роботу з літературними джерелами, що вимагає володіння методами фіксації і збереження наукової інформації.

**План** – це короткий перелік проблем, досліджуваних у науковому тексті; «порядок розміщення частин якого-небудь викладу, його композиція».

За допомоги плану узагальнюють і «згортають» інформацію наукового джерела, за ним розкривають, про що написано, яка основна думка, яким чином доведено її істинність, якого висновку доходить автор тексту.

Цінність плану полягає у тому, що він допомагає усвідомити прочитане і стисло відтворити в пам'яті зміст наукового джерела, зосереджуючи увагу на найсуттєвішій інформації. За структурою план може бути простим і складним.

**Простий**, якщо в ньому зазначені лише основні питання, у пунктах простого плану перелічують основні мікротеми тексту.

**Складний**, якщо поруч з основним є додаткові запитання, пункти складного плану розбивають на підпункти.

**Питальний план** складають за допомоги питальних речень, які розкривають проблематику тексту у логічній послідовності; кожному інформативному центру відповідає одне запитання, а кожне наступне пов'язане з попереднім.

У **номінативному** (називному) плані послуговуються називними реченнями, у яких головний член (підмет) виражений іменником або субстантивованою частиною мови (прикметником, дієприкметником) тільки у формі називного відмінка.

**Тезовий план** – сформульоване основне положення абзацу, його мікротема.

**Теза** – «положення, висловлене в книжці, доповіді, статті тощо, правдивість якого треба довести. // Положення, що коротко і чітко формулює основну ідею чого-небудь або провідне завдання, що стоїть перед кимось. // Коротко сформульовані основні положення доповіді, лекції, статті тощо». **Теза**

у широкому розумінні – будь-яке твердження, яке стисло викладає ідею, у вузькому розумінні – деякий текст, що формулює сутність, обґрунтовує доказ. Відповідно до мети тези бувають: вторинні й оригінальні.

**Вторинні тези** слугують для виділення основної інформації в тому чи іншому джерелі (наприклад, підручнику, монографії, статті) під час читання, реферування, їх призначення – створити модель змісту тексту, яку можна було б осмислювати далі, а обсяг тез відповідає кількості інформаційних центрів тексту, зазвичай їх складають мовою автора.

**Вимоги до складання тез:** формулювання думок повинно бути чітким і стислим, але зі збереженням самобутності форми; викладання основних авторських думок у вигляді послідовних пунктів, записуючи тези, нумерують кожен, в кожній тезі варто виокремлювати ключове слово; якщо текст великий за обсягом, то в кінці кожної тези вказують номер сторінки джерела.

**Оригінальні тези** створюють як первинний текст. Вони можуть бути ключовими елементами майбутньої наукової розвідки (планом, начерком основних положень) чи стислою формою презентації результатів наукових досліджень під час виступу на науковій конференції.

Оригінальні тези – предметно-логічне ціле, об'єднане спільною думкою, що відображена у заголовку, призначення якого – зорієнтувати читача у змісті наукового тексту. На відміну від розгорнутого плану, який тільки називає питання, тези розкривають розв'язання цих питань. Прагнення автора тез до стислості зумовлює відсутність прикладів, цитат. Загальну норму жанру тез – високу насиченість висловлювання предметно-логічним змістом – реалізовано в оптимальному поєднанні складності думки з ясністю і доступністю викладу.

Тези мають чітко регламентовану змістово-композиційну структуру, в якій виокремлюють такі складові: 1) преамбула (1-2 тези); 2) основний тезовий виклад (3-6); 3) висновкова теза/тези (1-2). Друкують тези у спеціальних збірниках, матеріалах конференцій тощо.

**Виписки** – це цитати (дослівне відтворення думок автора книжки), або короткий, близький до дослівного, виклад змісту потрібного уривка тексту. Виписувати з книги теоретичні положення, статистичні, хронологічні відомості можна як під час читання, так і після нього.

Цитату обов'язково брати у лапки, а на кожному виписку давати покликання на джерело. Для полегшення наступної систематизації виписок їх краще робити на окремих аркушах, каталожних картках.

**Конспект** (від лат. conspectus – огляд) – стислий писаний виклад змісту чого-небудь, складається з плану й тез, доповнених фактичним матеріалом, що у сукупності є коротким письмовим викладом змісту книжки, статті, лекції.

Конспект – особливий вид тексту, який створений у результаті аналітико-синтетичного оброблення інформації першоджерела, тобто скорочений запис певної інформації, що дозволяє його авторові одразу чи через деякий час із необхідною повнотою відновити інформацію. Обов'язково докладно фіксують найбільш суттєві думки автора із зазначенням сторінок у тексті-оригіналі. Конспект слугує для збереження основного змісту роботи. У ньому



репрезентовано лише думки автора роботи, яку конспектують, мета його – глибоко осмислити інформацію і подати її адекватно, стисло та в зручній для подальшого використання письмовій формі.

До конспекту ставлять такі вимоги: залишають певну частину сторінки (це може бути половина аркуша або широкий берег) для запису власних думок, оцінки законспектованого; цитуючи, вказують відповідну сторінку першоджерела. Текст конспекту оформлюють довільно, на відміну від тез, крім основних положень, конспект містить і фактичний матеріал. Для конспектування, як і реферування, використовуються такі способи викладу матеріалу: опис, оповідь, міркування. За своїм обсягом конспект не перевищує 1/3 всього первинного тексту.

Способи фіксації відомостей можуть бути різними: *мовними* (виділення ключових слів, фраз, повний детальний запис), *позамовними* (план, схема, таблиця, виділення ключових понять підкресленням або іншим кольором).

**Стислий** конспект передає в узагальненому вигляді найсуттєвішу інформацію тексту, а **докладний (розгорнутий)** – містить також відомості, які конкретизують, мотивують, деталізують основні положення тексту у вигляді доведень, пояснень, аргументів, ілюстрацій тощо.

**Плановий конспект** укладається за попередньо складеним планом статті, книжки, лекції. Кожному питанню плану відповідає певна частина конспекту, але якщо пункт зрозумілий, то детально не розкривається. Якість такого конспекту цілком залежить від якості складеного плану. Він лаконічний, простий за своєю формою, але за ним не завжди легко вдається відтворити прочитане, почуте.

**Текстуальний конспект** – це конспект створений переважно з цитат, це джерело дослівних висловлювань автора. Текстуальні виписки можуть бути пов'язані між собою низкою логічних переходів, супроводжуватися планом і включати окремі тези у викладі особи, що конспектує. Цей конспект доцільно використовувати під час опрацювання науковий праць.

**Вільний конспект** – це поєднання виписок, цитат, тез. Він вимагає уміння самостійно чітко і лаконічно формулювати основні положення, для цього необхідне глибоке осмислення матеріалу, великий і активний запас слів, уміння використовувати всі типи запису: плани, тези, виписки, цитати тощо.

**Тематичний конспект** укладається на одну тему, але за декількома джерелами. Специфіка такого конспекту полягає у тому, що, розробляючи певну тему за низкою праць, він може не відображати зміст кожного з них загалом. Тематичне конспектування дозволяє всебічно розглянути і проаналізувати різні точки зору на одне й те ж питання.

Під **опорним конспектом** розуміють систему опорних сигналів, що мають структурний зв'язок, це наочна конструкція, яка заміщає систему значень, понять, ідей як взаємозалежних елементів. Творчим опорним конспектом називають такий конспект, що складається самим студентом під час вивчення певної теми. Його розроблення полегшує використання технологій MS Power Point, основою для конспекту може бути електронний

конспект, електронний підручник або електронний навчальний посібник як види навчального електронного видання.

За походження конспекти поділяються на: конспекти усних відповідей; конспекти друкованих праць; конспекти електронних джерел.

Незалежно від того, який вид, тип чи форму конспектування обрано, слід пам'ятати: конспект потрібен для того, щоб навчитися опрацьовувати будь-яку інформацію, визначати найнеобхідніше, спростити запам'ятовування тексту, полегшити оволодіння спеціальними термінами, накопичити інформацію для написання більш складної роботи у вигляді доповіді, реферату, статті, курсової роботи тощо.

## **2.2. Основні правила бібліографічного опису джерел, оформлювання покликань**

**Покликання** – уривок, витяг з якого-небудь тексту, який цитують у викладі матеріалу, з точною назвою джерела й вказівкою на відповідну сторінку. **Бібліографічні покликання** – це сукупність бібліографічних відомостей про цитовану працю.

Під час написання наукової роботи дослідник зобов'язаний оформлювати покликання на кожен цитату, наслідувану думку, приклад, того чи іншого автора, у якого їх запозичено, ті ідеї чи висновки, на підставі яких розробляють проблеми чи розв'язують завдання, поставлені у статті, монографії тощо. Це дає змогу відшукати потрібний документ і перевірити точність зазначених відомостей, з'ясувати інформацію, обставини, контекст. Відсутність покликань – підстава говорити про плагіат, а їх наявність визначає етику дослідника. Науковий етикет вимагає точно відтворювати цитований текст, бо найменше скорочення наведеного витягу може спотворити зміст, викладений автором.

*Загальні вимоги до цитування такі:*

а) текст цитати беруть у лапки, наводять у граматичній формі, в якій його подано у джерелі, зі збереженням особливостей авторського написання;

б) цитування повинно бути повним, без довільного скорочення авторського тексту, без спотворення думки автора. Пропуск слів, речень, абзаців за цитування позначають трьома крапками (...) або крапками в кутових дужках <...>, якщо перед випущеним текстом або за ним стояв розділовий знак, то його опускають;

в) кожен цитату обов'язково супроводжують покликанням на джерело;

г) за непрямого цитування слід максимально точно викладати думку автора, робити відповідні покликання на джерела.

Покликання в тексті на літературне джерело зазвичай оформлюють у квадратних дужках, де першою цифрою позначають номер літературного джерела у списку використаних джерел, а другою – сторінку, з якої запозичено цитату, *наприклад*, [15, 257], у монографіях, статтях можливе й таке оформлювання покликань: прізвище автора, рік видання, сторінка: [Караванський 2004, 245]. Під час огляду літератури з досліджуваної проблеми може застосовуватися покликання на все джерело, декілька джерел. *Наприклад*: [12]; на думку /. Вихованця [42; 44; 46]; «У працях [1-5]»; [Городенська 2009]

Покликання бажано робити на останні видання публікацій, на більш ранні видання – лише в тих випадках, коли праці, у яких міститься необхідний матеріал, не перевидавалися. Покликання на ілюстрації, таблиці або формули, використані в дослідженні, вказують відповідно до їх порядкового номера. Наприклад: «рис. 1.1», «див. табл. 1.1.», «у формулі 1.1» тощо.

**Список використаних джерел** – важливий елемент бібліографічного апарату наукового дослідження, його вміщують наприкінці роботи, але готують до початку її написання. До нього заносять цитовані, аналізовані джерела, архівні матеріали, дотичні до теми.

Розрізняють такі способи розташування літератури у списку:

**Абетковий:** список використаних джерел має самостійну нумерацію за прізвищами авторів; перших слів назв, якщо авторів не зазначено; авторів з однаковими прізвищами розміщують за абеткою їх ініціалів, а роботи одного автора – за назвою роботи; окремо подають абетковий ряд кирилицею (українською, російською мовами) і ряд мовами з латинським написанням літер (англійською, французькою, німецькою тощо).

**За типами документів:** матеріал у списку розташовують за типом видання (книжки, статті, офіційні документи, стандарти тощо), а в межах розділу – за абеткою.

**Хронологічний** список зазвичай використовують у працях історичного спрямування, де важливо продемонструвати періоди і звернути увагу на те, коли опубліковано те чи інше джерело.

**У порядку цитування:** такий спосіб застосовують зазвичай у статтях (доповідях), де список використаних джерел невеликий.

**Бібліографування** – це вид аналітико-синтетичного опрацювання, який полягає в укладанні опису документа. Такі описи можуть бути різними – бібліографічними, архівними, інтернетними тощо. Бібліографічні описи описують опубліковані паперові видання, архівні – описи архівних документів, інтернетні – описи веб-сторінок Інтернет.

### 2.3. Анотування і реферування наукових текстів

**Анотування** – процес аналітично-синтетичного опрацювання інформації, мета якого – отримання узагальненої характеристики документа, що розкриває логічну структуру і зміст. Анотації використовуються для стислої характеристики наукової статті, монографії, дисертації тощо, а також у видавничій, інформаційній та бібліографічній діяльності.

Анотації виконують дві основні функції:

- *сигнальну* (подається важлива інформація про документ, що дає можливість встановити основний його зміст і призначення, вирішити, чи варто звертатися до повного тексту праці);
- *пошукову* (анотація використовується в інформаційно-пошукових, зокрема, автоматизованих системах, для пошуку конкретних документів).

Анотація складається з двох частин: бібліографічного опису і власне тексту. Анотація не розкриває зміст наукового джерела, а лише інформує про наукове джерело певного змісту й характеру. Анотація дозволяє користувачеві

скласти достатнє й об'єктивне попереднє уявлення про незнайому для нього наукову публікацію і тим самим допомагає в пошуку, відборі та систематизації потрібної інформації.

За функціональним призначенням анотації бувають довідкові та рекомендаційні. **Довідкова** анотація уточнює заголовок і повідомляє відомості про автора, зміст, жанр та інші особливості документа, що відсутні в бібліографічному описі.

**Рекомендаційна** анотація покликана активно пропагувати, зацікавлювати, переконувати в доцільності прочитання документа, тому в рекомендаційних анотаціях є дидактична спрямованість, педагогічні рекомендації, методичні поради тощо, за обсягом вони ширші, ніж довідкові.

За обсягом та глибиною розрізняють анотації описові та реферативні. **Описові** анотації, узагальнено характеризуючи зміст первинного документа і подаючи перелік основних тем, що в ньому відображені, відповідають на питання: про що повідомляється у документі?

**Реферативні** анотації не тільки подають перелік основних тем, а й розкривають їх зміст. Вони відповідають на два питання: про що повідомляється в основному документі? що саме з цього приводу повідомляється?

Текст анотації вирізняється лаконічністю, високим рівнем узагальнення інформації, що представлена в первинному документі. У тексті анотації не варто використовувати складні синтаксичні конструкції, що перешкоджають сприйняттю тексту.

**Реферування** – процес аналітично-синтетичного опрацювання інформації, що полягає в аналізі первинного документа, знаходженні найвагоміших у змістовому відношенні даних (основних положень, фактів, доведень, висновків). Реферування має на меті скоротити фізичний обсяг первинного документа за збереження його основного смислового змісту, використовується у науковій, видавничій, інформаційній та бібліографічній діяльності.

**Реферат** – це 1) вторинний документ, результат аналітично-синтетичного опрацювання інформації, поданий у вигляді стислого викладу наукової праці, вчення, змісту джерела із зазначенням характеру, методики, результатів дослідження та збереження його мовностилістичних особливостей; 2) вид письмового повідомлення, короткий виклад головних думок, поєднаних однією темою, їх систематизація, узагальнення й оцінка.

Основні функції реферату: *інформаційна* – реферат подає інформацію про певний документ; *пошукова* – реферат використовується в інформаційно-пошукових й автоматизованих системах для пошуку конкретних тематичних документів та інформації.

**Реферати класифікують за кількома ознаками:**

1) належністю до певної галузі знань (реферати з суспільних, гуманітарних, природничих, технічних, точних та інших галузей науки);

2) способом характеристики первинного документа (*загальні* реферати або *реферати-конспекти*, що послідовно передають у загальному вигляді зміст

усього первинного документа; *спеціалізовані або проблемно-орієнтовані* реферати, що акцентують увагу читача на окремих темах або проблемах первинного документа);

3) кількістю джерел реферування (*монографічні* – в основу покладений один первинний документ; *реферати-фрагменти*, складені на окрему частину первинного документа, його розділ, підрозділ, параграф; *оглядові або зведені, групові* реферати, коли до роботи залучається кілька або ціла низка тематично споріднених реферованих праць);

4) формою викладу (текстові, табличні, ілюстровані або змішані);

Реферат, як доповідь на будь-яку тему, написана на основі критичного огляду літературних та інших джерел, готується за одним або кількома джерелами. У ньому автор подає чужі та власні думки. Рекомендований обсяг реферату – 10-12 сторінок друкованого тексту (0,5 друкованого аркуша).

**Автореферат** – короткий письмовий виклад наукового твору самим автором, найчастіше – автореферат дисертації. Призначення автореферату – ознайомити наукових працівників з методикою дослідження, результатами й основними висновками дисертації.

#### **2.4. Стаття як самостійний науковий твір**

**Стаття** – 1) науковий або публіцистичний твір невеликого розміру в збірнику, журналі, газеті; 2) самостійний розділ, параграф у юридичному документі, описі, словнику.

*Наукова стаття* – один із видів наукових публікацій, де подаються кінцеві або проміжні результати дослідження, висвітлюються пріоритетні напрямки розробок ученого, накреслюються перспективи подальших напрацювань. У ній поєднуються аналіз, опис, критичне осмислення стану дослідження проблеми. У тексті статті робляться покликання на використану літературу. Обсяг статті – 6-22 стор., тобто 0, 35-1 др. арк. (10-40 тис. знаків).

Необхідними елементами мають бути: - постановка проблеми у загальному вигляді, її зв'язок з науковими чи практичними завданнями; - аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення певної проблеми і на які спирається автор; - виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття; - формулювання мети статті (постановка завдання); - виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів; - висновки цього дослідження; - накреслення перспектив подальших розвідок у цьому напрямку. Оформлення статті залежить переважно від вимог друкованого органу, куди її подано.

#### **2.5. Вимоги до виконання та оформлювання курсової, дипломної роботи**

**Курсова робота** – самостійна робота дослідницького характеру спрямована на вивчення конкретної проблеми.

*Метою курсової роботи є:* поглиблення знань студентів з актуальних проблем; подальший розвиток умінь самостійного критичного опрацювання наукових джерел; формування у них дослідницьких умінь та навичок;

стимулювання їх до самостійного наукового пошуку; розвиток умінь аналізувати сучасний досвід; формування вмінь самостійної обробки навчально-методичних матеріалів та їх практичної реалізації.

Курсова робота дає можливість виявити здатність студента самостійно осмислити проблему, творчо, критично її дослідити, вміння збирати, аналізувати і систематизувати літературні джерела; здатність застосовувати отримані знання під час розв'язання практичних завдань; формулювати висновки, пропозиції, рекомендації з предмета дослідження. Матеріали курсової роботи можуть бути використані для подальшої дослідницької роботи – написання дипломної або магістерської роботи.

Основні вимоги до написання курсової роботи:

- обсяг – 20-25 сторінок тексту для студента 2 курсу, 30-35 сторінок для студента 3 курсу;
- робота повинна мати чітку структуру, список використаної сучасної літератури (20-25 джерел, переважно останніх років);
- оформлення має відповідати естетичним і мовним нормам;
- обов'язкові компоненти: визначення актуальності дослідницького завдання та розроблення навчально-методичних матеріалів;
- її зброшуровують, акуратно і грамотно оформлюють.

Студенти мають право обирати тему з тем, визначених кафедрою. Під час захисту курсової роботи студент стисло доповідає про результати дослідження, відповідає на запитання. На підставі захисту та попередньої оцінки керівника, пропонованої в рецензії, виставляють остаточну оцінку.

**Дипломна робота** – самостійне оригінальне наукове дослідження студента з актуальних проблем фаху.

Теми дипломних робіт обираються студентами на основі розробленого і затвердженого кафедрою переліку орієнтованих тем дипломних робіт, а також з урахуванням власних наукових інтересів. Студент може сам запропонувати тему дипломної роботи, достатньо аргументовано обґрунтувавши доцільність її розроблення. Матеріали дипломної роботи можуть бути використані для виголошення доповіді на загально-університетській науково-практичній конференції, написання статті, а також накопичення фактичного матеріалу для подальшої дослідницької роботи.

**Вимоги до написання дипломної роботи:**

1. Тема дипломної роботи затверджується на засіданні кафедри і схвалюється вченою радою факультету інституту/університету.
2. У вступі обґрунтовується вибір теми, її актуальність; визначаються об'єкт, предмет, мета і конкретні завдання, гіпотеза дослідження, методи дослідження; його наукова новизна та теоретична і практична значущість одержаних результатів; описується структура дипломної роботи.
3. Автор дипломної роботи повинен продемонструвати вміння методологічно і грамотно проводити дослідження, інтерпретувати, систематизувати і класифікувати одержані результати.

4. У роботі необхідно розкрити зміст дослідницької проблеми з урахуванням нових наукових підходів.

5. Дипломна робота має містити чітко сформульовані висновки, у яких подаються основні результати дослідницької діяльності студента, рекомендації щодо їх практичного використання.

6. Обсяг дипломної роботи – 50-60 сторінок друкованого тексту.

7. Дипломна робота має бути чітко структурованою із виділенням окремих її частин, абзаців, нумерацією сторінок, правильним оформленням покликань, виносів, цитат, висновків і списку використаної літератури (не менше 50), обов'язковим є використання літератури іноземними мовами.

8. Дипломну роботу оцінює рецензент. Керівник пише відгук, у якому висловлює думку щодо рекомендації дипломної роботи до захисту. Остаточну оцінку виставляють члени державної екзаменаційної на підставі рецензії та публічного захисту дипломної роботи.

## **2.6. Рецензія, відгук**

Важливим жанром наукової комунікації є рецензія. Автор її – фахівець, учений тієї ж галузі або спорідненої, до якої належить і рецензована наукова стаття, монографія, підручник і навчальний посібник, кваліфікаційна робота та дисертація. Рецензія передбачає аналіз та оцінювання певного твору (наукової праці), критичний розбір, рекомендацію до захисту чи друку, проведення наукового обговорення й діалогу.

**Рецензія** – критичний відгук (містить аналіз і оцінку) наукового керівника (консультанта), офіційних опонентів, провідної установи під час захисту кваліфікаційної роботи, кандидатської чи докторської дисертацій.

**Рецензія** – документ, який передбачає коментування основних положень рецензованої праці (тлумачення думки автора, висловлення особистого ставлення до поставленої проблеми); узагальнену аргументовану оцінку; висновки про значення аналізованої праці.

### **Типовий план написання тексту рецензії:**

1. Об'єкт і предмет аналізу. 2. Актуальність теми. 3. Короткий зміст. 4. Формулювання основної тези. 5. Загальна оцінка. 6. Недоліки, хиби, огріхи праці. 7. Висновки.

Об'єктом оцінювання є повнота, глибина, всебічність розкриття теми; новизна та актуальність поставлених завдань і проблем; коректність аргументації і системи доказів; достовірність результатів; переконливість висновків.

**Наукова рецензія** виконує такі функції: інформування, тобто ознайомлення з науковим твором (або кількома творами); оцінювання та осмислення у науковому соціумі певного знання. Особливість рецензії полягає у вмінні спілкуватися, вести діалог (часто уявний) між рецензентом та автором твору, рецензентом і читачами. Нерідко автор рецензії виявляє свої особистісні цінності, виступає аналітиком чи полемістом, який зі знанням справи оцінює первинний документ, висуває свої зауваження, подає поради, рекомендації, пропонує імпульси до наукового діалогу.

**Відгук** – це 1) документ, що містить висновки уповноваженої особи (або кількох осіб) чи установи щодо запропонованих на розгляд вистави, рукописних робіт; 2) стисла форма письмової оцінки виконаної роботи (курсової, бакалаврської, магістерської кваліфікаційних робіт, кандидатського чи докторського дослідження). За складом реквізитів збігається з рецензією.

Обсяг відгуку 1-3 сторінок (3-5 стор. для кандидатських і докторських дисертацій). На відміну від рецензії, у відгуку подають загальну характеристику праці без докладного аналізу, проте він містить практичні поради.

### **Питання для самоконтролю**

1. Що зумовлює відбір мовних засобів у науковому стилі?
2. Яке місце посідають терміни у науковій літературі?
3. У чому відмінність плану від тези і конспекту як джерела наукової інформації.
4. Сформулюйте основні вимоги до плану і конспекту.
5. Які особливості наукового стилю професійного спілкування?
6. Назвіть підстили і жанри реалізації наукового стилю.
7. Що таке анотація?
8. Що таке конспект та тези?
9. Що таке відгук, рецензія?
10. Що таке наукова робота? З якою метою її пишуть?

## **ТЕМА 6.**

### **ПЕРЕКЛАД І РЕДАГУВАННЯ НАУКОВИХ ТЕКСТІВ**

#### **План**

1. Суть і види перекладу.
2. Типові помилки під час перекладу наукових текстів українською мовою.
3. Переклад термінів.
4. Особливості редагування наукового тексту.
5. Найпоширеніші синтаксичні помилки у наукових текстах та шляхи їх уникнення.

**Ключові поняття:** переклад, види перекладу: послідовний, синхронний, буквальний, адекватний, реферативний, анотаційний, автоматизований; редагування тексту.

#### **1. Суть і види перекладу**

**Переклад** – один із найважливіших шляхів взаємодії національних культур, дієвий спосіб міжкультурної комунікації. Мета будь-якого перекладу – донести до читача, який не володіє мовою оригіналу, і ближче ознайомити його з відповідним текстом. Перекласти означає точно й повно висловити засобами однієї мови те, що вже зафіксовано засобами іншої мови у нерозривній єдності змісту і форми.

Розвиток науки у наш час неможливий без обміну спеціальною інформацією, що з'являється в різних країнах у наукових періодичних виданнях, спеціальних бюлетенях, монографіях тощо.



**Переклад** – 1) процес відтворення письмового тексту чи усного вислову засобами іншої мови; 2) результат цього процесу.

Процес перекладання – це цілеспрямований процес, який охоплює такі етапи: 1) зорове чи слухове сприймання інформації чужою мовою, усвідомлення її змісту; 2) аналіз інформації мовою оригіналу і синтез рідною мовою; 3) відтворення змісту рідною мовою.

Оскільки переклад – це передавання змісту того, що було висловлено, то перекладаються не слова, граматичні конструкції чи інші засоби мови оригіналу, а думки, зміст оригіналу. Згідно з теорією перекладу немає неперекладних матеріалів, є складні для перекладу тексти. Труднощі під час перекладання пов'язані з недостатнім знанням мови оригіналу, мови, якою перекладають, або з відсутністю в цій мові готових відповідників.

### **Види перекладу**

#### **1. За формою переклад переділяють на усний і письмовий.**

**Усний** переклад використовують для обміну інформацією під час особистого контакту фахівців під час укладання контрактів, на виставках, міжнародних науково-технічних конференціях, симпозіумах, на лекціях, під час доповідей тощо. На відміну від письмового перекладу усний роблять негайно, не маючи можливості послуговуватися довідковою літературою. **Усний переклад** може бути послідовним або синхронним.

**Послідовний переклад** – це усний переклад повідомлення з однієї мови іншою після його прослуховування. Важливо, щоб переклад здійснювався у паузах після логічно завершених частин, щоб був зрозумілий контекст. **Синхронний переклад** робить перекладач-професіонал одночасно з отриманням усного повідомлення.

#### **2. За способом перекладу розрізняють буквальний і адекватний переклад.**

**Буквальний переклад** називають також дослівним, у такому перекладі можуть зберігатися порядок слів та граматичні конструкції, невластиві мові, якою перекладають. **Адекватний переклад** точно передає зміст оригіналу, його стиль, і відповідає усім нормам літературної мови.

3. За змістом виділяють такі основні різновиди перекладу: **суспільно-політичний**, який передбачає усне чи письмове відтворення засобами іншої мови суспільно-політичних матеріалів: виступів та заяв політичних діячів, інтерв'ю, матеріалів брифінгів, прес-конференцій, дипломатичних документів, наукових праць з політології, соціології тощо; **художній**, тобто переклад творів художньої літератури (поезія, проза, драма). Художній переклад дає змогу кожному народові долучитися до скарбів світової літератури, а також сприяє популяризації національної культури. Твори світової класики українською перекладали Леся Українка, І. Франко, М. Зеров, Б. Тен, М. Рильський, М. Лукаш, та ін.; **науково-технічний (технічний)** – використовують для обміну науково-технічною інформацією між людьми, які спілкуються різними мовами.

**Повний переклад наукового тексту** здійснюють за такими етапами: читання всього тексту з метою усвідомлення змісту; поділ тексту на завершені за змістом частини, їх переклад; стилістичне редагування повного тексту (слід

оформити текст відповідно до норм літературної мови, усунути повтори; усі терміни і назви мають бути однозначними; якщо думку можна висловити кількома способами, перевагу слід віддати стислому, якщо іншомовне слово можна без шкоди для змісту замінити українським, то варто це зробити).

**Реферативний переклад** – 1) письмовий переклад заздалегідь відібраних частин оригіналу, що складають зв'язний текст; 2) виклад основних положень змісту оригіналу, що супроводжується висновками й оцінюванням. Реферативний переклад у 5-10 і більше разів коротший за оригінал.

Робота над першим різновидом реферативного перекладу передбачає такі етапи: ознайомлення з оригіналом; за потреби – вивчення спеціальної літератури; виділення в тексті основного і другорядного (відступи, повтори, багатослівність, екскурси в суміжні галузі тощо); перелічування основної частини, усунування можливих диспропорцій, нелогічності; переклад основної частини, зв'язний і логічний виклад змісту оригіналу.

Робота над другим різновидом реферативного перекладу відбувається за такою схемою: докладне вивчення оригіналу; стислий виклад змісту оригіналу за власним планом; формулювання висновків, можливе висловлення оцінки.

**Анотаційний переклад** – це стисла характеристика оригіналу, що є переліком основних питань, іноді містить критичну оцінку. Такий переклад дає фахівцеві уявлення про характер оригіналу (наукова стаття, технічний опис, науково-популярна книга), про його структуру (які питання розглянуто, у якій послідовності, висновки автора), про призначення, актуальність оригіналу, обґрунтованість висновків тощо. Обсяг анотації не може перевищувати 500 друкованих знаків.

**Автоматизований (комп'ютерний) переклад.** Ідея автоматизованого перекладу виникла ще 1924 р., а 1933 р. радянському інженерові П. Смирнову-Троянському було видано патент на машину для перекладання, яка працювала за принципом зіставлення відповідників з різних мов механічним способом. Машинний переклад у сучасному розумінні цього терміна вперше було зроблено 1954 року в Джорджтаунському університеті. Сьогодні створено багато експериментальних і практичних систем автоматичного перекладу, напр., системи SYSTRAN, LOGOS, ALPS, METAL, GETA, EUROTRA тощо, до яких входить понад 15 версій для різних пар мов.

Під час перекладання комп'ютер працює на різних мовних рівнях: розпізнає графічні образи, робить морфологічний аналіз, перекладає слова і словосполучення, аналізує синтаксис тексту (словосполучення і речення), проводить семантичні (сміслові) перетворення, що забезпечує змістову відповідність уведеного й отриманого речення або тексту. Перекладання тексту з однієї мови іншою є важким завданням для комп'ютера, оскільки вимагає не заміни слів однієї мови словами іншої, а відтворення думок у повному обсязі, з усіма відтінками, тому проблема створення систем досконалого машинного перекладу є частиною проблеми створення штучного інтелекту.

Сучасні програми комп'ютерного перекладу можна з успіхом використовувати, проте перекладений текст слід перевірити, звернувши

особливу увагу на переклад власних назв, термінів, слів у непрямому значенні та багатозначних, паронімів, омонімів, граматичних форм тощо.

## 2. Типові помилки під час перекладу наукових текстів українською мовою

Під час перекладу українською мовою наукових текстів неправильно добирають українські еквіваленти загальновживаних лексем російської мови, перекладають дослівно усталені словосполучення, а постійне тиражування одних і тих помилок у наукових текстах зумовлює до розхитування мовної норми.

Як свідчить досвід, складним виявляється переклад поширеної у науковому стилі конструкції з фразеологічним сполученням *в качестве кого-то (чего-то)*. Наприклад, словосполучення *в качестве сетевой операционной системы* слід перекласти так: *як мережева операційна система; но чтобы служить в качестве денег, предмет должен пройти одно испытание .../але щоб служити (бути) грошима, предмет повинен пройти одне випробування ...*

Для наукового стилю характерна наявність слів, які позначають процесуальні поняття. У цьому зв'язку треба розрізняти назви дій (процесів) і назви наслідків дії (процесу). В українській мові на позначення дій (процесів) зазвичай бажано уживати віддієслівні іменники, утворені від дієслів *недоконаного виду за допомоги -ення, -ання, -іння, -иття, -іття, -уття*: *змінювати – змінювання*.

Віддієслівні іменники, що означають наслідок дії, утворюються переважно від дієслів *недоконаного виду*, що означають багаторазову дію: *безсуфіксним способом*: *обмінювати – обмін*; за допомоги додавання *-а, -ина, -ок*: *міняти, змінювати – зміна; колоти, розколювати – розколина*; за допомоги додавання *-овання*, якщо дієслово має форму, яка закінчується на *-овувати*: *групувати, угруповувати – угруповання*.

У наукових текстах переклад дієслів залежить від контексту: *следовать примеру – брати за приклад; следует выполнить – належить виконати*.

Виникають труднощі і під час перекладу конструкцій з активно вживаним дієсловом *является*, яке в українській мові уживається тільки в художньому стилі, переважно в поетичних творах.

Значні проблеми під час перекладу текстів наукового стилю спричиняє дієприкметник, який активно уживаний у текстах наукового стилю російської мови. Активні дієприкметники теперішнього часу, які утворюються від дієслів 1-2 дієвідміни обмежені утворенні й використанні. У сучасній мові функціонують тільки ті дієприкметники, які втратили дієслівні ознаки й перейшли до класу прикметників. При цьому слід пам'ятати, що активні дієприкметники теперішнього часу відтворюються прикметниками: *господствующий – панівний, разрушающий – руйнівний, металлорежущий – металорізний*. Натомість поширені у сучасній українській мові віддієслівні прикметники на *-льний*: *знижувальний, ослаблювальний*.

Пасивні дієприкметники на *-мий* здебільшого заступаються дієприкметниками на *-ний*: *управляемый – керований, производимый – вироблюваний*.

Окремо зазначимо особливості перекладу російських конструкцій із дієприкметником *следующий*. Дієприкметник *слідуючий* неможливий в українській мові навіть теоретично, оскільки немає дієслів, від яких він міг би утворитися. Отже, перекладається: - словом *наступний* (у часовому й просторовому значенні), порівняймо: *Следующий вариант стандарта использует в качестве среды передачи / Наступний варіант стандарту використовує як середовище передачі*; - словом *такий* (перед переліком або поясненням).

Переклад речень, у яких уживаються дієприкметникові звороти, здійснюється так: якщо дієприкметниковий зворот утворено за допомоги активних дієприкметників теперішнього часу, він перекладається складнопідрядним реченням, порівняймо: *Примером может служить двигатель, питающийся от преобразователя и приводящий в движение механизм / Прикладом може слугувати двигун, який (що) живиться від перетворювача й надає руху механізму*.

У наукових текстах часто вживаються так звані кліше, які структурують текст. Вони мають перекладатися як одне ціле: *в заключение – на закінчення, підсумовуючи; другими словами – інакше кажучи; прежде всего – насамперед; в то же время – водночас; в частности – зокрема; как правило – зазвичай*.

Під час перекладу прийменникових конструкцій слід звертати увагу на їх значення:

1) російським конструкціям з прийменником **по** в українській мові відповідають конструкції з прийменниками:

а) **по** (якщо вказується на простір, поверхню, межі): *В практике горного дела принято ориентировать линии падения и простирания пласта по сторонам света / У практиці гірничої справи прийнято орієнтувати лінії падіння і простягання пласта по сторонах світу*;

б) **орудним відмінком** без прийменника (якщо вказується напрямок): *по компенсационному каналу поступает сигнал / компенсаційним каналом надходить сигнал*;

в) **за, на, з** (у значенні згідно з чимось): *по принципу построения / за принципом побудови; по запросу клиента / на запит клієнта; по интересующим их вопросам / з питань, що їх цікавлять; по другому адресу / на іншу адресу*;

г) **за, з, із, через** (у значенні причини, наслідку, деякі інші випадки): *по недоразумению / через непорозуміння; не однородны по составу / не однорідні за складом; доступ по вызову / доступ за викликом*.

2) прийменник **при** – це уживаний і універсальний прийменник російської мови, натомість в українській має набагато вужчу сферу вживання, тому, перекладаючи відповідні прийменникові конструкції, треба бути дуже уважним, бо калькування російськомовних висловів не тільки позбавляє текст виразності, якої можна досягти вживанням суто українських мовних засобів, а й може змінити зміст цього тексту. Український прийменник *при* має лише такі значення: *розташування* (просторової близькості), хоча в багатьох випадках краще вживати й інші прийменники (біля, поряд, коло тощо);

*підпорядкованості* або *належності*, наявності чогось, обставин, що їх характеризує наявність чогось поряд.

Прийменник *при* не вживають у значенні *під час* (рос. во время) наприклад, рос. *при испытании, при изменении, при выполнении* тощо. У таких випадках російський *при* слід перекладати за допомоги *за, під час, коли, для*.

Наведений перелік не вичерпує всіх сталих словосполучень, які потребують уваги перекладача. Очевидно, укладати двомовні словники для перекладу загальноновживаної лексики наукових текстів повинні фахівці, що досконало володіють обома мовами, або ті, хто уміє працювати з наявними тлумачними і граматичними словниками цих мов та довідниками. Адже причина недосконалості словників полягає у недооцінюванні їх авторами відмінностей між двома мовами та переоцінюванні власних знань.

Редагування перекладу, тобто вдосконалення вже наявного його варіанта, буває двох типів. По-перше, це *авторське редагування*, коли редактором свого тексту виступає сам перекладач. По-друге, це *редагування готового тексту*, яке здійснює інша людина, тобто редактор чи сам перекладач. Саморедагування, здійснене автором, та редагування того ж повідомлення професійним редактором, повинні доповнювати одне одного, адже обидва види правок спрямовані на поліпшення якості тексту, досягнення його довершеності.

Процес редагування та перевірки можна переділити на такі етапи: 1) *ознайомлення з текстом оригіналу та перекладу*; 2) *звірення тексту перекладу з вихідним текстом*: це послідовна, ретельна перевірка відповідності кожного слова, кожної фрази перекладу вихідному тексту, єдності використаної термінології, логіки викладу. Цей етап передбачає роботу зі словниками, довідниками, мережею Інтернет, консультації колег та фахівців тієї чи іншої галузі; 3) *внесення смислових і стилістичних правок*; оформлення тексту відповідно до граматичних, орфографічних, пунктуаційних, синтаксичних норм; 4) *завершальний етап* – порівняння попереднього тексту з його новим варіантом, остаточна перевірка тексту.

### 3. Переклад термінів

У працях українських мовознавців та термінологів О. Курило, С. Караванського, Т. Кияка, Б. Кінаша, О. Кочерги, О. Пономарева, С. Яреми та ін. запропоновано методи передавання термінів засобами української мови, створено чітку систему словотворчих правил, виведених із традицій української народної мови.

Застосовуючи систему словотворчих правил, можна уникнути мовних конструкцій, неприйнятних українській мові, досягти точності та однозначності термінів і висловів у текстах. Бо зрозуміло, що не бажано уживати той самий суфікс для творення термінів, що означають різні, а особливо протилежні за змістом поняття, наприклад, такі властивості, як здатність виконувати дію та здатність бути об'єктом дії. Ніхто у російській мові не плутає дієприкметники на *-щий* з дієприкметниками на *-емый*. Не слід забувати, що для кожного правила в будь-якій мові є певна кількість винятків.

Для перекладу термінів варто послуговуватися словниками останніх років видання. Коли є кілька словників приблизно одного часу видання, то вибирати варто за такими пріоритетами: стандарт, галузева енциклопедія, галузевий словник, універсальна енциклопедія.

Переозначаючи терміни, слід обов'язково зазначити, що нове значення буде вживатися або як «локальне», тобто лише в межах цього повідомлення, або як основне, що пропонується для всієї галузі.

Щодо нових термінів норми інші. Запропонований автором новий термін повинен задовольняти такі обов'язкові вимоги: мати означення; відтворювати суттєві ознаки поняття; бути однозначним (його вживання з іншим значенням допустиме лише в інших галузях); не мати синонімів; мати семантичні зв'язки з іншими термінами (в означення терміна повинні входити інші терміни цієї ж галузі); бути лінгвістично нормативним, тобто відповідати правилам орфографії; мати найвищу частоту вживання (порівняно з іншими словами, що можуть бути запропоновані як варіанти для утворення терміна).

#### **4. Особливості редагування наукового тексту**

**Редагування** (від лат. *redactus* – приведений у порядок) – це аналіз, перевіряння та виправлення будь-якого тексту.

Редагують наукові тексти за законами логіки. Редагуючи текст, необхідно пам'ятати основні вимоги, які висувають до доказів (аргументів) як особливої форми думки, а саме: чітке формулювання тези й аргументів; формулювання тези під час доказів залишається незмінним; теза і аргументи не повинні суперечити один одному; як аргумент використовувати положення, правдивість яких не викликає сумніву; докази повинні бути повними й достатніми.

Редагування наукового тексту здійснюють у три етапи:

1. *Первинне ознайомлення з текстом документа.* Перед тим, як розпочати редагування тексту, слід прочитати його повністю. Під час першого прочитання не бажано вносити правки, проте можна зробити помітки на берегах чи фіксувати побіжні зауваження на окремому аркуші паперу.

2. *Перевірка фактичного матеріалу.* На цьому етапі доцільно перевірити правильність та вірогідність поданих відомостей, продумати, чи достатньо фактичного матеріалу для певного тексту.

3. *Власне редагування матеріалу.* Цей етап вимагає мовної корекції: виправлення орфографічних, пунктуаційних та стилістичних помилок. Правки в тексті роблять синім або чорним чорнилом (а не червоним). Слова, цифри в тексті мають бути чіткими та охайними. Виправлений текст треба передрукувати, ще раз вчитати.

#### **5. Синтаксичні помилки у наукових текстах та шляхи їх уникнення**

У сучасних науково-технічних та фахових текстах широко вживають синтаксичні конструкції, не властиві українській мові, частина яких узвичаїлась під багаторічним впливом російської мови, але кожна мова має власні традиції та норми побудови словосполук і речень. Свідченням багатства української мови є різноманітність мовних засобів усіх рівнів, зокрема й синтаксису.

Не завжди вживання розщепленого присудка є виправданим і доречним; досить часто це данина традиції, яку дехто розуміє надто спрощено, а то й неправильно. Допоміжні дієслова можуть сполучатися далеко не з усіма віддієслівними іменниками. Напр.: *питання – ставити, порушувати, висувати – можна; питання піднімати, загострювати – не можна; допускатися (припускатися) помилки, суперечності, недоречності – можна; допускатися (припускатися) браку, поломки, розкрадання – не можна.*

Серед розщеплених присудків трапляються і порожні, беззмістовні, а то і просто неграмотні словосполучення, наприклад: *забезпечувати покращання, відбувається зростання, організувати використання, проявити пошану та ін.*

**Труднощі узгодження.** Йдеться насамперед про узгодження присудка з підметом. Тут є кілька правил, які варто нагадати:

1. Якщо підмет має в своєму складі числівник, який закінчується на одиницю, наприклад, 21, 141, 1991, присудок ставиться у формі однини.

2. Якщо числівник у підметі закінчується на два, три, чотири, присудок ставиться у множині. Однина тут можлива лише тоді, коли повідомлення фіксує певний факт, як підсумок, або коли повідомленню надається безособовий характер, напр.: *Було переведено три працівники.* Такі конструкції в ділових і наукових текстах цілком доречні.

3. За підмета типу *п'ять осіб, сто п'ятнадцять тонн, сімнадцять агрегатів* присудок може стояти як в однині, так і в множині. Однина підкреслює внутрішню нерозчленованість, цілісність; вона надає висловленню безособового характеру, виділяє загальний підсумковий результат; однина тут може ще позначати пасивність предметів. Позначаючи велику кількість предметів, теж обирається форма однини.

4. Підмети зі словами *більшість, меншість, низка, частина, багато, кілька* вимагають від присудка однини. Множина з'являється лише тоді, як підмет або присудок – однорідні члени, коли підмет і присудок відділені другорядними членами речення, підрядним реченням; коли підмет стоїть перед присудком. Ось один із можливих прикладів: *Більшість абітурієнтів, які успішно склали вступні іспити, будуть зараховані на стипендію та забезпечені гуртожитком.* Порівняймо це речення без підрядного: *Більшість абітурієнтів буде зарахована на стипендію та забезпечена гуртожитком.*

5. За підмета, вираженого займенником *хто*, присудок подають у формі однини: *Усі, хто не пройшов реєстрації, повинні з'явитися.* За підмета, вираженого займенником *ніхто, ніщо* та іншими, присудок – в однині: *Ніхто з присутніх на сесії участі у голосуванні не брав.*

6. Якщо до складу підмета входить прикладка, виражена іменником іншого, ніж підмет, роду, присудок у цих випадках узгоджується в роді з підметом, а не з прикладкою. Не завжди буває легко встановити, де у словосполученнях типу *виставка-продаж, вагон-лабораторія, музей-садиба, школа-інтернат* та інших підмет, а де прикладка (тобто означення, яке дає підмету нову назву). Вважається, що прикладкою є поняття вужче, видове, а підметом – ширше, родове поняття (виставка, вагон, музей, школа).

**Складні випадки керування.** Недостатньо чітке формулювання, з одного боку, збільшує обсяг тексту, а з другого – викривлює зміст написаного.

Розглянемо конкретні мовні ситуації. Особливо часто помилки виникають внаслідок того, що з дієсловами, які вимагають неоднакових відмінків, уживається спільний додаток, наприклад: *у доповіді було також відзначено, що ми повинні прагнути до вдосконалення і повного опанування методами.* Порівняймо: *опанувати – методами, але вдосконалення методів, тому спільний додаток тут неможливий.*

Близькозначні слова можуть вимагати після себе не однакових відмінків. При недостатньому знанні мови одне слово підміняється іншим, а спосіб керування залишається – так з'являється помилка. Ось кілька близькозначних слів, які найчастіше спричиняють появу помилок: *властивий (кому) – характерний (для кого); сповнений (чого) – наповнений (чим); оснований (на чому) – заснований (ким); багата (на що) – славиться (чим); дорівнювати (чому) – рівнятися (на що); торкатися (чого) – доторкатися (до чого).*

Помилки виникають і за нерозмежування засобів української і російської мов: те саме за значенням дієслово може вимагати від додатків неоднакових відмінкових форм в обох мовах, порівняймо: *благодарить (кого) – дякувати (кому); причинять (что) – завдавати (чого); снабжать (чем) – постачати (що); нуждаются (в чем) – потребувати (чого)*

Нерозрізнення дієслівного керування призводить також до помилкового вживання прийменників. *подготовиться к (чему) – підготуватися до (чого); стремиться к (чему) – прагнути до (чого); предупреждать о (чем) – попереджати про (що); думать о (чем) – думати про (що); забота о (чем) – піклування, турбота про (що); случилось по вине – трапилось через провину; работают по (совместительству) – працювати за (сумісництвом)*

**Однорідні члени речення.** Науковому текстові властиві логічність, послідовність викладу, в ньому витримано ієрархію підпорядкування понять. Тому тут ставляться досить жорсткі вимоги до однорідного ряду, у якому ці логічні зв'язки особливо виразні.

У ролі однорідних не повинні виступати слова, що виражають родові (ширші) та видові (вужчі) питання. Напр.: *Було посіяно зернових всього 500 га, вико-бобових 50 га, ячменю 40 га.* Однорідний ряд побудований неправильно, треба: *Було посіяно зернових 540 га, у тому числі ячменю 40 га і вико-бобових 50 га.*

Не можна будувати однорідного ряду зі слів, значення яких у чомусь збігаються або перехреснюються, напр.: *Було закуплено нову апаратуру, вимірювальні прилади і пристрої на суму 14000 грн.* (тут значення виділених слів частково збігаються).

У наукових текстах не слід вживати як однорідні ті слова, що виражають різнопланові тематично не пов'язані поняття. Це можливо й доречно в художніх текстах.

Потребує особливої уваги сполучуваність слів. Неправильно побудовано речення: *У постанові висловленні висновки і побажання, які колектив повинен*



врахувати у своїй подальшій роботі, проте лише побажання можна висловити, а висновки – зробити; а цього в реченні не враховано.

З погляду побудови речення розрізняють три різновиди синтаксичних конструкцій:

- **активна** – це конструкція, у якій присудок описує дію, спрямовану на об'єкт, що в реченні є додатком: *Кожен метод знаходить своє втілення у певній системі конкретних дій дослідника;*

- **зворотна** – це конструкція, у якій підмет одночасно є як суб'єктом, так і об'єктом: *готуватися до екзамену, сперечатися з приводу походження української мови;*

- **пасивна** – це конструкції, у якій присудок описує дію, спрямовану на об'єкт, що в реченні є підметом; пасивні конструкції обов'язково мають підмет. В українській мові функціонують три форми пасивного стану: 1) форми, утворені за допомоги постфікса - *ся* від дієслів недоконаного виду; 2) пасивні дієприкметники, утворені від дієслів дійсного способу доконаного і недоконаного виду; 3) віддієприкметникові предикативні форми на *-но, -то*.

У центрі українського вислову завжди процес, а не предмет, тому логічний наголос у фразі найчастіше падає на присудок, а не на підмет. Енергетика українського тексту зосереджена в безпосередній дії, вираженій дієсловом.

Таким чином, найхарактернішою стилістичною помилкою у фахових текстах є:

1. **Надуживання віддієслівними іменниками на -нн(я).** Віддієслівні іменники на *-ння, -ття* не властиві українській мові. Замість віддієслівних іменників на *- нн (я)* доцільно вживати: - неозначену форму дієслів, наприклад: *для прогнозування необхідно – щоб спрогнозувати; братися до виконання – братися виконувати*; - особові форми дієслова: *при записуванні результатів дослідження виявилось – коли записували результати дослідження, виявилось*; - дієприслівникові звороти: *при досліджуванні цього питання вони забули найголовніше – досліджуючи це питання, вони забули найголовніше*.

2. **Уживання конструкцій з розщепленими присудками, що не є усталеними дієслівно-іменниковими зворотами.** Найпоширенішою синтаксичною помилкою є надуживання реченнями з розщепленим присудком у формі *дієслово + віддієслівний іменник*, де значення передає саме іменник, а дієслово лише вказує на дію взагалі. Такий присудок, з одного боку, є типовим виявом іменного характеру викладу, не властивого українській мові, у якій логічний наголос найчастіше падає на дієслова, а з іншого боку – обтяжує речення зайвими словами. Українські мовознавці радять замість розщеплених присудків, що не є усталеними дієслівно-іменниковими сполуками, уживати природніший для української мови й економніший засіб – дієслово: *вести випробовування – випробовувати; займатися аналізом – аналізувати*.

Зауважимо, що:

1) не всі словосполучки *дієслово+іменник*, часто вживані у фахових текстах, мають однослівний дієслівний відповідник, наприклад: *брати участь,*

вжити захід, виправити брак, вести справу, визнати провину тощо. Такі усталені дієслівно-іменникові словосполучки можна вживати без обмежень;

2) є окремі випадки, коли значення дієслівного відповідника не збігається зі значенням словосполучки *дієслово+віддієслівний* іменник. Наприклад, *змагаються спортсмени, а проводять змагання організатори*;

3) до складу словосполучки можна ввести одне або кілька означень: *надати (грошову, матеріальну, технічну) допомогу, вести (дипломатичні, торговельні) перемовини*. Замінити такі словосполучки дієсловами не завжди можливо і доречно.

3. **Неправильне оформлення додатка та обставини.** Обтяжують речення додатки та обставини, позначені словосполучкою з двох віддієслівних іменників, перший з яких *ведення / проведення, виконання, здійснення, забезпечення, реалізація* тощо. Аналогічно розщепленим присудкам семантику такої словосполучки передає тільки другий віддієслівний іменник. Тому перший зазвичай можна взагалі опустити: *забезпечити проведення тестування – забезпечити тестування; під час виконання вивчення – під час вивчення*.

4. **Помилки вживання дієслівних форм на -но, -то.** Особливе місце серед безособових конструкцій посідають двокомпонентні конструкції з присудком, вираженим дієслівною формою на *-но, -то*, і об'єктом – прямим додатком у знахідному (або родовому) відмінку без прийменника. Напр.: *застосовано (що?) метод; досліджено (що?) зразок*. У таких реченнях увагу сконцентровано на події, що відбулася або відбудеться. Унаслідок походження, а також через те, що зазначені конструкції є основним засобом перекладу іншомовних пасивних конструкцій, їх часто класифікують як пасивні. Проте речення з дієслівною формою на *-но, -то* треба віднести до активних, оскільки вони не мають підмета й описують подію з об'єктом, що в реченні є додатком. Треба чітко розрізняти безпідметові конструкції з дієслівною формою на *-но, -то* й підметові конструкції з пасивним дієприкметником. Підкреслимо, що обидві конструкції не суперечать нормам української мови, але між ними є поняттєва відмінність.

	Приклад	Умови вживання
Дієслівна форма на -но, -то	Більшість національних стандартів, які стосуються якості харчових продуктів, буде модифіковано відповідно до вимог міжнародних стандартів. Розміри застандартизовано в...	коли є потреба наголосити на процесі, спрямованому на об'єкт, не вказуючи суб'єкта
Конструкція з пасивним дієприкметником	Міжнародний стандарт вважають прийнятим, якщо національний стандарт ідентичний чи модифікований щодо міжнародного стандарту. Розміри застандартизовані, а не довільні	якщо потрібно відтінити не процес, а ознаки, набуті внаслідок процесу

З наведеного можна зробити висновок, що дієприкметники доцільні лише там, де йдеться про ознаки. Це правило не можна порушувати, особливо ставити в одному реченні два дієприкметники, один з яких є означенням, а другий – присудком: *Розроблені (означення) засоби зорієнтовані (присудок) на забезпечення точності сприйняття; Розроблені (присудок) засоби, зорієнтовані (означення) на забезпечення точності сприйняття*. Порівнюючи ці два речення, бачимо, що від однієї коми кардинально змінюється зміст. Уживання за прямою призначеністю пасивних дієприкметників лише як означень, а дієслівних форм на *-но, -то* – як присудків робить речення однозначно зрозумілими: *Розроблені (означення) засоби зорієнтовано (присудок) на забезпечення точності сприйняття; Розроблено (присудок) засоби, зорієнтовані (означення) на забезпечення точності сприйняття*.

Є дві типові помилки вживання дієслівних форм на *-но, -то*: 1). Дієслівні форми на *-но, -то* не можна вживати, коли з логічних причин узагалі не може бути діяча. Напр.: *Дослідники збирали зразки диких рослин, якими вкрито цілинний степ* (неправильно) – *Дослідники збирали зразки диких рослин, якими вкритий цілинний степ* (правильно). 2). Введення в речення діяча у формі іменника чи займенника в орудному відмінку. Напр.: *Закон прийнято Верховною Радою*. Орудний відмінок тут неможливий ані з логічних, ані з граматичних причин. Ці конструкції передають поняття «хтось зробив» і тому не можуть містити логічного діяча. Дієслівні форми на *-но, -то* незмінні, вони не мають закінчення, яке б указувало на особу-діяча. Наведену вище помилкову конструкцію треба перебудувати в активну: *Верховна Рада прийняла Закон*. Але якщо ми хочемо наголосити саме на події, не вказуючи, хто це зробив, то можна, вилучивши діяча, залишити присудок у формі на *-но, -то*, наприклад: *Закон прийнято*.

**5. Не властиві українській мові пасивні конструкції.** На штучність і неприродність таких пасивних конструкцій в українських текстах наголошували відомі мовознавці О. Курило, К. Городенська, Н. Непийвода, О. Сербенська. Вони радять будувати речення природно – об'єкт повинен бути додатком, а присудок описувати дію, спрямовану на додаток. На відміну від активних конструкцій пасивні завжди мають підмет. Залежно від наявності / відсутності в реченні діяча у формі додатка в орудному відмінку розрізняють трикомпонентні та двокомпонентні пасивні конструкції, а залежно від форми присудка – конструкції з дієсловом пасивного стану на *-ся* та з пасивним дієприкметником.

Характерною ознакою трикомпонентних пасивних конструкцій з дієсловом пасивного стану на *-ся* є те, що логічний суб'єкт, який за змістом означає діяча і має бути підметом, чомусь став додатком в орудному відмінку, а натомість логічний об'єкт, на якого фактично спрямована дія і який має бути додатком, став підметом: *обсяги робіт визначаються (ким?) замовником; (ким?) нами надсилаються Вам зауваги до стандарту*. Щоб показати протилежний природному напрямку дії, у цих прикладах ужито дієслово-присудок пасивного стану на *-ся*. Обидві наведені конструкції неприродні.

Дієслово *визначатися* можна вживати лише як зворотне: *ставати виразним, чітко окресленим, бути помітним, вирізнятися якими-небудь ознаками між іншими або серед когось, чогось*. Тому речення треба зробити активними: перше – двоскладним з дієслівним присудком (простим чи складеним), а замість другої пасивної конструкції, доцільно вжити означено-особове речення: *обсяги робіт визначає (хто?) замовник; надсилаємо Вам зауваги до стандарту*.

Двокомпонентні пасивні конструкції з дієсловом пасивного стану на *-ся* відрізняються від попередньо розглянутих відсутністю логічного суб'єкта (його вже названо в попередніх реченнях або він узагалі не цікавить мовця): *відповідальність за дотримання правил безпеки покладається на; усі пристрої розробляються відповідно до вимог цього стандарту*. Ці речення лише наголошують на події (що відбулася чи відбудеться) або на дії (що тривала, триває, триватиме). Такі пасивні конструкції також штучні та неприродні. Якщо йдеться про подію, то замість двокомпонентної пасивної конструкції треба вживати дієслівну форму на *-но, -то*, яка саме передає результативність виконаної дії. Якщо йдеться про дію, то треба вживати неозначено-особове речення: *відповідальність за дотримання правил безпеки покладено на; усі пристрої розробляють відповідно до вимог цього стандарту*.

Не можна також уживати двокомпонентні й трикомпонентні пасивні конструкції з дієсловом пасивного стану на *-ся* в підрядних частинах, де підметом є займенники *що, який*: *треба враховувати час, що (який) витрачається на ремонт; цей порядок поширюється на всі товари, що (які) ввозяться в Україну*. Замість першої помилкової конструкції треба вжити зворот з пасивним дієприкметником, який виконує роль означення: *треба враховувати час, витрачений на ремонт*. Якщо з якихось причин пасивний дієприкметник не можна утворити, підрядну частину роблять активною: *цей порядок поширюється на всі товари, що їх увозять в Україну*.

У наукових і фахових текстах треба усувати не властиві українській мові пасивні конструкції, замінюючи їх, де це можливо, на активні.

#### **6. Не властиві українській мові дієприкметникові звороти з діячем в орудному відмінку.**

Наведені дієприкметникові звороти: *отримані (ким?) дослідниками результати мали велике наукове значення; зразки випробувані за методикою, попередньо розробленою (ким?) науковцями* – мають додаток в орудному відмінку, що відповідає на запитання *ким?* Вони не відповідають нормам української мови. Уникнути помилок можна, замінивши дієприкметникові звороти підрядними частинами: *результати, що їх отримали (хто?) дослідники, мали велике наукове значення; зразки випробували за методикою, яку попередньо розробили (хто?) науковці*. Якщо підрядна частина обтяжує вислів, речення зазвичай можна перебудувати так, щоб у ньому не було ні орудного відмінка діяча, ні підрядної частини: *результати (кого?) дослідників мали велике наукове значення; результати, що їх отримали (хто?) дослідники, мали велике наукове значення*.

Треба уникати не властивих українській мові дієприкметникових зворотів з додатком в орудному відмінку, який позначає діяча і відповідає на питання ким? Проте не є помилкою додаток в орудному відмінку, коли він позначає знаряддя і відповідає на питання чим?

#### **7. Поєднання дієприкметникових зворотів з підрядними частинами.**

Типовою помилкою є поєднання в одній конструкції підрядної частини з дієприкметниковим зворотом: *результати, які (що) одержані в лабораторії, можна використовувати*. У таких випадках правильно вживати або дієприкметниковий зворот, або підрядну частину: *результати, одержані (що їх одержали, що їх одержано) в лабораторії, можна використовувати; одержані в лабораторії результати можна використовувати*.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Які є види перекладу?
2. Які труднощі можуть виникати при перекладі активних і пасивних дієприкметників?
3. Які особливості перекладу прийменникових словосполучень?
4. Які особливості синтаксичних конструкцій з дієсловами на –но, –то?
5. У який спосіб можна усунути ненормативне вживання не властивих українській мові пасивних конструкцій?
6. Які синтаксичні помилки зустрічаються у наукових текстах?
7. Які особливості вживання однорідних членів речення у наукових текстах?
8. Які є види помилок у побудові складних речень?
9. У чому полягає суть узгодження підмета з присудком у наукових текстах?
10. Якому порядку слів у реченні надається перевага в наукових і фахових текстах?

## ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ

### ТЕМА 1.

#### СПІЛКУВАННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

##### **План**

1. *Спілкування і комунікація.*
2. *Функції спілкування.*
3. *Види і форми спілкування.*
4. *Етапи спілкування.*
5. *Невербальні засоби спілкування.*
6. *Гендерні аспекти спілкування.*
7. *Поняття ділового спілкування.*

**Ключові поняття:** спілкування, комунікація, функції, види, форми спілкування, мовлення, вербальні, невербальні засоби спілкування, ділове спілкування.

#### 1. Спілкування і комунікація

Успіхи людини в житті, її взаємини з іншими членами суспільства залежать від уміння спілкуватися.

**Спілкування** – це складний процес встановлення та розвитку контактів між людьми, взаємодії особистостей, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування.

Отже, спілкування – це «цілеспрямований, соціально зумовлений процес обміну інформацією між людьми в різних сферах їхньої пізнавально-трудової та творчої діяльності, який реалізується переважно за допомоги вербальних засобів».

Спілкування зазвичай спрямоване на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію професійної цілі. Воно є необхідною умовою будь-якої діяльності. Через спілкування відбувається навчання й виховання людини, засвоєння нею різних форм соціального досвіду, норм і правил поведінки, традицій і звичаїв.

Фахівці з проблем спілкування виокремлюють професійне (ділове) спілкування, що відбувається в умовах конкретної діяльності та є її засобом. Воно вбирає в себе особливості цієї діяльності та є її важливою частиною. Професійне спілкування, спираючись на загальні норми, часто має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що їх вибирає суб'єкт у певних комунікативних ситуаціях.

Спілкування відбувається за визначеними правилами і вимагає серйозної, ґрунтовної підготовки.

**Правила спілкування** – рекомендації щодо ефективного спілкування, які склалися в суспільстві й віддзеркалюють комунікативні традиції певного етносу. Ці правила засвоюються у процесі навчання та шляхом наслідування й репрезентуються в спілкуванні автоматично.

**Комунікація** – це цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування. Комунікація опосередковує всі види соціальної

діяльності; акумулює суспільний досвід і передає його від покоління до покоління, є чинником етнічної ідентифікації, зберігає культуру. Поняття «комунікація» ширше поняття «спілкування». Ми розглядатимемо ці терміни як синоніми з метою наголошення на процесах соціальної взаємодії, що розглядаються в їхньому знаковому втіленні.

## 2. Функції спілкування

**Функції спілкування** (від лат. function – виконання, здійснення) – це зовнішній прояв властивостей спілкування, ті завдання, які воно виконує у процесі діяльності індивіда в соціумі.

Відомі різні класифікації функцій спілкування: одні науковці, виокремлюючи їх, розглядають спілкування в контексті його органічної єдності з життям суспільства в цілому та безпосередніми контактами людей, інші – як обмін інформацією, взаємодію та сприйняття людьми один одного, ще інші – з погляду мети спілкування. Узагальнюючи різні підходи до проблеми функцій спілкування, можна говорити про багатоаспектний характер цього феномену.

Відомий фахівець з теорії та практики спілкування Ф. Бацевич виокремлює такі функції спілкування: *контактну* (створення атмосфери обопільної готовності передавати і сприймати інформацію та підтримувати зв'язок до завершення спілкування); *інформаційну* (обмін інформацією, запитаннями і відповідями); *спонукальну* (заохочення адресата до певних дій); *координаційну* (узгодження дій комунікантів); *пізнавальну* (адекватне сприйняття і розуміння змісту повідомлень); *емотивну* (обмін емоціями); *налагодження стосунків* (розуміння свого місця в системі ролевих, статусних, ділових, міжособистісних стосунків); *регулятивну* (залежно від мети, яку ставить перед собою адресант, він і організовує своє спілкування, дотримується певної стратегії й тактики). Усі ці функції взаємодіють у процесі спілкування.

Професійне спілкування у сфері ділових взаємостосунків репрезентує й інші функції: *інструментальну* (отримання і передавання інформації, необхідної для здійснення певної професійної дії, прийняття рішення); *інтегративну* (засіб об'єднання ділових партнерів для спільного комунікативного процесу); *функцію самовираження* (демонстрування особистісного інтелекту і потенціалу); *трансляційну* (передавання конкретних способів діяльності); *функцію соціального контролю* (регламентування поведінки, а іноді (коли йдеться про комерційну таємницю) й мовної акції учасників ділової взаємодії); *функцію соціалізації* (розвиток навичок культури ділового спілкування); *експресивну* (намагання ділових партнерів передати і зрозуміти емоційні переживання один одного).

## 3. Види і форми спілкування

Багатоманітність функцій спілкування, беззаперечно, породжує значну кількість його видів. Враховуючи багатоаспектний характер спілкування, класифікувати його види можна за такими ознаками:

1. За участю чи неучастю мовних засобів, **вербальне** (словесне) і **невербальне** (міміка, жести, постава тощо), **комбіноване**.

2. За формою представлення мовних засобів: **усне, письмове, друковане**.

3. За темою: **політичне, наукове, релігійне, філософське, навчально-педагогічне, виховне, побутове**.

4. За метою: **ділове і розважальне**.

5. За кількістю учасників: **внутрішнє** (комунікант спілкується сам із собою), **міжособистісне** (спілкуються двоє), **групове** (3-5 учасників), **публічне** (20 і більше), **масове** (спрямоване не на певного індивіда, а на великі маси людей і найчастіше здійснюється за допомоги засобів масової комунікації).

6. За характером: **опосередковане і безпосереднє, діалогічне, монологічне і полілогічне**.

7. За мірою офіційності: **офіційне** (рольове) передбачає стосунки, що опосередковуються соціальними професійними ролями (*начальник - підлеглий, викладач - студент, колега - колега*) і **неофіційне** (приватне) (*спілкування друзів, приятелів тощо*).

8. За тривалістю: **постійне** (у колективі, у сім'ї), **періодичне** (кількаразові зустрічі), **короткотривале** (у транспорті, у черзі), **довготривале** (із друзями).

9. За свободою вибору партнера: **ініціативне** спілкування (співрозмовники мають змогу вибирати своїх партнерів, уникати спілкування з неприємними людьми) і **вимушене** спілкування (особа спілкується незалежно від своїх бажань) – розмова з керівником.

10. За соціальними чинниками: **особистісно зорієнтоване** (встановлення особистісних стосунків, насамперед товариських) і **соціально зорієнтоване** (встановлення статусних, рольових стосунків – *лікар – пацієнт*).

11. За результативністю спільної взаємодії та досягнутим ефектом: **необхідне** (міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність практично неможлива); **бажане** (міжособистісні контакти, що сприяють успішному вирішенню професійних, виробничих проблем); **нейтральне** (міжособистісні контакти не заважають, але й не сприяють розв'язанню проблеми); **небажане** (міжособистісні контакти, які заважають досягненню мети спільної взаємодії).

12. За додержанням норм – **нормативне** (відповідно до літературних норм); **ненормативне** (порушуючи нормативні норми); **етикетне і неетикетне**.

За різними ознаками класифікують науковці й форми спілкування. Скористаємося класифікацією, в основу якої покладено організаційний аспект професійної взаємодії. Згідно з цією класифікацією виокремлюють такі форми спілкування: *індивідуальні й групові бесіди; телефонні розмови; наради; конференції; збори; дискусії; полеміка*.

Ф. Бацевич у підручнику «Основи комунікативної лінгвістики» подає класифікацію мовного спілкування за такими критеріями:

- залежно від форм втілення мовних засобів – **зовнішнє** спілкування (усне, писемне), **внутрішнє** (діалог людини із собою);



- за способом взаємодії між комунікантами: **монологічне, діалогічне, полілогічне**;

- з урахування специфіки каналів спілкування – **мовлення безпосереднього спілкування** (обличчям до обличчя); **мовлення опосередкованого спілкування** (записки, друкована продукція, телефон, радіо, телебачення, Інтернет);

- залежно від функції та змісту повідомлення – **побутове, наукове, офіційно-ділове, естетичне**;

- за способом організації – **стихійне** (випадкова зустріч) і **організоване** (збори);

- за сферами спілкування або стосунками комунікантів – **дружнє** (розмова друзів); **антагоністичне** (спілкування ворогів); **офіційне** (рольове).

Усі названі форми спілкування різняться мовними засобами, мають стильову специфіку.

#### 4. Етапи спілкування

Будь-який акт спілкування складається з кількох етапів:

1. *Ретельна підготовка до спілкування.* Цей етап передбачає складання плану майбутнього акту спілкування; збирання матеріалів з предмета спілкування та їх систематизація; умотивування аргументів на користь своєї позиції та контраргументів іншої сторони; обґрунтування свого варіанта рішення та розгляд реакції співрозмовника.

2. *Орієнтація в ситуації і встановлення контакту, тобто початок спілкування.* На цьому етапі важливо дбати про створення доброзичливої атмосфери спілкування (доцільно поговорити про спільні інтереси, сказати щось приємне співрозмовникові); не протиставляти себе співрозмовникові; демонструвати повагу й увагу до співрозмовника (доброзичливий погляд і усмішка допоможуть установити контакт); уникати критики, зверхності та негативних оцінювань.

3. *Обговорення питання (проблеми).* На цьому етапі доцільно дотримуватися таких правил: лаконічно й дохідливо викладати свою інформацію; уважно вислуховувати співрозмовника і намагатися адекватно сприймати те, про що він говорить; пам'ятати, що спілкуванню характерний діалоговий характер; аргументувати свою позицію: наводити переконливі докази.

**Аргументування** – це важливий спосіб переконання за допомоги вмотивованих, обґрунтованих логічних доказів.

4. *Прийняття рішення.* Щоби прийняти правильне рішення, варто запропонувати кілька варіантів вирішення проблеми; уважно вислухати аргументи співрозмовника щодо можливого рішення; визначити за настроєм співрозмовника момент для закінчення зустрічі й запропонувати кращий варіант прийняття рішення; не виказувати ні найменшої роздратованості, навіть якщо мети не було досягнуто, триматися впевнено.

5. *Вихід із контакту*. Ініціатива завершення розмови за статусної несиметричності спілкувальників має належати особі жіночої статі, людині, старшій за віком, вищій за соціальним становищем. Наприкінці спілкування треба підсумувати результати зустрічі, попрощатися і висловити надію на подальші взаємини і спільну діяльність.

Мета професійного спілкування – регулювання ділових стосунків у виробничо-професійній діяльності через розв'язання професійних завдань.

Успіх професійного спілкування залежить від мовця як особистості з індивідуальними ознаками, його знання сучасної української літературної мови як основи мови професійного спілкування, уміння ефективно застосовувати ці знання залежно від мети, ситуації спілкування.

Щоб правильно спілкуватися і досягти мети спілкування, комунікант має володіти комунікативною професійно орієнтованою компетенцією.

## 5. Невербальні засоби спілкування

**Мовлення** – не єдиний спосіб спілкування. Люди обмінюються інформацією й за допомоги інших засобів – жестів, міміки, погляду, пози, рухів тіла, які часто поєднуються в різних комбінаціях. Усе це невербальні (несловесні) засоби.

**Невербальні засоби спілкування** – це система немовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми.

Один з найвідоміших фахівців з питань спілкування А. Піз стверджує, що за допомоги слів передається всього 7% інформації, тоді як звуковими засобами – 38%, а за допомоги міміки, жестів і поз – 55%. Без сумніву, вербальні і невербальні засоби спілкування потрібно інтерпретувати не ізольовано, а в єдності, оскільки вони підсилюють взаємодію між співбесідниками. Між вербальними і невербальними засобами спілкування наявний своєрідний розподіл функцій: словесними передається чиста інформація, а невербальними – ставлення до партнера. Бажано розвивати вміння читати (розуміти) невербальні сигнали, оскільки вони здебільшого спонтанні, несвідомі, а тому щирі. Вміння користуватися ними сприяє формуванню культури спілкування.

На думку американських вчених, для формування першого враження від співрозмовника важливими є перші 4 хвилини зустрічі, а деякі вважають, що досить і 2-х хвилин.

Кінетичні невербальні засоби є найважливішими у спілкуванні. Серед них важлива роль відводиться міміці.

**Міміка** – це експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої людини в певний момент часу. Міміка репрезентує шість основних емоційних станів: гнів, радість, страх, страждання, подив, презирство.

**Жести** – це виражальні рухи рук, що передають внутрішній стан людини. Пози теж має комунікативний сенс і репрезентує не тільки душевний стан людини, а й її наміри, налаштованість на розмову.

**Поза** – це мимовільна або зумисна постава тіла, яку приймає людина. Відрізняють «закриті» й «відкриті» пози. Відомо, що людина, зацікавлена в

спілкуванні, буде орієнтуватися на співрозмовника, нахилитиметься в його сторону, повернеться до нього всім тілом, а якщо не хоче його слухати – то відійде назад, стоятиме напівобернувшись. Людина, яка хоче заявити про себе, буде стояти прямо і вся буде напружена, якщо не потрібно підкреслювати свій статус – займе спокійну невимушену позу.

**Хода** людини, тобто стиль пересування, теж належить до важливих невербальних засобів спілкування. За ходою можна впізнати емоційний стан співрозмовника – гнів, страждання, гордість, щастя. Хода тяжка, коли людина гнівається, легка – радіє, в'яла, пригнічена – страждає. Найбільша довжина кроку, коли людина почувається гордо.

Окрему систему становлять **ритміко-інтонаційні** невербальні засоби: інтонація, гучність, темп, тембр, тональність. Радість і недовіра зазвичай передаються високим голосом, гнів і страх – також досить високим голосом, але в більш широкому діапазоні тональності, сили і висоти звуків. Горе, сум, втому передають м'яким і приглушеним голосом. Темп мовлення теж відтворює певний стан людини: швидкий – переживання і стривоженість; повільний – пригнічення, горе, зарозумілість чи втому.

До такесичних засобів спілкування відносять і динамічні дотики у формі потиску руки, поплескування по плечах, поцілунку. Доведено, що динамічні дотики є не лише сентиментальною дрібницею спілкування, а й біологічно необхідним засобом стимуляції. Вони зумовлені багатьма чинниками: професійним статусом партнерів, віком, статтю, характером їх знайомства. Такий такесичний засіб як поплескування по плечу можливий за умови близьких стосунків партнерів спілкування. Екстралінгвістична система – це наявність під час спілкування пауз, а також різних вкраплень у голос – сміху, плачу, покашлювання, зітхання. Ці засоби доповнюють словесні висловлювання.

**Проксеміка** – це не тільки відстань між спілкувальниками, а й конфігурація, яку вони творять. Якщо спілкувальники сидять навпроти, вони частіше конфліктують. За звичайної розмови доцільно розташовуватися під кутом один до одного. Під час ділової зустрічі сідають з одної сторони столу. Незалежна позиція визначається у розташуванні по діагоналі.

Отже, щоб успішно здійснювати професійну діяльність, треба знати і вміти розпізнавати (читати) невербальні засоби спілкування.

## **6. Гендерні аспекти спілкування**

Однією з найважливіших проблем сучасної лінгвістики є дослідження комунікативної взаємодії індивідів (жінка-чоловік) у співвідношенні з параметрами мови. Гендерний статус учасників спілкування впливає не лише на стратегію і тактику мовленнєвого спілкування, а й на його тональність, стиль, характер.

Гендерні пошуки у лінгвістиці зводяться до таких підходів як маніфестація гендеру в стилі спілкування; виявлення особливостей мовлення чоловіків та жінок – мовні гендерні стереотипи; вираження гендеру на різних

мовних рівнях: морфологічному, лексичному та текстуальному; гендер і традиції мовленнєвого етикету.

Як стверджують психологи та лінгвісти, стиль спілкування жінок і чоловіків найяскравіше репрезентується в діловій та професійній сфері. Чоловічий стиль спілкування зорієнтований на систему домінування: чоловікам притаманна завищена самооцінка, самовпевненість, зосередженість на завданні, схильність до стереотипів у спілкуванні. Такий стиль називають авторитарним. Для чоловіків найважливішою є інформація, результат, факти, цифри, для них тільки одна відповідь правильна (переважно це – власна думка).

Жінки репрезентують демократичний стиль спілкування: колегіальне прийняття рішень, заохочення активності учасників комунікативного процесу, що сприяє зростання ініціативності співрозмовників, кількості нестандартних творчих рішень.

Для чоловіків характерним є виокремлення свого «Я», а для жінок – актуалізація «Ми» в налагодженні професійних ділових контактів.

Типовою рисою жіночої вербальної поведінки є прагнення створити доброзичливу атмосферу спілкування, уникати засобів, що можуть образити співрозмовника, демонструвати загальну позитивну налаштованість. Щодо чоловічої вербальної поведінки, то вона демонструє загальний негативний настрій комуніканта, зосередження на своїх власних проблемах, небажання враховувати інтереси співрозмовників.

Отже, жінки схильні перебільшувати вияв ознаки, а чоловіки – вживати вульгаризми, грубі й лайливі слова для висловлення сильно негативних емоцій. Жінки частіше вживають слова зі значенням невпевненості (мабуть, напевне, певно, очевидно, либонь), а чоловіки демонструють свою незаперечну переконаність (я глибоко переконаний, ясна (звісна) річ, що й казати, зрозуміло). Бажання чоловіків показати у спілкуванні з жінками високий рівень ерудиції спонукає їх до вживання професійної лексики.

Гендерні особливості спілкування виразно виявляються в етикетному спілкуванні. Під час розмови жінки зазвичай відверто дивляться у вічі співрозмовника, чоловіки ж частіше уникають прямого погляду. Жінки здебільшого починають і підтримують розмову, а чоловіки контролюють і керують перебігом її. Жінки частіше ніж чоловіки просять вибачення, докладно щось пояснюють.

У етикетних ситуаціях знайомства чи прощання домінує чоловіче мовлення, що виявляється у компліментах та цілуванні руки жінки.

## **7. Поняття ділового спілкування**

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

*Метою* ділового спілкування є організація, регулювання, оптимізація професійної, наукової, комерційної чи іншої діяльності. В основі ділового спілкування лежить рух до успіху суб'єктів його. Воно концентрує в собі все те,

що сприяє згуртованості, комунікативному співробітництву учасників спілкування та прояву індивідуальної ініціативи.

*Ділове спілкування* – це двосторонній процес, що репрезентує спільну мовленнєву діяльність, особливу форму контактів його суб'єктів, які представляють певну організацію, установу, компанію тощо.

Шляхом зіставлення ділового спілкування як специфічної форми взаємодії і спілкування в цілому як загального виявлено такі його особливості: наявність певного офіційного статусу об'єктів; спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку стосунків між представниками взаємозацікавлених установ; регламентованість, тобто підпорядкованість загальноприйнятим правилам і обмеженням; передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст, можливі наслідки; творчий характер взаємин, спрямованість їх на розв'язання конкретних ділових проблем, досягнення мети; взаємоузгодженість рішень та подальша організація співпраці партнерів; взаємодія економічних інтересів і соціальне регулювання здійснюється у правових межах. Ідеальний результат таких взаємин – це партнерські стосунки, що ґрунтуються на обопільній повазі й довірі; значущість кожного партнера як особистості; безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що хвилюють їх внутрішній світ.

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

- Задля якої мети ми це говоримо?
- Що ми хочемо сказати?
- За допомоги яких мовних засобів ми це робимо?
- Яка реакція на наше мовлення?

Ділове спілкування проникає в усі сфери суспільного життя. Компетентність у сфері ділового спілкування безпосередньо пов'язана з успіхом чи неуспіхом в будь-якій справі.

### **Питання для самоконтролю**

1. Розкрийте зміст поняття «спілкування».
2. Яка роль належить спілкуванню у професійній діяльності?
3. Які функції виконує спілкування у сучасному суспільстві?
4. Які види спілкування виділяють за формою реалізації мовних засобів?
5. Роль невербальних засобів у спілкуванні.
6. Роль дистанції у спілкуванні.
7. Назвіть основні етапи спілкування.
8. Особливості ділового спілкування.
9. Вплив гендерного статусу учасників спілкування на стратегію і тактику мовленнєвого спілкування?

## ТЕМА 2. РИТОРИКА І МИСТЕЦТВО ПРЕЗЕНТАЦІЇ

### **План**

1. Публічний виступ як важливий засіб комунікації переконання.
2. Мистецтво аргументації.
3. Презентація як різновид публічного мовлення.
4. Культура сприймання публічного виступу. Види запитань.

**Ключові поняття:** риторика, доповідь, промова, виступ, повідомлення, архітектоніка, презентація, аргументація, доведення, спростування, відкриті, закриті запитання.

### **1. Публічний виступ як важливий засіб комунікації переконання**

Публічне монологічне мовлення є предметом дослідження **риторики** – теорії ораторського мистецтва, науки красномовства.

Поняття «ораторське мистецтво», або «красномовство», має два значення: 1) вид громадсько-політичної та професійної діяльності, мета якої – інформувати та переконувати аудиторію засобами живого слова; 2) високий ступінь майстерності публічного виступу, мистецьке володіння словом.

Від моменту свого зародження в античному світі ораторське мистецтво вважалося ефективним засобом переконання людей. Ще 335 р. до н. е. було створено першу теорію ораторського мистецтва, що зберегла своє значення й донині. Йдеться про «Риторику» Аристотеля, в якій він визначає її як мистецтво переконливого впливу, як здатність знаходити різні засоби впливу на кожний предмет.

Своєрідність ораторського мистецтва як засобу переконання полягає в тому, що будь-який публічний виступ має на меті викликати інтерес аудиторії, певним чином вплинути на неї. Метою переконання, на відміну від інших видів впливу на людей, є передавання інформації в такій формі, щоб вона перетворилася на систему настанов і принципів особистості або істотно вплинула на цю систему. А це можливо лише за активної діяльності аудиторії, її критичного сприйняття думок оратора.

Особливим жанровим різновидом мовленнєвої діяльності є **публічний виступ**. У ньому найповніше реалізується система мисленнєво-мовленнєвих дій – уміле використання форм людського мислення (логічно-образного) та мовних засобів вираження. Діяльність людини, професія якої пов'язана з виголошенням промов, доповідей, читанням лекцій, вимагає набуття певної вправності у виборі відповідного жанру, формулюванні теми, відбору фактичного матеріалу та послідовності його викладу, а також високої культури мовлення та спілкування в цілому.

Залежно від змісту, призначення, способу проголошення й обставин спілкування виділяють такі жанри публічного виступу: *довідь, промова, виступ, повідомлення*.

**Доповідь** – найпоширеніша форма публічного виступу, важливий елемент системи зв'язків із громадськістю, яка порушує проблеми, що потребують розв'язання. Доповідь може бути політичною, діловою, звітною, науковою.

**Політична доповідь** – різновид доповіді з політичних питань, у ній з'ясовуються сутність, причини, наслідки певної політичної події, розкриваються шляхи розвитку суспільства.

**Ділова доповідь** – це офіційне повідомлення про шляхи розв'язання окремих виробничих питань життя і діяльності певного колективу, організації.

**Звітна доповідь** – це доповідь, у якій повідомляється про роботу, виконану особою чи колективом за певний період.

**Наукова доповідь** – це доповідь, яка узагальнює наукову інформацію, досягнення, відкриття та результати наукових досліджень. Такі доповіді виголошують на різноманітних наукових зібраннях – конференціях, симпозіумах тощо.

**Промова** – заздалегідь підготовлений публічний виступ на певну актуальну тему, звернений до широкого загалу. Розрізняють розважальні, інформаційні, агітаційні, вітальні промови.

**Виступ** – публічне виголошення промови з одного чи декількох питань. Поширеним є виступ за доповіддю. У такому виступі орієнтовно має бути вступ (вказівка на предмет обговорення), основна частина (виклад власних поглядів на певне питання), висновки (пропозиція, оцінка).

**Повідомлення** – невеликий публічний виступ з певної теми.

Названі жанри публічного виступу близькі за змістом і формою, про особливості їх підготовки та виголошення буде подано узагальнено.

Публічний виступ потребує ретельної попередньої підготовки, що відбувається у кілька етапів: 1. Обдумування та формулювання теми, визначення низки питань, виокремлення принципів положень. 2. Добір теоретичного і практичного матеріалу (опрацювання літератури). На цьому етапі важливо не просто знайти і опрацювати матеріал, а глибоко його осмислити, визначити головне і другорядне; інтегрувати основні положення за кількома джерелами. 3. Складання плану, тобто визначення порядку розташування окремих частин тексту, їх послідовності та обсягу. 4. Складання тез виступу. 5. Написання остаточного тексту виступу.

**Архітектоніка (будова) виступу:**

1. Складання плану, де відтворюють основні пункти виступу, інформацію, яка потребує точності: дати, статистичні дані, цитати, які повинні бути лаконічними з покликанням на джерело.

2. Структурування зібраного матеріалу, komponування тексту виступу, який містить вступ, основну частину та висновки. Вступ має три рівні: структурний - повідомлення теми та мети виступу; змістовий – актуальність та специфіка теми, значення її для цієї аудиторії, стислий виклад історії питання; психологічний – створення атмосфери доброзичливості та зацікавлення. В основній частині викладається суть проблеми, наводяться докази, пояснення, міркування відповідно до попередньо визначеної структури виступу.

Важливою композиційною складовою будь-якого виступу є висновок. У ньому варто повторити основну думку, підсумувати сказане, узагальнити думки, висловлені в основній частині. Висновки мають певним чином узгоджуватися зі вступом і не випадати з загального стилю викладу.

3. Відповіді на запитання. Усне запитання слід вислухати до кінця, подякувати і чітко відповісти на нього. Письмове запитання зачитують вголос, після чого відповідають.

Успіх виступу забезпечують його глибоке і всебічне продумування, добір необхідних слів, жестів, інтонацій, аргументів і наочних засобів. Така комплексна підготовка сприяє завоюванню уваги аудиторії, переконанню її у власній слушності, залученню слухачів до активної участі у спілкуванні.

## 2. Мистецтво аргументації

Аргументація у широкому вжитку означає майстерний добір переконливих доказів. В основі аргументації лежить складна логічна операція, що є комбінацією суджень як елементів доведення.

**Доведення** – це сукупність логічних засобів обґрунтування істинності будь-якого судження за допомоги інших істинних і пов'язаних з ним суджень. Структура доведення складається з тези, аргументів, демонстрації (форми доведення).

**Теза** – це судження, істинність якого потребує доведення. Переконати когось у своїй правоті означає створити у нього впевненість в істинності тези. Порухення цього правила призводить до логічної помилки - втрати або підміни тези. Якщо втрата тези є мимовільною помилкою недосвідченого оратора, то підміна тези – цілеспрямованою дією особи, яка її висунула.

**Аргументи (докази)** – це ті істинні судження, якими послуговуються під час доведення тези. Розрізняють такі види аргументів: вірогідні одиничні акти, визначення, аксіоми та постулати, раніше доведені закони науки та теореми.

Докази мають відповідати таким логічним вимогам, як істинність, підтвердження висунутої тези, очевидна істинність поза висунутою тезою. Необхідно заздалегідь підготувати достатню кількість аргументів, які повинні бути вивіреними. Важливе значення має послідовність наведення аргументів. За формою докази поділяються на *прямі та непрямі*.

**Демонстрацією** (формою доведення) називається засіб логічного зв'язку між тезою та аргументом, який веде до встановлення бажаної істини.

**Спростування** – це логічна операція, спрямована на зруйнування доведення шляхом встановлення хибності або необґрунтованості висунутої тези. Тезою спростування називають судження, за допомоги якого заперечується теза. Існують три засоби спростування: критика аргументів, спростування тези (пряме і непряме), виявлення неспроможності демонстрації.

Обговорення теоретичних і практичних проблем іноді переростає у *дискусію* – широке публічне обговорення якого-небудь спірного питання, висловлення різних думок з приводу певного питання. Логічною основою



дискусії є правильно побудований процес доведення тези та її спростування. Суб'єктами дискусії є *пропонент, опонент та аудиторія*.

**Пропонент** (від лат. *proponens* – той, хто щось стверджує, доводить) – учасник дискусії, доповідач, дисертант, дипломник, що висунув і відстоює певну тезу, ідею або концепцію.

**Опонент** (від лат. *oppones* – той, що протиставляє, заперечує) – особа (учасник дискусії, співдоповідач або рецензент), яка заперечує або спростовує думки пропонента, чи оцінює її.

**Аудиторія** – це третій, колективний суб'єкт дискусії, оскільки як пропонент, так і опонент не тільки намагаються переконати один одного, а й схилити всіх присутніх на свою сторону.

Досягнення певної мети суттєво полегшується, якщо ретельно продумати і майстерно застосувати адекватні цій меті засоби її досягнення.

*Мовленнєва стратегія* – це комплекс мовленнєвих дій, спрямованих на досягнення комунікативної мети. Стратегії орієнтовані на майбутні мовленнєві дії, пов'язані з прогнозуванням ситуації.

*Мовленнєва тактика* – конкретні мовленнєві дії під час спілкування, спрямовані на реалізацію стратегії і досягнення комунікативної мети.

*Основні тактики аргументаційної стратегії:*

1. *Тактика контрастивного аналізу* ґрунтується на прийомі зіставлення. Зіставлення фактів, подій, результатів, прогнозів сприймається адресатом як переконливий аргумент.

2. *Тактику вказівки на перспективу* спрямовано на те, щоб висловити стратегічну мету, позиції і наміри мовця. Вказівка на перспективу містить пропоноване рішення і передбачуваний результат.

3. *Тактика обґрунтованих оцінок*, за допомоги якої промовець прагне об'єктивно оцінити предмет і мотивувати оцінку. Відомо, що суб'єктивна думка не переконлива, тоді як аргументована оцінка набуває статусу логічного доказу.

### **3. Презентація як різновид публічного мовлення**

**Презентація** – спеціально організоване спілкування з аудиторією, мета якого переконати або спонукати її до певних дій. Презентацію здійснюють через три канали: вербальний – те, що я говорю; вокальний – те, як я говорю; невербальний – вираз очей, жести, рухи. Вплив на аудиторію суттєво посилюється завдяки володінню вокальним і невербальним засобами.

Презентація може бути успішною і неуспішною. Успішна – це презентація, під час якої досягнуто поставлену мету; неуспішна – аудиторію не вдалося переконати, підсумком стало розчарування як аудиторії, так і презентатора.

*Основними причинами неуспішної презентації є:* - нездатність подолати хвилювання перед великою аудиторією; - недоліки у плануванні й підготовці презентації; - погано організований, неструктурований зміст; - недостатній контакт з аудиторією; - неуважність до деталей; - відсутність відчуття часу; - неефективне використання наочних засобів; - перевантаження інформацією.

Важливим для успіху презентації є її планування. Сучасному фахівцеві часто доводиться готувати і виголошувати публічні виступи як у межах своєї установи, так і поза нею. Ефективній підготовці сприяють засоби Power Point, що є складовою пакета Microsoft Office. Вони дають змогу за допомоги комп'ютера досить швидко підготувати набір слайдів, що супроводжує виступ. Цей набір називається презентацією. Слайди можуть містити: текст, таблиці, діаграми, рисунки, відеокліпи, звуковий супровід тощо.

*Розрізняють такі види презентацій:*

**Презентація за сценарієм** – це традиційна презентація зі слайдами, доповнена засобами показу кольорової графіки й анімації з виведенням відеоматеріалу на великий екран або монітор.

Використання анімаційного тексту в поєднанні з діаграмами, графіками та ілюстраціями дає змогу зосередити увагу слухачів на основних твердженнях і сприяє кращому запам'ятовуванню інформації. Озвучує матеріал зазвичай сам ведучий.

**Інтерактивна презентація** – це діалог користувача з комп'ютером. Користувач приймає рішення, який матеріал для нього важливий, і вибирає на екрані потрібний об'єкт за допомоги миші або натисненням на клавіші. У цьому випадку видається інформація, на яку є запит. Інтерактивна презентація дає змогу здійснювати пошук інформації, заглиблюючись в неї настільки, наскільки це було передбачено розробником презентації. Така презентація захоплює користувача і утримує його увагу.

**Автоматична презентація** – це закінчений інформаційний продукт, перенесений на відеоплівку, дискету, компакт-диск і розісланий потенційним споживачам з метою виявлення їхньої зацікавленості.

**Навчальна презентація** призначена допомогти викладачеві забезпечити зручне і наочне викладання теоретичного і практичного матеріалу. Навчальні презентації поділяються на презентації-семінари, презентації для самоосвіти, презентації-порадники. У навчальних можуть використовуватися всі інші види презентацій. Успіх будь-якої презентації, незалежно від її мети, типу, теми, складу аудиторії, визначається умінням доповідача презентувати свій задум.

*Структурні компоненти презентації:*

**Експозиція** – це встановлення миттєвого контакту з аудиторією, створення атмосфери доброзичливості, утримування уваги та спонукання інтересу до теми презентації. Вона повинна бути короткою, захопливою, оригінальною.

**Вступ**, якому відводиться 5-10% від перебігу всієї презентації, можна умовно переділити на 2 блоки: початок і вступ. Завдання – встановлення (якщо не вдалося під час експозиції) чи закріплення контакту з аудиторією, виклад лаконічних зауважень стосовно теми презентації. Вступна частина презентації передбачає такі етапи: 1) привітання, вступні зауваження; 2) пояснення мети презентації; 3) огляд основних етапів презентації, використання допоміжних засобів; 4) пропозиція ставити запитання після або під час презентації.

**Основна частина** – це серцевина виступу, плануючи яку доцільно виокремити ключові положення, переходи-зв'язки. Будь-яке велике повідомлення для того, щоб бути засвоєним, повинно містити один, іноді два і зрідка три пункти (ключових тез). Це дозволяє логічно структурувати матеріал, аби він був зручним для сприймання. Основна частина становить 70-85 % презентації. Завдання її – схарактеризувати ситуацію, подати можливі засоби для її покращання й обов'язково запропонувати власний варіант її реалізації – кульмінація презентації. При цьому варто спонукати аудиторію до прийняття рішень і дій, вказавши на переваги своєї пропозиції.

**Резюме** підсумовує сказане, ущільнює зміст і свідчить про те, що презентація наближається до завершення.

**Висновок** – вихід з контакту, завершення спілкування. Це не тільки висловлення подяки за увагу, а ще одна фінальна спроба переконати аудиторію, тобто досягти мети презентації. Висновок має бути виразним, коротким й обов'язково оптимістично-мажорним. Способи завершення презентації: неочікуване завершення, резюме, жарт, оптимістичний або спонукальний заклик, заклик до дії, комплімент на прощання, висловлення вдячності.

Презентація не закінчується тоді, коли все викладено, а коли сказали про її завершення.

#### 4. Культура сприймання публічного виступу. Види запитань

Важливим компонентом техніки професійного спілкування є вміння слухати. **Слухання** – не просто мовчання, а активна діяльність, своєрідна робота, якій передують бажання почути, інтерес до співрозмовника. Розпізнання істинного змісту повідомлення або поведінки означає перший крок до правильного вибору засобів впливу на співрозмовника.

Часто заважає слухати зосередженість на власних думках, проблемах або бажаннях, іноді буває так, що формально ми чуємо партнера, а насправді – ні, тобто виникає **«псевдослухання»**, імітація уваги до співрозмовника.

Поширеним є **«агресивне» слухання** – прагнення якомога швидше висловити власні погляди і судження, не беручи до уваги позицію партнера. **«Вибіркове» слухання** дає можливість зосередитися лише на деяких деталях повідомлення, найбільш важливих або цікавих для реципієнта, за цих умов не вимальовується загальна картина, вона залишається мозаїчною.

Розглядаючи слухання як елемент техніки професійного спілкування, виділяють два його типи: *пасивне* й *активне*. **Пасивне** – це таке слухання, за якого відсутні дії реципієнта, що інформували б про те, чи сприйняли й зрозуміли його повідомлення.

З метою кращого порозуміння співрозмовників рекомендують використовувати техніку **активного слухання**: з'ясування, дослівного повторювання, перефразовування і резюмування. **З'ясування** полягає у зверненні до співрозмовника за уточненнями та у постановці перед ним відкритих запитань. **Дослівне повторювання** – відтворення частини висловлення партнера або усієї його фрази. Воно допомагає зосередитися на

його словах й постійно стежити за міркуваннями співрозмовника. Повторювання дає змогу партнерові зрозуміти, що його чують і сприймають. **Перефразовування** – коротке відтворення основного змісту повідомлення співрозмовника, сутності його висловлення. **Резюмування** використовується, якщо під час виступу увага переключається на інше, нерідко другорядне питання.

Розрізняють такі **види запитань**, якими послуговуються під час виголошення і сприймання публічного виступу:

**Закрите запитання** – це запитання, на яке можна відповісти однозначно, наприклад: "так/ні", назвати точну дату, ім'я або число тощо, їх використовують, щоб отримати конкретну інформацію, уточнити твердження, сфокусувати розмову.

**Відкриті запитання** – це запитання, на які важко відповісти одним словом. Воно зазвичай починається словами чому, навіщо, у який спосіб, яка ваша думка з цього приводу, що ви могли б нам запропонувати тощо – це вимагає розгорнутої відповіді. Ними послуговуються на початку дискусії.

**Альтернативні запитання** – це щось середнє: ставлять їх у формі відкритого запитання, але при цьому пропонують варіанти відповіді.

**Риторичні запитання** не потребують відповіді на відміну від звичайних. До них вдаються у двох випадках: 1) відповідь і так усім слухачам відома, треба тільки актуалізувати її для сприймання слухачем; 2) таке запитання, на яке ніхто не знає відповіді або її й зовсім не існує, на взірць: *Хто винен? Що робити? Куди йдемо?* Однак промовець, не чекаючи відповіді, вважає за потрібне поставити запитання, щоб підкреслити незвичайність ситуації.

**Підтверджувальні запитання** (техніка Сократа): одержати від співрозмовника низку відповідей «так», щоб або створити атмосферу згоди, або додати розмові інерції та змусити вимовити «так» на головне запитання. Це можна зробити за допомоги зв'язок, тобто фраз, складених за схемою: спочатку твердження, потім запитання, що потребує твердження. Стандартні зв'язки: Правда? Ви згодні? Справді? Правильно? Дійсно? Чи не так? Чи не правда?

**Спрямовувальні запитання** використовують тоді, коли потрібно скерувати розмову у потрібному напрямку: **запитання-кристалізатори** допомагають шліфувати думку; **інформаційні запитання** забезпечать отримання інформації; **однополюсні запитання** віддзеркалюють запитання співрозмовника; **проблемні запитання** формулюють мету виступу, мікротему, визначають завдання; **провокаційні запитання** підбурюють на певні дії, спонукають до бажаних; **навідні запитання** стимулюють мислення, спрямовують хід думок у потрібному напрямку (*Що б трапилося, якщо.. ? Чи віддаєте ви перевагу...?*), на отримання відповіді, яка зміцнить позицію промовця (*Так, Ви думаєте, що було б доцільно... ?*).

**Прикінцеві запитання** використовують на етапі завершення розмови, виступу, їм мають передувати одне-два підтверджувальні запитання. Наприклад: *Чи переконалися ви, наскільки ця думка є слушною? Чи зміг я вас*

*переконати, у чому перевага саме цієї пропозиції?* Потім без додаткового переходу можна ставити прикінцеве запитання.

Уміле використання промовцем у своєму виступі різних запитань сприятиме ефективному сприйманню слухачами виступу.

### **Питання для самоконтролю**

1. Що таке риторика: наука чи мистецтво?
2. Назвіть типи публічних виступів.
3. Визначте етапи підготовки публічного виступу.
4. Що таке аргумент, доказ, доведення в публічному мовленні?
5. Що таке доповідь? З яких частин вона складається?
6. Назвіть види презентації.
7. Визначте причини невдалої презентації.
8. Охарактеризуйте слухання як елемент техніки професійного спілкування.
9. У чому полягає техніка активного слухання?
10. Які види запитань варто використовувати під час виголошення і сприймання публічного виступу?

## **ТЕМА 3.**

### **КУЛЬТУРА УСНОГО ФАХОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

#### **План**

1. *Особливості усного спілкування.*
2. *Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування.*
3. *Функції та види бесід.*
4. *Етикет телефонної розмови.*

**Ключові поняття:** *усне спілкування, вплив на людей, індивідуальні та колективні форми спілкування, бесіда, функції, види бесіди, телефонна розмова.*

#### **1. Особливості усного спілкування**

**Усне спілкування** – це форма реалізації мовної діяльності за допомоги звуків, що являє собою процес говоріння. Воно широко застосовується в різних сферах суспільної діяльності людей. Визначають наступні найважливіші особливості усного спілкування у порівнянні з писемним:

**Усне:** 1. Первинне. 2. Монологічне, діалогічне, полілогічне. 3. Розраховане на певних адресатів у конкретній ситуації. 4. Непідготовлене заздалегідь (здебільшого). 5. Живе, без старанного мовного оформлювання. 6. Імпровізоване. 7. Інтонія, міміка, жести (невербальні засоби). 8. Чітко індивідуалізоване. 9. Емоційне й експресивне. 10. Повтори, перебивання, повернення до вже сказаного тощо. 11. Обмежене в часі. 12. Особливості комунікативної ситуації.

**Писемне:** 1. Вторинне. 2. Монологічне. 3. Найчастіше – з невизначеним адресатом, без урахування ситуації. 4. Попередньо обдумане. 5. Реальний, дбайливий добір фактів та їх мовне оформлювання. 6. Докладний і ґрунтовний виклад думок. 7. Відсутність невербальних засобів. 8. Поглиблена робота над

словами і текстом. 9. Редагування думки і форми її вираження. 10. Самоаналіз написаного, можливість багаторазового переписування і вираження. 11. Можливість перерахування. 12. Текстові характеристики.

Отже, для усного спілкування визначальним є: безпосередня наявність адресата, замкнена цілісна комунікативна ситуація, складниками якої є комуніканти й текст, невербальні засоби спілкування, інтонація, емоційність та експресивність. Головна складність в оволодінні усним спілкуванням є необхідність і вміння визначити на слух (навіть інтуїтивно) доцільність чи недоцільність того чи іншого слова, звороту, інтонації, манери мовлення в кожній конкретній ситуації.

## **2. Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування**

Усне фахове спілкування відбувається у межах конкретних форм, яким властива особлива організація мовних засобів. В основу виокремлення цих форм покладено різні критерії:

1. За способом взаємодії між комунікантами виділяють: монологічне (говорить один учасник спілкування); діалогічне (зазвичай розмовляє двоє осіб); полілогічне спілкування (розмовляють троє і більше учасників).

2. За кількістю учасників виокремлюють: індивідуальне (спілкуються двоє); колективне спілкування.

3. З урахуванням каналів комунікації виділяють: безпосереднє спілкування («обличчя до обличчя»); опосередковане (телефон, радіо, телебачення).

4. Залежно від змісту повідомлення розрізняють: побутове (обговорення щоденних проблем); наукове (обговорення наукових проблем); фахово-ділове (спілкування між людьми як представниками фахових установ); естетичне (передавання естетичної інформації).

Усі ці форми мовленнєвого спілкування істотно різняться між собою і мають свою специфіку. Особливе значення для фахової підготовки мають такі форми мовного спілкування як діалог, монолог і полілог.

**Діалог** – це форма ситуаційно зумовленого спілкування двох осіб, комунікативні ролі яких упорядковано змінюються (мовець стає адресатом, а адресат перетворюється на мовця). Висловлювання у діалозі називаються репліками (комунікативними кроками). Діалогічне професійне спілкування завжди прогнозує мету і завдання, формується під впливом мотивів фахової діяльності. Найхарактерніші ознаки діалогу: - безпосередність словесного контакту двох учасників спілкування; - швидкий обмін репліками без попереднього обмірковування; - ситуативна залежність реплік; - можливість імпліцитного способу передачі інформації (репліки скорочені, нерозгорнуті); використання паравербальних засобів (жести, міміка, рухи тіла, погляд, відстань тощо), що реалізуються візуально; - зорове й слухове сприйняття учасників діалогу; - важливість інтонації, тембру, тональності. Інтонація сприяє формуванню діалогічного контексту.

**Монолог** – форма мовлення адресанта, розрахована на пасивне й опосередковане сприйняття адресатом. Отже, реакція слухача не матеріалізується в знаковій формі мови.

Усі форми усного монологічного мовлення можна переділити на дві групи: 1. *Безпосередньо-контактне*, або аудиторне монологічне мовлення (мовець і слухач перебувають у прямому контакті, бачать і чують один одного). 2. *Посередньо-контактне*, або мікрофонне мовлення (радіо, телебачення).

Окреме місце займає внутрішній монолог – мовлення «про себе», міркування, роздуми.

Найважливіші *ознаки монологу*: однобічний характер висловлювання, не розрахований на негайну реакцію слухача; підготовленість і плановість (лекція, доповідь тощо); певна тривалість у часі; індивідуальна композиційна побудова значних за розміром уривків; розгорнутіші й складніші синтаксичні побудови; композиційна завершеність і загальна структурна цілісність висловлювання.

**Полілог** – форма спілкування між кількома особами. Полілог характеризується такими ознаками: залежність від ситуації, в умовах якої відбувається спілкування; високий рівень непередбачуваності; істотне значення правил ведення полілогу; більш-менш однакова участь у спілкуванні всіх учасників. У межах названих форм і відбувається усне фахове спілкування.

### 3. Функції та види бесід

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.

Залежно від мети спілкування та змісту бесіди поділяються 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 з передбачуваним або попередньо запланованим результатом. Прикладами таких бесід є обговорення нових проектів, бесіда з партнером по бізнесу, співбесіда з роботодавцем.

#### 4. Етикет телефонної розмови

**Телефонна розмова** – один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстрамовними причинами:

- співрозмовники не бачать одне одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто передати інформацію за допомоги міміки, жестів, відповідного виразу обличчя, сигналів очима тощо (відсутність візуального контакту між співрозмовниками);
- обмеженість у часі (телефонна бесіда не може бути надто тривалою);
- наявність технічних перешкод (втручання сторонніх абонентів, кепська чутність).

Фахівці з проблем усного ділового спілкування пропонують дотримуватися таких правил ведення телефонної розмови.

*Якщо телефонуєте ви:* - насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку ви представляєте, а також свої прізвище, ім'я та по батькові. Зазвичай перші слова телефонної розмови сприймаються нечітко, а тому називайте свої прізвище та ім'я останнім – принаймні це буде почуто; - якщо телефонуєте в установу чи незнайомій людині, слід запитати прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника. Можете також повідомити, з ким саме ви хотіли б поговорити; - якщо телефонуєте у важливі справі, запитайте спершу, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди; - попередньо напишіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати, і тримайте цей перелік перед очима упродовж усієї бесіди; - завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтеся, пам'ятаючи, що нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів вашого співрозмовника; - у разі досягнення важливих домовленостей згодом надішліть підтвердження листом або факсовим повідомленням.

*Якщо телефонують вам:* - спробуйте якомога швидше зняти слухавку й назвіть організацію, яку ви представляєте; - у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон; - розмовляйте тактовно, ввічливо демонструйте розуміння сутності проблем; - не кладіть несподівано трубку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас; - якщо ви даєте обіцянку, намагайтесь дотримати слова й виконати її якомога швидше. У разі виникнення складних питань запропонуйте співрозмовникові зустріч для детального обговорення суті проблеми; - завжди стисло підсумовуйте бесіду, перелічіть іще раз домовленості, що їх ви досягли.

*Незалежно від того, хто телефонує:* - будьте доброзичливим, у жодному разі не виказуйте свого невдоволення; - ставте запитання та уважно вислуховуйте відповіді на них; - намагайтесь залишатися тактовним і стриманим, навіть якщо розмова стає вельми неприємною для вас; - симпатія до вас зростає, якщо ви кілька разів упродовж бесіди назвете співрозмовника на ім'я та по батькові; - особливо наголошуйте на найсуттєвішому. Якщо під час бесіди ви називаєте якісь числа, їх варто повторити кілька разів, аби уникнути непорозумінь; - пам'ятайте, що по телефону звучання голосу значною мірою



спотворюється, тому ваша артикуляція неодмінно повинна бути чіткою, а темп мовлення – рівним, тон – спокійним, витриманим; - намагайтесь якомога ширше використовувати лексичні можливості літературної мови (насамперед багату синоніміку), але при цьому завжди висловлюйтеся стисло й точно, правильно побудованими реченнями. Стежте за логікою викладу своїх думок, послідовністю. - розмовляйте середнім за силою голосом.

*Службова розмова складається з таких етапів:* момент налагодження контакту; викладення сутності справи (повідомлення мети дзвінка, підхід до питання, обговорення повідомленої інформації); закінчення розмови.

І насамкінець, не зловживайте займенником я, адже ваша розмова – діалог, а не монолог.

### **Питання для самоконтролю**

1. Що таке усне спілкування?
2. Назвіть найважливіші особливості усного спілкування.
3. Назвіть форми усного фахового спілкування.
4. Що таке діалог?
5. Які найхарактерніші ознаки діалогу?
6. Що таке монолог?
7. Назвіть форми монологічного мовлення.
8. Що таке полілог?
9. Що таке бесіда?
10. Які функції та форми бесіди?
11. Назвіть правила ведення телефонної розмови.

## **ТЕМА 4. ФОРМИ КОЛЕКТИВНОГО ОБГОВОРЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ПРОБЛЕМ**

### **План**

1. *Мистецтво перемовин.*
2. *Збори як форма прийняття колективного рішення.*
3. *Нарада.*
4. *Дискусія.*

**Ключові поняття:** нарада, збори, перемовини, дискусія, суперечка, дебати.

### **1. Мистецтво перемовин**

**Перемовини** – обговорення певного питання з метою з'ясування позицій сторін або підписання угоди. Вони проводяться на різних рівнях, з різною кількістю учасників, можуть мати як неофіційний, так і протокольний характер. Перемовини призначені для того, щоб на основі взаємного обміну думками (у формі різних пропозицій відносно рішення обговорюваної проблеми) укласти угоду, що відповідає інтересам обох сторін і досягти результатів, які задовольняють усіх її учасників.

Перемовини виконують такі функції: інформаційно-комунікативну; досягнення домовленостей; регулювання, контроль, координація дій.

Дослідники розрізняють два підходи до перемовин: а) *конфронтаційний*, який має суб'єкт-об'єктний характер, – це протистояння сторін, їхня впевненість у тому, що треба здобути перемогу будь-якою ціною, а відмова від неї – це поразка; б) *партнерський*, який має суб'єкт-суб'єктний характер, – це спільний аналіз проблеми, в результаті якого учасники шукають найкращі, найбільш взаємовигідні варіанти розв'язання проблеми.

Класифікація перемовин:

- *за кількістю учасників*: двосторонні, багатосторонні;
- *за повторюваністю*: разові, постійні;
- *залежно від цілей*: перемовини, що спрямовані на встановлення взаємин; на нормалізацію несприятливих стосунків; на зміну характеру контактів і надання їм нового, більш високого рівня; на одержання додаткових результатів;
- *за змістом*: політичні, економічні, особисті;
- *за характером*: офіційні (їх завдання – підписання відповідних документів, що мають юридичну силу), неофіційні (без підписання відповідних юридичних документів).

Основною метою перемовин є прийняття (після спільного обговорення проблеми) рішення, яке може бути: *конструктивним*, що пов'язане з реальними змінами до кращого; *деструктивним* (руйнівним); *пропагандистським* (пов'язане з обіцянками на словах без відповідних зобов'язань); *заспокійливим* (що заспокоює суспільну думку).

Перед тим, як сісти за стіл перемовин, слід виробити чітку стратегію, усвідомити можливі труднощі й максимально підготуватися до них. Стратегія передбачає: - уважне вивчення особистісних характеристик і особливостей майбутнього співрозмовника, його ділових інтересів, способів ведення перемовин; - створення сприятливої атмосфери для перемовного процесу, обміркування висловлювань та доказів, ефективних прийомів впливу на співрозмовника; - продумування «шляхів відступу» і нейтралізації зауважень; - підготовку ефектного завершення перемовин.

Розрізняють кілька стратегій ведення перемовин. *Перша стратегія* ведення перемовин полягає у протистоянні крайніх позицій сторін. Опоненти вперто відстоюють свої погляди, розв'язання проблеми затягується, псуються стосунки між учасниками перемовин. *Друга стратегія* перемовин передбачає розв'язання проблем, з урахуванням їхнього змісту, інтересів обох сторін та отримання такого результату, який був би обґрунтований, і не залежав би від волі жодної зі сторін. *Третя стратегія* – розуміння сторонами необхідності пошуку прийняттого для обох сторін рішення. Кінцевий результат не лише обґрунтовується певними нормами, критеріями незалежно від волі сторін, а й відповідає інтересам учасників перемовин.

Перемовини мають три стадії:

**1. Підготовка до перемовин** (аналіз ситуації) передбачає з'ясування мети, проблеми, оцінювання ситуації, формування загального підходу, визначення позицій під час перемовин та можливих варіантів розв'язання проблеми, їх аргументація, вироблення правильного й коректного ставлення до співрозмовника: установлення контакту з партнером; створення приємної атмосфери спілкування; пробудження інтересу до ваших пропозицій; з'ясування побажань іншої сторони; забезпечення переходу до діалогу.

**2. Проведення перемовин.** Фахівці з проблем усного ділового спілкування рекомендують дотримуватися таких принципів щодо ведення перемовин: розмежування суті проблеми і стосунків учасників перемовин; визначення інтересів сторін; розгляд взаємовигідних варіантів; застосування об'єктивних критеріїв.

**3. Завершення перемовин.** Якщо хід перемовин був позитивним, то на завершальній стадії резюмують, стисло повторюють основні положення, які розглядалися під час обговорення, характеризують ті позитивні моменти, з яких досягнута згода сторін. Це дозволить упевнитися в тому, що всі учасники перемовин чітко розуміють суть основних домовленостей майбутньої угоди. Ґрунтуючись на позитивних результатах перемовин, доцільно обговорити перспективу нових зустрічей.

За негативного результату перемовин варто зберегти суб'єктивний контакт з партнером. У цьому разі акцентується увага не на предметі перемовин, а на особистих аспектах, що забезпечать ділові контакти в майбутньому, тобто слід відмовитися від підсумовування тих розділів, де не було досягнуто позитивних результатів. Бажано знайти цікаву для обох сторін тему, яка зможе розрядити ситуацію і допоможе створити дружню, невимушену атмосферу прощання.

Перед підписанням угоди ще раз уважно перечитують її, щоб уникнути непорозумінь.

## **2. Збори як форма прийняття колективного рішення**

Поширеною формою колективного обговорення ділових проблем є **збори** – зустріч, зібрання членів організації, що проводяться з метою спільного обміну думками з певного питання, яке хвилює громадськість. На обговорення збираються члени колективу, яких єднає якийсь інтерес (збори акціонерів, партійні збори, збори громадян для висунення кандидата в депутати та ін.).

За складом учасників збори поділяються на: **відкриті** – зібрання членів організації із запрошенням сторонніх осіб; **закриті** – зібрання членів колективу чи організації без сторонніх осіб. Виділяють окремо **урочисті** збори – зібрання з нагоди відзначення певних урочистостей чи історичних дат.

Збори готуються заздалегідь і складаються з таких етапів:

1. **Підготовка зборів:** зазвичай, займається робоча група, члени якої зацікавлені в результаті.

2. **Висвітлення проблеми та її обґрунтування.** Керує зборами голова або президія, яку обирають учасники. Доповідає авторитетна особа, яка володіє

предметом обговорення і вміє кваліфіковано його викласти.

Пам'ятаючи про регламент, доцільно розподілити час для виступу з доповіддю. Фахівці рекомендують близько 10-12% загального часу, відведеного для доповіді, присвятити вступові, 4-5 % – висновкам, а решту – основній частині.

**3. Обговорення проблеми.** Після основного виступу з доповіддю за темою, винесеною на розгляд, починається її обговорення. Ефективнішими будуть ті виступи, до яких учасники зборів готувалися заздалегідь. Виступ краще присвятити одній темі і дібрати вагомі аргументи на захист своєї позиції та підготувати відповідні пропозиції. Обговорення припиняється тоді, коли на запитання: *Чи є ще пропозиції з обговорюваної проблеми?* – відповіді немає. Тоді внесені пропозиції систематизують, готують проект рішення, який пропонують на розгляд учасниками зборів, доповнюють іншими пропозиціями.

**4. Ухвалення рішення.** Рішення складається з двох частин: констатування (виклад ситуації) та ухвалення (оцінка проблеми, завдання, що треба зробити, кому і коли, а також визначення особи, на яку покладається контроль за виконанням рішення).

Збори будуть ефективними, а ця форма колективного обговорення проблем популярною, якщо через деякий час учасникам буде доведено інформацію про виконання прийнятого рішення.

### **3. Нарада**

**Нарада** – спільне обговорення важливих питань і прийняття рішень у всіх сферах громадського й політичного життя, форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників, дієва форма залучення членів трудового колективу до розв'язання завдань.

Оптимальна кількість учасників наради – 10-12 осіб. Нарада матиме позитивний результат лише тоді, коли її учасники за рівнем професійних знань і практичного досвіду відповідатимуть рівню винесеної на обговорення проблеми, крім того, сама проблема має бути значущою для всіх присутніх. Нараду проводить голова, який повинен мати не тільки організаторський хист, а й уміти стежити за перебігом дискусії, обмірковувати й добирати слушні запитання, систематизовувати різні погляди, вчасно робити висновки.

#### **Класифікація ділових нарад**

**1. За метою й завданням:** *навчальна* (передати учасникам певні знання і у такий спосіб підвищувати їх фаховий рівень); *роз'яснювальна* (керівник намагається переконати учасників наради у доцільності, правильності та своєчасності його стратегії та дій); *проблемна* (розроблення шляхів і методів розв'язання проблем, проводять у невеликому колі компетентних і висококваліфікованих фахівців); *координаційна* (координація роботи підрозділів); *диспетчерська (оперативна) нарада* (отримання інформації про поточний стан справ, її аналіз і прийняття рішення) проводять її у точно визначений час і день, що дає змогу учасникам підготуватися, відносно нетривала – 20-30 хв.; її доцільно розпочинати коротким звітом (інформацією)

про стан справ, виконання рішень попередньої наради, вказати на труднощі, що виникли, підсумком за минулий період; *інструктивна (інформаційна) нарада* (передавання учасникам вказівок і розпоряджень, роз'яснення їх і деталізація відносно конкретних умов роботи, встановлення методів і строків виконання вказівок, визначення завдань) доцільна, якщо запропонована увазі присутніх інформація багатоаспектна, передбачає неоднозначні способи дій, вирізняється неординарністю.

**2. За способом проведення:** *диктаторська нарада* (право голосу має тільки керівник; він викладає свої погляди, видає наказ або вказівку; кількість учасників нерегламентована; збереження ієрархії працівників, однозначність у постановці завдань, швидке виконання рішень); *автократична нарада* (перебіг її передбачає запитання керівника і відповіді учасників наради; на вимогу або за дозволом керівника допускаються виступи; кількість учасників обмежена); *сегрегативна нарада* передбачає порядок, за якого керівник сам визначає тих, хто має виступити, тобто тих, кого він бажає вислухати; *дискусійна нарада* – демократичний спосіб розв'язання проблем, що виносять на нараду. Такі наради організовують у разі потреби координації дій співробітників або підрозділів, їх може проводити як керівник, так і обраний учасниками голова. Кількість учасників обмежена, але не більше 15 осіб. Кожен учасник дискусійної наради має можливість вільно викласти свою думку, що сприяє підвищенню відповідальності за виконання ухвалених рішень, дає змогу відкрито обговорювати будь-які погляди, сприяє згуртованості членів колективу; *довільна нарада* має місце тоді, коли обмінюються думками працівники, професійні обов'язки яких тісно взаємопов'язані. Вона відбувається без порядку денного, без голови, на ній не приймають ніяких рішень. Прикладом такої наради є обговорення керівником, його заступниками, помічниками, провідними спеціалістами загального стану справ або важливої проблеми.

**3. За ступенем підготовленості:** *запланована* (щотижневі наради проводять за встановленою періодичністю, у точно визначений час, зі сталим складом учасників, з постійним порядком денним); *позапланова* проводиться у разі виникнення непередбачуваних, надзвичайних ситуацій (наприклад, за умови надходження нормативного документа, що змінює порядок роботи).

**4. За технікою проведення:** *нарада, проведена методом «мозкової атаки»* присвячується тільки одній проблемі, як правило, важливій; *«нарада без наради»* проводиться у три етапи:

1. Керівник формулює у письмовому вигляді проблему, яка вимагає прийняття колективного рішення.

2. Добираються необхідна інформація і вихідні матеріали для розв'язання проблеми, а також складається список осіб, які можуть взяти участь у пошуку оптимальних рішень; їм надсилають бланки з письмовим формулюванням проблеми.

3. Кожен з учасників повинен виробити свою точку зору і письмово викласти її на тому ж бланку. Один з учасників обговорення, призначений керівником, збирає заповнені бланки, знайомиться з їх змістом, спілкується з

кожним учасником, уточнюючи пропозиції та приймає остаточне рішення щодо вирішення проблеми. У розв'язанні складних питань бере участь керівник.

В організації ділової наради можна виділити три етапи: підготовка наради; перебіг наради; підсумовування наради.

#### 4. Дискусія

**Дискусія** (від лат. *discussio* - дослідження, розгляд) – діалогічний метод творчої діяльності групи осіб, побудований на публічному, відкритому, доброзичливому обговоренні актуального, але спірного питання і спрямований на певний позитивний результат. Дискусія – діалог не внутрішній, а зовнішній, відкритий.

Предметом дискусії не може бути другорядне, випадкове для конкретної аудиторії питання, воно має бути проблемним, важливим у цій ситуації й водночас викликати неоднозначні думки та пропозиції.

Справжня дискусія – не суперечка, вона передбачає об'єктивне й доброзичливе обговорення питання з обов'язковою повагою як до своїх прихильників, так і до опонентів, з опорою на особистісно-діалогічний стиль спілкування. Тому за результатами дискусії не може бути переможців і переможених.

Дискусія як метод вирішення проблеми зазвичай конструктивна, тобто спрямована на певний позитивний результат, на просування у розв'язанні спірного питання.

Організація дискусії передбачає три етапи: *підготовчий, основний та заключний*. На першому етапі формують тему дискусії й основні питання, які будуть винесені на колективне обговорення, визначити час і місце проведення дискусії. Здебільшого ефективність дискусії зумовлює вибір теми для обговорення, тому краще формувати її проблемно. Якщо тема дискусії є занадто складною, доцільно зробити невеликий вступ, щоб учасникам було легше визначитися щодо основних понять. На другому етапі обговорюють ті питання, які було винесено на порядок денний, виявляються позиції учасників, а емоційно-інтелектуальний поштовх пробуджує бажання мислити активно.

Про результативність дискусії можна говорити тоді, коли учасники сформуvalи певну думку щодо обговорюваного питання або підтвердили ті погляди, які мали до початку колективного обговорення. Якщо під впливом дискусії у частини учасників кардинально змінилися погляди, то це означає, що подіяв «ефект переконання». Він буде навіть тоді, коли в декого зародилися тільки певні сумніви щодо правильності своїх поглядів. «Нульовий ефект» дискусії буває тоді, коли погляди, думки більшості людей не змінилися. Зазвичай це може бути наслідком пасивного ставлення до дискусії та через невідповідність до неї. Якщо під час дискусії в декого змінилися погляди на протилежні тим, які хотіли сформуvalи її організатори, то це означає «ефект бумерангу», тобто негативний результат дискусії.

Іноді обговорення проблеми перетворюється з дискусії на суперечку, при цьому виникає комунікативний конфлікт. **Суперечка** – це зіткнення різних

думок, під час якого кожна із сторін відстоює тільки свою позицію. Учасники вступають у суперечку для досягнення трьох цілей: виправдання своїх думок, спростування думок опонента та одержання додаткової інформації.

### **Форми організації дискусії**

**«Дерево рішень».** Цей метод застосовується під час аналізу ситуації й допомагає досягнути повного розуміння причин, які зумовили прийняття того чи іншого важливого рішення в минулому. Учасники дискусії розуміють механізм прийняття складних рішень, а ведучий заносить у колонки переваги і недоліки кожного з них.

**Дискусія в стилі телевізійного ток-шоу.** Група з 3-5 осіб дискутує на заздалегідь обрану тему в присутності аудиторії. Глядачі вступають в обговорення пізніше: вони висловлюють свою думку або ставлять запитання учасникам бесіди.

**Дискусія «Мозковий штурм».** Ефективною формою організації дискусії, якою послуговуються досвідчені керівники для пошуку виходу з проблемних ситуацій, є «мозковий штурм» – метод колективного продукування великої кількості нових ідей і варіантів рішення складних, творчих завдань, які недоступні розуму та зусиллям однієї людини, за короткий проміжок часу. Метод було запропоновано ще у 40-х роках минулого століття американським психологом А. Осборном.

Під час обговорення учасники повинні працювати «як один мозок», цілеспрямований на генерування нових ідей. Висловлені ідеї переглядаються і відбирається краща, найправильніша або найефективніша. Кожен учасник зосереджує свою увагу на пошуку нових підходів, а не на критиці висловлених іншими думок, а відтак усі учасники можуть спокійно висловлювати свої думки.

Процес «мозкового штурму» передбачає дві стадії: на першій вноситься якомога більше ідей або рішень проблеми, на другій аналізуються ідеї і відбираються кращі і найбільш придатні для подальшого опрацювання. Участь у спілкуванні з використанням цього методу згуртовує колектив, значно підвищує їх інтелектуальний потенціал, прикладом «мозкового штурму» є гра «Що? Де? Коли?».

**Дебати** – обговорення якого-небудь питання, полеміка. Найголовніше у дебатах – передавання повідомлення якомога зрозуміліше, водночас апелюючи до повідомлення опонента, тобто завдання дебатів – переконати опонентів і слухачів у правильності поглядів.

Усі промовці намагаються залучити на свій бік якомога більшу кількість людей, тому дебати мають характер змагання, за регламентом якого слідує ведучий. Голова під час дебатів повинен простежити, щоб кожен промовець ефективно використав відведений йому час, а також захистити доповідача від неправомірних атак опонентів. Важливо, щоб учасники дебатів узгодили з головою правила й форму дебатів до початку.

Зазвичай дебати складаються з таких трьох етапів:

1. *Формулювання та обґрунтування власного бачення проблеми.* На цьому етапі важливо справити сильне враження, адже перший удар – половина виграної битви. Викласти власний погляд чітко і зрозуміло упродовж обмеженого часу – справжнє мистецтво, головним для якого є чотири чинники: увага аудиторії, актуальність питання, аргументація, сприймання присутніми. Щоб вас сприймали слухачі, треба бути доброзичливим і відвертим, не применшувати своїх можливостей, але й не перебільшувати їх, не дозволяти собі ставитися зверхньо як до присутніх, так і до опонентів, демонструвати інтерес до свого опонента, поважати його думки, навіть якщо вони різко протилежні вашим.

2. *Обмін аргументами й запитаннями із залу.* Це етап, на якому доповідачам дозволяється перебивати одне одного, а також передбачені запитання із залу.

Дебати – це стратегічна тактична гра, одержати перемогу в якій означає переконати присутніх. На другому етапі важливо вміти використовувати зустрічні методи: заспокійливий протест (*Ви, певно, погано поінформовані? Ви зовсім не маєте рації?*); умовне схвалення (*Певна річ, Ви маєте рацію і донедавна це справді було так, але я можу навести такі зміни...*); тактика ігнорування: ви нехтуєте реакцією опонента і поверхово розглядаєте його заперечення, водночас наводите переконливі аргументи «за»; відкладна тактика: ви визнаєте, що є певний сенс у аргументах опонента, але зараз вони недоречні, можливо, вони стануть у пригоді пізніше; повторення: щоб переконати присутніх, ви повторюєте свої аргументи, послуговуючись різними мовними засобами; підміна понять: заперечуючи опонентів, ви змінюєте його аргументи на: *Так, це дуже цікаве запитання. Це, певна річ, цікаве запитання.*

3. *Останнє слово опонентів.* Третій етап дебатів найкоротший: кожному з опонентів надається ще одна можливість висловитися. Щоб прикінцеве слово було дієве, необхідно ще раз наголосити на суті виступу.

Ці та інші методи спілкування дають змогу генерувати ідеї, збагачувати творчу діяльність організації, а керівникові оперативніше впроваджувати нововведення.

### **Питання для самоконтролю**

1. Функції та призначення перемовин.
2. Стадії проведення перемовин.
3. Види зборів. Етапи підготовки та проведення зборів.
4. Які види класифікацій нарад?
5. Які особливості наради, проведеної методом «мозкової атаки»?
6. Назвіть етапи проведення «наради без наради».
7. Що таке дискусія?
8. Які висувають вимоги до поведінки учасників дискусій?
9. Назвіть форми організації дискусій.
10. Що таке дебати? З яких етапів вони складаються?



## ТЕМА 5. ДІЛОВІ ПАПЕРИ ЯК ЗАСІБ ПИСЕМНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

### **План**

1. Класифікація документів.
2. Національний стандарт України.
3. Вимоги до тексту документа.

**Ключові поняття:** документ, класифікація документів, юридична сила документа, документознавство, документообіг, діловодство, носій інформації, реквізит, формуляр, текст документа.

### **1. Класифікація документів**

**Документ** – основний вид ділового мовлення, що містить інформацію, «зафіксовану на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі».

**Документ** – це матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку й має відповідно до законодавства юридичну силу. **Юридична сила документа** – це «властивість службового документа, надана чинним законодавством, яка є підставою для вирішення правових питань, здійснювати правове регулювання й управлінські функції».

Документи виконують офіційну, ділову й оперативну функції, оскільки вони – писемний доказ, джерело відомостей довідкового характеру.

Відтворюють документи на папері, фотоплівці, магнітній та перфострічці, дискеті, перфокарті. У практичній діяльності установ, організацій і підприємств найпоширеніший текстовий документ. 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 власноручно.

Види документів визначають за такими ознаками:

- **найменуванням (назвою)** – заяви, листи, телеграми, довідки, службові записки, інструкції, протоколи та ін.;

- **походженням** – службові (офіційні) й особисті. **Службові документи** створюються організаціями, підприємствами та службовими (посадовими) особами, які їх представляють. Під посадовою особою розуміють особу, яка здійснює функцію представника влади чи обіймає посаду, пов'язану з виконанням організаційно-розпорядчих або адміністративно-господарських обов'язків. Службові документи формуються в установленому порядку. **Особисті документи** створюють окремі особи поза сферою їх службової діяльності або виконанням службових обов'язків. До особистих також належать і ті документи, які містяться в приватному зібранні особи;

- **місцем виникнення** – внутрішні та зовнішні. *Внутрішні* документи мають чинність лише всередині тієї організації, установи чи підприємства, де їх складено. *Зовнішні* є результатом спілкування установи з іншими установами чи організаціями;

- **призначенням** – організаційні, розпорядчі, довідково-інформаційні, обліково-фінансові, господарсько-договірні, щодо особового складу;

- **напрямком** – вхідні й вихідні. *Вхідний* – це службовий документ, що надійшов до установи. *Вихідний* – це службовий документ, який надсилають іншій юридичній чи фізичній особі.

- **формою** – стандартні (типові) й індивідуальні (нестандартні). *Стандартні* – це документи, які мають однакову форму та заповнюються в певній послідовності й за суворо визначеними правилами (типові листи, типові інструкції, типові положення). *Індивідуальні* документи створюються в кожному конкретному випадку для розв'язання окремих ситуацій, їх друкують або пишуть від руки (протоколи, накази, заяви).

- **строками виконання** – звичайні безстрокові, термінові й дуже термінові. *Звичайні безстрокові* – це такі, які виконуються в порядку загальної черги. *Термінові* – зі встановленим строком виконання. До них належать також документи, які є терміновими за способом відправлення (телеграма, телефонограма). *Дуже термінові* – документи з позначенням «дуже терміново».

- **ступенем гласності** – загальні, таємні, для службового користування (ДСК). *Таємні* документи мають угорі праворуч позначення «Таємно». Розголошення змісту такого документа призводить до кримінальної відповідальності.

- **стадіями створення** – оригінали, копії, витяг і дублікат. *Оригінал* – це основний вид документа, перший і єдиний його примірник. Він має підпис керівника установи й, у разі потреби, завірений штампом і печаткою. Оригінал першим набуває юридичної сили. *Копія* – це точне знакове відтворення змісту оригіналу чи іншого документа. На копії документа обов'язково робиться помітка «Копія» вгорі праворуч. *Витяг* – копія офіційного документа, що відтворює деяку частину і відповідно засвідчена. *Дублікат* – повторний примірник офіційного документа, що має юридичну чинність оригіналу;

- **складністю** – прості (односкладові) й складні. *Прості* – містять інформацію з одного питання, *складні* – щодо двох і більше питань;

- **строками зберігання** – постійного, тривалого (понад 10 років) і тимчасового (до 10 років) зберігання;

- **технікою відтворення** – рукописні й відтворені механічним чи електронним способом;

- **носієм інформації** – оформлені на папері, диску, фотоплівці, магнітній стрічці, перфострічці.

Сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами, називається **діловодством**.

Сукупність взаємопов'язаних службових документів, застосовуваних у певній сфері діяльності чи галузі, називається **системою документації**.

Підставою для створення документів на підприємствах, в установах є необхідність засвідчення наявності та змісту управлінських дій, передавання, зберігання і використання інформації протягом певного часу або постійно.

**Документообіг** – рух документів в установі, організації від часу їх створення чи одержання до закінчення виконання або надсилання. Сумарна кількість документів, що надійшли в організацію, установу і створені ними за певний період, становить обсяг документообігу.

Наукова дисципліна, що вивчає закономірності створення документів, розробляє методи оформлювання документів, принципи документообігу й побудови систем документації, називається **документознавством**.

## **2. Національний стандарт України**

Національний стандарт України «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» ДСТУ 4163 – 2003 поширюється на організаційно-розпорядчі документи – постанови, розпорядження, накази, положення, рішення, протоколи, акти, листи тощо, створювані в результаті діяльності: органів державної влади України, органів місцевого самоврядування; підприємств, установ, організації та їх об'єднань усіх форм власності.

Цей стандарт установлює: склад реквізитів документів; вимоги до змісту і розташування їх; вимоги до банків та оформлювання документів; вимоги до документів, що їх виготовляють за допомоги друкувальних засобів. Вимоги його щодо оформлювання реквізитів можуть бути поширені на всі класи уніфікованих систем документації. Цей стандарт не поширюється на процеси створення та обігу електронних організаційно-розпорядчих документів.

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

**Реквізит службового документа** – це інформація, зафіксована в службовому документі для його ідентифікації, організації обігу і/або надання йому юридичної сили.

Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку, називається **формуляром**.

**Формуляр-зразок** – це модель побудови формуляра службового документа, що встановлює сферу його застосування, формат, розміри берегів, вимоги до побудови конструкційної сітки та реквізити.

Державний стандарт України визначає такий склад реквізитів документів: **01.** – зображення Державного герба України, герба АР Крим; **02.** – зображення емблеми організації або товарного знака (знак обслуговування); **03.** – зображення державних нагород; **04.** – код організації; **05.** – код форми документа; **06.** – назва організації вищого рівня; **07.** – назва організації; **08.** – назва структурного підрозділу організації; **09.** – довідкові дані про організацію;

10. – назва виду документа; 11. – дата документа; 12. – реєстраційний індекс документа; 13. – посилання на реєстраційний індекс та дату вхідного документа, на якого дають відповідь; 14. – місце складання або видання документа; 15. – гриф обмеження доступу до документа; 16. – адресат; 17. – гриф затвердження документа; 18. – резолюція; 19. – заголовок до тексту документа; 20. – відмітка про контроль; 21. – текст документа; 22. – відмітка про наявність додатка; 23. – підпис; 24. – гриф погодження документа; 25. – візи документа; 26. – відбиток печатки; 27. – відмітка про засвідчення копій; 28. – прізвище виконавця і номер його телефону; 29. – відмітка про виконання документа і направлення його до справи; 30. – відмітка про наявність документа в електронній формі; 31. – відмітка про надходження документа до організації від адресата; 32. – запис про державну реєстрацію.

Склад обов'язкових реквізитів у разі потреби може бути доповнений такими відомостями: розписка виконавця про одержання документа; хід виконання. У різних типах документів склад реквізитів неоднаковий: він залежить від змісту, призначення і способу оброблення документа. Кожному реквізиту відведене певне місце, що робить документи зручними для зорового сприйняття, спрощує їх опрацювання.

### 3. Вимоги до тексту документа

Організації, установи, агенції здійснюють діловодство, ведуть документацію, листуються *українською мовою*. У містах, населених пунктах, де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, тексти документів у внутрішньому діловодстві можна складати 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.

Основою службового документа є *текст* – головний реквізит службового документа, що відображає його зміст. Він має чітко й переконливо відбивати причину й мету його написання, розкривати суть конкретної справи.

*Текст* – це сукупність речень, об'єднаних у тематичну і структурну цілісність за правилами певної мовної системи. 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 оформлюється у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм. Якщо частини тексту мають різні смислові аспекти, або текст документа містить декілька рішень, висновків тощо, його треба переділити на розділи, підрозділи, пункти, підпункти, які нумерують арабськими цифрами і друкують з абзацу.

*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 з матеріально-технічного постачання і збуту.

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

Текст поділяється на взаємозумовлені логічні елементи: *вступ, основну частину (доказ), закінчення*. У *вступі* зазначається причина написання документа; в *основній частині* викладається суть питання, наводяться докази, пояснення, міркування; у *закінченні* вказується мета, заради якої складено документ.

Під час складання текстів документів слід дотримуватися таких правил:

1. Текст викладати від 3-ої особи: *Комісія ухвалила...; Ректорат клопочеться...*

2. Від першої особи пишуться заяви, автобіографії, доповідні, пояснювальні записки, накази.

3. Не вживати образних виразів, емоційно забарвлених слів і синтаксичних конструкцій.

4. Уживати стійкі (стандартизовані) сполучення типу: *відповідно до, з огляду на, на підставі, згідно з, з метою, необхідний для, в порядку, залежно від*. Повторювані в текстах мовні штампи треба видозмінювати, наприклад: *відповідно до угоди – згідно з угодою – на виконання угоди, щодо органів виконавської влади – стосовно представників бізнесу*.

5. Використовувати синтаксичні конструкції типу: *Доводимо до Вашого відома, що...; Нагадуємо Вам, що...; Підтверджуємо з вдячністю...; У порядку надання матеріальної допомоги...; У порядку обміну досвідом...*

6. Дієприслівникові звороти вживати на початку речення: *Враховуючи...; Беручи до уваги...; Розглянувши...; Вважаючи...; Користуючись нагодою...*

7. Використовувати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови і зрозумілі для широкого кола читачів.

8. Послуговуватися в текстах питомою українською лексикою, уникаючи слів іншомовного походження (синоніми-дублети): *бігборд – стенд, екзитпол – опитування на виході, пресинг – тиск, провайдер – постачальник*.

9. Уживати прямий порядок слів у реченнях (підмет передує присудкові, означення стоїть перед означуваними словами, додатки – після опорного слова, вставні слова – на початку речення).

10. Називаючи виконавця дії, потрібно вживати двоскладне речення: *Верховна Рада ухвалила законопроект; Ви не висловили пропозицій*. Форми на *-но, -то* виражають результативну дію без зазначення її виконавця. Помилковим є вживання у контекстах на *-но, -то* іменників чи займенників в орудному відмінку, що вказують на виконавця дії.

11. Уживати інфінітивні конструкції: *створити комісію; відкликати працівників, підготувати обґрунтування, координувати роботу*. Інфінітив у текстах ділових паперів уживають із суфіксом *-ти*, а не *-ть*.

12. У розпорядчих документах слід вживати дієслівні конструкції у формі наказового способу: *Наказую...; Пропоную...*

13. Використовувати скорочення слів, складноскорочені слова й аббревіатури, які пишуться у діловодстві за загальними правилами: *р-н, обл., км, напр., канд. філол. наук.*

14. Віддавати перевагу простим реченням. Використовувати форми ввічливості за допомоги слів: *шановний; високошановний; вельмишановний; високоповажний...*

15. Нову інформацію в тексті розпочинати з абзацу.

### Питання для самоконтролю

1. Що таке документ?
2. Які функції виконують документи?
3. Який стандарт установлює склад реквізитів документів?
4. Які вирізняють види документів?
5. З яких елементів складається документ?
6. Що таке формуляр?
7. Що означає «юридична сила документа»?
8. Дайте визначення понять «діловодство», «документообіг».
9. Сформулюйте визначення поняття «текст».
10. Яких правил слід дотримуватися, складаючи текст документа?

## ТЕМА 6.

### ДОКУМЕНТАЦІЯ З КАДРОВО-КОНТРАКТНИХ ПИТАНЬ

#### План

1. Резюме. Автобіографія.
2. Характеристика. Рекомендаційний лист.
3. Заява. Види заяв.
4. Особовий листок з обліку кадрів.
5. Наказ щодо особового складу.
6. Трудова книжка.
7. Трудовий договір. Контракт. Трудова угода.

**Ключові поняття:** *резюме, автобіографія, характеристика, рекомендаційний лист, заява, особовий листок з обліку кадрів, наказ, трудова книжка, трудовий договір, контракт, угода.*

#### 1. Резюме. Автобіографія

Для участі в конкурсі на заміщення вакантної посади особи, які претендують на ту чи іншу посаду, надсилають **резюме** – документ, у якому претендент повідомляє 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.

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

Складаючи 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**

1. Назва виду документа.

2. Текст документа, який містить таку інформацію: а) контакти (домашня, електронна адреси, телефони); 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); 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. г) освіта: повна назва навчального закладу, спеціальність, рік вступу і рік закінчення; факультативні тренінги, курси, семінари, які стосуються посади; д) 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 TOEFL, GM AT, IELTS, TSE або інших тестів); е) особисті відомості (рік народження, сімейний стан); є) додаткова інформація (відомості про громадську діяльність, членство у об'єднаннях, можливість відряджень, ненормованого робочого дня); ж) вказівка на можливість надання рекомендацій.

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

1. Формулюйте свою мету зрозуміло, чітко, дохідливо.

2. Намагайтеся не вживати такі слова, як *я*, *ми* замість них вживайте на початку речення активні дієслова: організував, створив, керував, вивчав.

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

4. Не вказуйте причини, через які пішли з попередньої роботи.
5. Не вказуйте розмір заробітної плати.
6. 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 розмішувати в Інтернеті на спеціальних мережевих сайтах. Рукописний варіант неприпустимий.

На сьогодні популярності набуває **відеорезюме** – ефективна і креативна технологія пошуку роботи, що дає можливість виокремитися претендентові на ринку праці. Технічно відеорезюме – це короткий презентаційний ролик, у якому пошукач відповідає на типові запитання, що можуть виникнути у роботодавця, або ж просто розповідає, чому він хоче і повинен працювати в цій компанії. Якщо вакансія потребує креативності, слід виявити її, але якщо претендент бере участь у конкурсі на заміщення вакантної посади бухгалтера, то креативність може зашкодити. Відеорезюме повинно бути до 3-х хвилин «ефірного часу».

*Взірець функціонального резюме:*

## **РЕЗЮМЕ**

**Сергій Пархоменко**

тел. 5479945; 0678643245

e-mail: [sergej\\_parch@yahoo.com](mailto:sergej_parch@yahoo.com)

**Мета:** заміщення вакантної посади керівника планового відділу.

**Кваліфікація:** Дипломований спеціаліст з бухгалтерського обліку з 15-річним досвідом складання фінансової звітності, включаючи рік незалежної ревізійної діяльності і п'яти років роботи у галузі виробничої бухгалтерії. Великий досвід керівної роботи й участі в розробленні проектів.

### **Досвід роботи:**

**Загальна бухгалтерія.** Маю значний досвід управління фінансовими справами, пов'язаними з діяльністю підприємства. Складав кошторис поточних витрат і відігравав провідну роль у реорганізації структури бухгалтерського обліку звітності у відділах, забезпеченні удосконаленого аналізу й управління.

**Виробнича бухгалтерія.** Значний досвід у розробленні нормативних витрат і ціноутворенні.

**Керівний і викладацький досвід.** Організовував і проводив семінари з бухгалтерського обліку для керівного складу з метою підвищення фінансової відповідальності шляхом вивчення методів максимізації доходів і мінімізації витрат. Розробив систему контролю бюджету капіталовкладень з метою забезпечення найбільш ефективного використання основних фондів.



**Освіта:** Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана, 1995. Спеціальність – бухгалтерський облік і аудит.

**Додаткова інформація:** Дипломований аудитор, член Асоціації фінансистів України.

За потреби надам рекомендації.

21.12.2013

Власноручний підпис

**Автобіографія** – це документ з незначним рівнем стандартизації, у якому особа повідомляє основні факти своєї біографії, є обов'язковою складовою особової справи працівника.

**Реквізити:** 1. Назва виду документа. 2. Текст, у якому зазначають: - прізвище, ім'я, по батькові; - дата і місце народження; - 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 4. Підпис (без розшифрування).

Залежно від особливостей фаху, умов написання автобіографії зауважують й інші відомості, зокрема, науковці 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 з 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. Автобіографія має дві форми: - автобіографія-розповідь з елементами опису й характеристикою згадуваних у ній людей; - автобіографія-документ – з точним поданням фактів.

*Взірець автобіографії:*

Автобіографія

Я, Мерзлий Дмитро Миколайович, народився 17 грудня 1990 року в м. Бровари Київської області.

1996 року пішов до першого класу загальноосвітньої школи № 7 м. Бровари, яку закінчив 2007 року з відзнакою (золотою медаллю).

2007 року вступив до Інституту філології Київського національного університету імені Тараса Шевченка за спеціальністю «Східні мови», де навчаюсь і зараз.

З вересня 2009 року очолюю студентську раду Інституту філології.

Склад сім'ї:

Батько – Мерзлий Микола Анатолійович, 1967 року народження, головний редактор Інформаційно-аналітичної агенції «Свобода слова».

Мати – Мерзла Любов Василівна, 1969 року народження, головний бухгалтер Видавничого дому «Дивосвіт».

Сестра – Мерзла Ірина Миколаївна, 1992 року народження, студентка Інституту мистецтв Національного педагогічного університету.

27.04.2013

Власноручний підпис

## 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 3 структурних частин: 1) 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). 2) Власне текст, який містить оцінку трудової діяльності працівника (з якого часу працює в цій установі, на якій посаді), ставлення до службових обов'язків та трудової дисципліни (вказують найбільш значущі досягнення, рівень професійної компетентності), моральних якостей (риса характеру, ставлення до інших членів колективу). 3) Висновок; призначення характеристики. 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.

*Взірець характеристики:*

### ХАРАКТЕРИСТИКА

Кімнацької Наталії Василівни,  
доцента кафедри журналістики  
Національного педагогічного  
університету ім. М. П. Драгоманова,  
1975 року народження,  
освіта вища

Кімнацька Наталія Василівна працює на посаді доцента кафедри журналістики з листопада 2003 року.

У своїй практиці викладання застосовує традиційні та новітні методики, які дозволяють досягти ефективних результатів у вивченні основ літературного редагування. До виконання службових обов'язків ставиться сумлінно. Має високий фаховий рівень, виявляє творчу активність у створенні науково-методичних розробок. Показує приклад наполегливості, конструктивного підходу до справи.

Доброзичлива, щира, відповідальний, компетентний викладач. Критична в оцінці своїх вчинків і вимоглива до студентів.

Характеристику видано для подання в науковий відділ.

25.05.2013

Директор Інституту  
української філології

підпис

А. В. Висоцький

Завідувач кафедри

підпис

О. В. Жадько

**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, несе відповідальність за рекомендовану особу, тому інформація має бути об'єктивною та правдивою.

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 і охоплення всіх рис претендента на премії, гранти тощо додають формуляри рекомендацій. Той, хто рекомендує, має лише заповнити відповідні пункти.

*Взірець рекомендаційного листа:*

Вельмишановний Анатолію Васильовичу!

Хочу порекомендувати Вам звернути увагу на Зінченко Тетяну Миколаївну. Знаю її ще зі студентських років, коли вона блискуче захистила магістерську роботу на тему «Інноваційні технології в освіті». Згодом

працювала під моїм керівництвом під час реалізації освітньої програми «Українська мова на мапі світу» та проекту «Українська мова вчора, сьогодні, завтра в Україні і світі», зарекомендувала себе старанним, досвідченим, наполегливим фахівцем.

Як дослідник Зінченко Т. М. має нестандартне мислення, прагне до пошуків нових шляхів реалізації задуманого. Останнім часом її професійні інтереси все більше схилялися до кола проблем, які вирішує Ваша організація.

Саме тому спільна діяльність може дати добрі результати для вас обох. Пані Зінченко – впевнена у собі й водночас привітна й комунікабельна людина.

Вважаю, що прийнявши Зінченко Тетяну Миколаївну на посаду консультанта-редактора мовного центру, Ви зробите вдалий вибір.

З правдивим поцінуванням

професор кафедри культури української мови

Інституту журналістики Київського

університету імені Тараса Шевченка

підпис

І. В. Кукал

### 3. Заява

**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 власноручно в одному примірнику.

За місцем виникнення розрізняють заяви *внутрішні й зовнішні*, за походженням – *особисті й службові*, за складністю – *прості й складні* (умотивовані).

Склад і оформлення реквізитів заяви: 1. **Адресат**. Посада, назва організації, прізвище, ім'я, по батькові посадової особи, якій адресовано заяву, в давальному відмінку. 2. **Адресант**. 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. **Назва виду документа**. 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*). 5. **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** оформлюють цифровим або словесно-цифровим способом. 7. **Підпис** укладача без розшифрування.

*Взірець складної заяви про зарахування на роботу*

Ректорові Київського  
національного університету  
імені Т. Шевченка  
акад. Губерському Л. В.  
Кукал Ірини Іванівни,  
що мешкає за адресою:  
вул. Гагаріна, 29, кв.171,  
м. Київ; тел. 547-98-49

**ЗАЯВА**

Прошу призначити мене на посаду заступника директора Інституту української філології з 01 вересня 2010 року.

Додаток:

1. Трудова книжка.
2. Копія диплома.
3. Рекомендаційний лист.

28.08.2013

Власноручний підпис

*Взірець простої внутрішньої заяви:*

Проректорові з наукової роботи  
Національного педагогічного  
університету ім. М. Драгоманова  
проф. Кудіну А. П.  
студента 51 групи Інституту  
дистанційної освіти  
Малиновського Степана  
Юрійовича

**ЗАЯВА**

Прошу дозволити мені користуватися дисертаційним фондом бібліотеки для написання магістерської роботи.

17.03.2013

Власноручний підпис

**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. Прізвище, ім'я, по батькові; дата і місце народження. 3. Фотокартка особи, яка заповнює документ. 4. Відомості

про освіту, науковий ступінь, вчене звання. 5. Якими мовами володіє. 6. Трудова діяльність. 7. Державні нагороди. 8. Вітчизняні, зарубіжні та міжнародні наукові відзнаки. 9. Відомості про родину. 10. Паспортні дані. 11. Домашня адреса. 12. Підпис. 13. Дата заповнення.

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

## 5. Наказ щодо особового складу

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

**Реквізити:** 1. Назва підприємства або установи, що видає наказ. 2. Назва виду документа. 3. Місце видання наказу. 4. Номер документа. 5. Дата підписання. 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 зазначається підстава для його складання. Проект наказу в разі потреби погоджують з відповідними посадовцями, яких визначає керівник установи.

## 6. Трудова книжка

**Трудова книжка** – це документ установленого 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 або чорнилом 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 усіх працівників підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності. На осіб, які працюють за сумісництвом, трудові книжки ведуться тільки за основним місцем роботи.

## **7. Трудовий договір. Контракт. Трудова угода**

*Договір трудовий* – угода між працівником і власником підприємства, установи, організації або уповноваженим ним органом (далі власник), за якою працівник зобов'язується виконувати роботу, визначену цією угодою з підпорядкуванням внутрішньому трудовому розпорядку, а власник – виплачувати працівникові заробітну плату і забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбачені законодавством про працю, колективним договором й угодою сторін.

Трудовий договір вважається укладеним, коли сторони досягли згоди з усіх умов, у тому числі з обов'язкових та додаткових.

Під час укладення трудового договору громадянин зобов'язаний подати паспорт або інший документ, що посвідчує особу, трудову книжку, а у випадках, передбачених законодавством, – також документ про освіту (спеціальність, кваліфікацію), про стан здоров'я та інші документи.

Трудовий договір укладається як в усній, так і письмовій формі.

Письмова форма трудового договору в сучасних умовах є найбільш оптимальною. Особливо її значення збільшується зі зростанням договірного регулювання праці та розширенням прав підприємств у регулюванні трудових відносин, відносин щодо додаткового соціального забезпечення працівників.

*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.

Особливою формою трудового договору є **контракт**, спрямовування якого створювати умови для виявлення ініціативи та самостійності працівника.

**Контракт** (від лат. *Contractus* – угода) – це правовий документ, що засвідчує певну домовленість між підприємством, організацією чи установою й працівником про умови спільної виробничої й творчої діяльності, обумовлену певним терміном.

**Реквізити:** 1. Назва виду документа. 2. Дата й місце укладання. 3. Текст. 4. Юридичні адреси сторін. 5. Підписи сторін – укладачів контракту. 6. Печатка, що засвідчує підпис роботодавця.

У тексті контракту зазначають орган, який наймає працівника; посада, прізвище, ім'я, по батькові, кого наймають; термін дії контракту; загальні положення; функції та обов'язки сторін; компетенція і права фахівця; матеріальне і соціально-побутове забезпечення працівника; відповідальність сторін, вирішення спорів; зміна і розірвання контракту.

Контракт може укладатися як з ініціативи керівника підприємства, так і особи, яка наймається на роботу, є підставою для видання наказу про прийняття працівника на роботу з дня, встановленого у контракті.

Документ, укладений у двох примірниках (по одному для кожної сторони), набуває юридичної чинності з моменту його підписання або з дати, обумовленої сторонами у контракті, й діє упродовж визначеного в ньому терміну: до 5 років, але не менше ніж рік. Контракт може бути змінений тільки за письмовою угодою сторін.

Умови контракту, які погіршують становище працівника порівняно з чинним законодавством, угодами і колективним договором, вважаються недійсними.

**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. 3. Місце укладання. 4. Дата. 5. Текст з переліком повноважень і зобов'язань сторін. 6. Юридичні адреси сторін. 7. Підписи. 8. Печатка установи.

Трудова угода укладається у двох примірниках, один з яких передається виконавцеві, а другий зберігається в організації.

### Питання для самоконтролю

1. Які ділові папери належать до кадрово-контрактних?
2. Що таке резюме? Назвіть типи резюме та правила його укладання.
3. Які особливості написання тексту автобіографії?



4. Що спільного і відмінного в оформленні характеристики і рекомендаційного листа?
5. На якому етапі працевлаштування заповнюють особовий листок з обліку кадрів?
6. Що таке заява? Які реквізити заяви?
7. Що регламентують накази щодо особового складу?
8. Який документ називається трудовою книжкою? Які відомості в неї заносяться і де вона зберігається?
9. З яких реквізитів складається наказ?
10. Назвіть відмінності між трудовою угодою, трудовим договором і контрактом.

## ТЕМА 7. ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ

### **План**

1. Довідка.
2. Звіт.
3. Службова записка.
4. Протокол. Витяг з протоколу.

**Ключові поняття:** довідка, доповідна записка, пояснювальна записка, рапорт, протокол, витяг із протоколу.

### 1. Довідка

**Довідка** – це документ інформаційного характеру, що підтверджує факти з життя й діяльності окремих громадян, різні обставини діяльності установ, організацій, підприємств.

Довідки можуть бути особисті й службові. *Особисті* довідки підтверджують певний юридичний факт конкретної особи. Оскільки текст довідки особистого характеру типовий, то слід використовувати бланки установи чи підприємства, на яких власноручно заповнюють тільки індивідуальні реквізити. Довідки *службового* характеру складають на запит або за вказівкою вищої організації чи службової особи. Вони повинні об'єктивно відображати стан справ конкретного структурного підрозділу, всієї установи. Зовнішні довідки підписує керівник і засвідчують печаткою. Внутрішні печаткою не засвідчують.

**Реквізити:** 1. Назва організації, що видає довідку. 2. Дата і номер. 3. Назва виду документа. 4. Текст, у якому вказують прізвище, ім'я та по батькові особи, якій видається довідка; текст, у якому підтверджують певний факт; призначення довідки (куди подається). 5. Підписи службових осіб, печатка, без якої довідка не має юридичної сили.

*Взірець довідки:*

Міністерство освіти і науки України  
Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова

24.09.2013

Довідка № 177

Леонов Ігор Вадимович навчається на III курсі денної форми навчання економічного факультету.

Довідка видана для подання до військкомату Київського району м. Харкова.

Декан факультету

підпис  
печатка

О.В.Смолич

## 2. Звіт

**Звіт** – це письмове повідомлення про виконання певної роботи (завдань, доручень за певний проміжок часу). Звіти бувають *статистичні* (цифрові) й *текстові*. Статистичні звіти оформлюються на спеціально виготовлених друкарським способом бланках. Текстові звіти здебільшого виконуються довільно, але існують усталені вимоги до їх оформлення.

**Реквізити:** 1. Назва виду документа. 2. Заголовок (вказують установу, напрям діяльності, звітний період). 3. Текст, який має такі частини: *вступ* (вказують коло завдань, які були поставлені перед установою (особою) за звітний період); *основна частина* (опис та аналіз виконаної роботи); *висновки* (пропозиції, зауваження, плани на майбутнє). 4. Підпис керівника установи або особи, відповідальної за складання звіту. 5. Дата. 6. Печатка.

Звіт повинен мати композиційну чіткість, логічну послідовність у викладі, обґрунтованість висновків і пропозицій, стислість, точність формулювань. Текст звіту великий за обсягом звіт поділяють на частини, кожна з яких має свій заголовок.

Звіти про виконання одноразових завдань і доручень не затверджуються й адресуються керівникові, від якого отримано завдання. Текст такого звіту починають словами: Відповідно до Вашого доручення від...

Печатка, штамп установи й підпис керівника мають бути лише у зовнішніх звітах.

## 2. Службові записки

Під загальним терміном службові записки найчастіше розуміють такі різновиди довідково-інформаційних документів: *доповідна записка*, *пояснювальна записка*, *рапорт*.

**Реквізити:** 1. Адресат. 2. Адресант. 3. Назва виду документа (Доповідна записка; Пояснювальна записка; Рапорт). 4. Заголовок (про відрядження, про запровадження державного іспиту з української мови (за професійним

спрямуванням), про порушення трудової дисципліни). 5. Текст. 6. Дата. 7. Підпис.

**Доповідна записка** – це документ на ім'я керівника установи, у якому повідомляють про певний факт, подію, подають звіт про виконання службових доручень або взятих на себе зобов'язань.

За змістом доповідні записки поділяють на інформаційні, звітні, ініціативні, за походженням – внутрішні, зовнішні.

Зміст доповідної записки повинен бути точним і лаконічним, для зручності поділятися на частини. Текст доповідної записки має дві частини – описову (констатаційну), в якій висвітлюється ситуація, що склалася; у другій частині сформульовані висновки і пропозиції або прохання, способи їх виконання.

Якщо доповідна записка надсилається з установи або структурного підрозділу, то підписується керівником, укладається на бланку і має, окрім зазначених реквізитів, вихідний реєстраційний номер.

**Репорт** – 1) письмове офіційне повідомлення про що-небудь вищій інстанції, керівництву; 2) різновид доповідної записки, в якій стисло але докладно викладено суть якої-небудь справи.

**Пояснювальна записка** – 1) це документ особистого характеру, в якому пояснюються певні дії особи; 2) вступна частина основного документа (плану, програми, звіту), в якому обґрунтовується мета його створення, структура, зміст, призначення, актуальність і новизна).

Пояснювальну записку пише працівник на вимогу керівника, рідше з власної ініціативи.

*Взірець пояснювальної записки:*

Деканові фізичного факультету ХПІ  
проф. Литвинову Я.В.  
студента гр. ГУ-14  
Бойка Ігоря Павловича

#### Пояснювальна записка

Із 05. 03 до 18. 03. 2013 р. я не відвідував заняття в інституті, оскільки допомагав усунути наслідки стихійного лиха, що сталося за місцем проживання батьків (м. Тересва Закарпатської обл.).

20. 03. 2013

Власноручний підпис

### 3. Протокол. Витяг з протоколу

**Протокол** – документ, що відбиває процес і результат роботи постійних та тимчасових колегіальних органів, проведення зборів, засідань, нарад, конференцій, обговорень тощо. Протокол веде секретар або інша спеціально призначена особа, конспектуючи, стенографуючи або записуючи на диктофон виступи учасників засідання.

За обсягом фіксованої інформації протоколи поділяють на: **стислі** – записують порядок денний, прізвища доповідачів, назву питання, формулюють ухвалу; **повні** – крім порядку денного, ухвали, стисло фіксують виступи доповідачів, інших осіб, які беруть участь у роботі колегіального органу; **стенографічні** – весь хід засідання записують дослівно.

**Реквізити:** 1. Назва виду документа. 2. Індекс (номер). 3. Дата. 4. Місце засідання. 5. Гриф затвердження (якщо протокол підлягає затвердженню). 6. Заголовок до тексту. 7. Текст. 8. Підпис голови. 9. Підпис секретаря.

*Вимоги до оформлення протоколу*

Протокол оформлюють на загальних бланках формату А4. Датою протоколу є дата засідання. Протоколи мають порядкову нумерацію з початку року, яка водночас означає 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 прийнятих рішень, контролювати їх виконання. У тексті протоколу виділяють дві частини: **вступна і основна**.

*Взірець протоколу:*

## ПРОТОКОЛ № 5

звітно-виборних зборів профспілкової групи  
кафедри джерелознавства і спеціальних дисциплін

31.10.2014

Голова: проф. С. В. Шеховець.

Секретар: доц. А. В. Гошилик.

Присутні: проф. Шеховець С. В., доц. Гошилик А. В., доц. Дудик О. В.,  
доц. Коломієць О. О., доц. Карплюк І. В., доц. Міськевич Т.М.,  
доц. Приходько С. В., викл. Поліщук Л. В., викл. Захарчук В. І.,  
голова профспілкового комітету Інституту історичної освіти  
доц. Л. В. Бака.

## ПОРЯДОК ДЕННИЙ:

1. Звіт про роботу профгрупорга кафедри джерелознавства і спеціальних дисциплін І. В. Карплюк за період з вересня 2012 року по вересень 2014 року

2. Вибори профгрупорга кафедри джерелознавства і спеціальних дисциплін.

### 1. СЛУХАЛИ:

Звіт профгрупорга кафедри джерелознавства і спеціальних дисциплін І. В. Карплюк за період з вересня 2012 року по вересень 2014 року (звіт додається).

### ВИСТУПИЛИ:

Доц. Т.М. Міськевич відзначила плідну працю І. В. Карплюк на профспілковій ниві.

Доц. О. В. Дудик наголосила на тому, що на посаді профоргана І. В. Карплюк своєчасно інформувала колектив кафедри про профспілкове життя

інституту та університету і гідно представляла кафедру перед профкомом інституту і університету.

Доц. С. В. Приходько – завдяки І. В. Карплюк привертається увага до проблем працівників кафедри (оздоровлення, надання путівок, матеріальної допомоги), організовано побут кафедри.

**УХВАЛИЛИ:**

1. Роботу профгрупорга кафедри джерелознавства і спеціальних дисциплін І. В. Карплюк за період з вересня 2012 року по вересень 2014 року схвалити.

**2. СЛУХАЛИ:**

Про вибори профгрупорга кафедри джерелознавства і спеціальних дисциплін.

**ВИСТУПИЛИ:**

Доц. О. О. Коломієць запропонувала обрати профорга відкритим голосуванням.

Викл. Л. В. Поліщук запропонувала переобрати І. В. Карплюк на посаду профорга на новий термін.

Викл. В. І. Захарчук підтримала пропозицію Л.В. Поліщук.

**УХВАЛИЛИ:**

1. Вибори профгрупорга провести відкритим голосуванням.

2. Висунути кандидатуру І. В. Карплюк на посаду голови профспілкової групи кафедри.

**РЕЗУЛЬТАТИ ГОЛОСУВАННЯ:**

«За» – одноголосно.

«Проти» – немає.

«Утрималися» – немає.

Головою профгрупи кафедри обрано доц. І. В Карплюк.

Голова зборів

підпис

С. В Шеховець

Секретар зборів

підпис

А. В. Гошилик

**Витяг з протоколу** – це відтворення частини протоколу, яка стосується розгляду окремого питання. Його складають, надсилають (або передають) окремим особам чи підприємствам на їхню вимогу.

**Реквізити:** 1. Назва виду документа. 2. Заголовок протоколу. 3. Дата протоколу. 4. Текст витягу. 5. Дата складання витягу. 6. Прізвища секретаря, голови засідання. 7. Печатка.

Від протоколу витяг відрізняється тим, що в ньому подається ухвала лише з одного питання, тому порядок денний не зазначається. Витяг засвідчується підписами голови та секретаря зборів і скріплюється печаткою.

У протоколі роблять помітку про витяг, а також зазначають, кому його вручено або надіслано.

*Взірець витягу з протоколу:*

Міністерство освіти і науки України  
Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова

**ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 11**

засідання Вченої ради  
Національного педагогічного університету  
імені М. П. Драгоманова

27 квітня 2013 року

**СЛУХАЛИ:**

Про затвердження типової програми кандидатського іспиту з української мови за професійним спрямуванням. Укладачі: Шевчук С. В., Висоцький А. В., Клименко І. В.

**УХВАЛИЛИ:**

Затвердити типову програму кандидатського іспиту з української мови за професійним спрямуванням. Укладачі: Шевчук С. В., Висоцький А.В., Клименко І.В.

30.04.2013

Голова Вченої ради  
Вчений секретар Вченої ради

В. П. Андрущенко  
О. Г. Ярошенко

**Питання для самоконтролю**

1. Які документи належать до довідково-інформаційних?
2. Що таке звіт? Які види звітів існують?
3. Що таке довідка? Види довідок. З яких реквізитів складається?
4. Види службових записок.
5. Які є види звітів?
6. Що таке протокол? Які існують види протоколів?
7. За якими правилами оформлюють текст протоколу?
8. Що таке витяг з протоколу?
9. Чим відрізняється протокол від витягу з протоколу?

**ТЕМА 8.**  
**ЕТИКЕТ СЛУЖБОВОГО ЛИСТУВАННЯ**

***План***

1. Класифікація листів.
2. Реквізити листа та їх оформлювання.
3. Етикет службового листування.
4. Типи листів.

**Ключові поняття:** листування, лист, реквізити листа, лист-повідомлення, лист-запит, гарантійний лист, лист-прохання, лист-відмова, лист-претензія, лист-вибачення.

## 1. Класифікація листів

**Лист** – це поширений вид документації, один із способів обміну інформацією. Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Мета їх – пояснити, переконати, поінформувати і спонукати адресата до певної дії.

За функціональними ознаками службові листи 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 *звичайні, циркулярні й колективні* листи. *Звичайний лист* надсилають на адресу однієї інстанції, *циркулярний лист* – низці установ, *колективний лист* – на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

## 2. Реквізити листа та їх оформлювання

Службові листи пишуть чи друкують на бланку або чистому аркуші паперу. **Реквізити** листа за державним стандартом: 1. Державний Герб. 2. Емблема організації, установи чи підприємства (не відтворюють, якщо на бланку розміщено зображення Державного Герба України). 3. Зображення державних нагород. 4. Код організації установи чи підприємства. 5. Повна назва установи, організації чи підприємства - автора листа. 6. Назва структурного підрозділу. 7. Індекс підприємства зв'язку, поштова й телеграфна адреси, номер телетайпа, номери телефону, факсу. 8. Дату (день, місяць, рік) записують словесно-цифровим способом. 9. Адресат. Листи адресують організації, установі чи підприємству, службовій або приватній особі. 10. 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?». 11. Текст листа складається з двох частин: опису фактів або подій, що послужили підставою для написання листа; висновків і пропозицій. 12. Позначення про наявність додатка. 13. Підписує службовий лист переважно керівник установи (організації, підприємства), його заступник чи керівник структурного підрозділу. Якщо лист написано на бланку установи, то зазначають лише посаду, ініціал(и) та прізвище особи, яка підписує лист (назву установи не повторюють).

## 3. Етикет ділового листування

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

1. Починати листа необхідно із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості: *Шановний (ім'я та по батькові)! Шановний пане/пані...*

(ім'я, ім'я й прізвище)! *Шановні панове! Шановні колеги! Вельмишановний добродію!* У листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати його професію: *Вельмишановний професоре! Шановний директоре! Шановний суддя!*

В українській мові звертання вживають у формі кличного відмінка. Заміна його формою називного відмінка на зразок *«Шановна Оксана Дмитрівна!»*, *«Шановний директор!»* є ненормативною. Відсутність звертання може бути витлумачено як зневагу до адресата і порушення етикету ділового листування.

2. Ретельно обмірковувати початкову фразу листа, адже саме вона має переконати адресата у правомірності написання листа. Якщо цей лист – відповідь на запрошення, запит, подяка, то вже у першому реченні буде доречним ввічливо висловити вдячність: *Висловлюємо свою найщирішу вдячність за... Вдячні Вам за ... Дякуємо за надану змогу.*

У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами: *Із вдячністю підтверджуємо отримання листа-відповіді... Офіційно підтверджуємо свою згоду на...Підтверджуємо отримання Вашої телеграми...*

Поширеними вступними фразами є посилення на зустріч, попередній лист, телефонну розмову, подію: *У відповідь на Ваш лист від (дата)... Згідно з нашою домовленістю надсилаємо Вам...*

До інвесторів, керівників установ, клієнтів, партнерів нерідко доводиться звертатися з проханнями. Початковими фразами таких листів можуть бути такі: *Будь ласка, повідомте нас про... Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у... Просимо Вас терміново ...*

Іноді виникають ситуації, коли потрібно вибачитися, перепросити за неприємності, яких ви завдали адресату. У такому разі листа слід розпочинати так: *Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося... Щиро просимо вибачити за затримку з відповіддю...*

У листах-нагадуваннях потрібно ввічливо, тактовно і ненав'язливо вказати на те, що, наприклад, термін оплати рахунка чи виконання замовлення минув. Такі листи варто розпочати так: *Вважаємо за свій обов'язок нагадати Вам про... Нам дуже незручно, що змушені нагадати Вам про... Дозвольте нагадати Вам, що...*

Коли слід виявити категоричність і рішучість, це можна зробити так: *Незважаючи на неодноразові нагадування та вжиті запобіжні заходи, Ваш борг не погашено, натомість він продовжує зростати. Вважаємо за потрібне попередити Вас про свій намір розірвати контракт.*

До категорії складних належать листи-відмови. Якщо ви не маєте можливості відповісти позитивно, то сказати «ні» слід аргументовано, коректно, доброзичливо. За умови дотримання цих порад адресат зрозуміє, що у вас не було іншого виходу. Сформулюйте відмову так: *Ми, докладно вивчивши запропонований Вами проект, з прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги... На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції... Вибачте, але ми не можемо надати (погодитись, направити)...*



У листах-повідомленнях доречною буде одна з таких вступних фраз: *Повідомляємо Вас... На жаль, змушені повідомити Вас, що...*

3. Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа. Так, можна повторити подяку, висловлену на початку, чи просто подякувати за допомогу, приділену увагу, оскільки слово "дякую" - найуживаніше слово кожного вихованого і порядного комерсанта, підприємця, банкіра, кожної ділової людини: *Дозвольте ще раз подякувати Вам... Ще раз висловлюємо щиро вдячність за постійну підтримку... Ще раз дякуємо...*

Доречним і корисним наприкінці листа є запевнення адресата в тому, про що вже йшлося в тексті: *Запевняємо, що Ви цілковито можете розраховувати на нашу підтримку. Будемо раді співпрацювати з Вами.*

Наприкінці листа можна висловити сподівання: *Сподіваємося, що наша пропозиція зацікавить Вас. Сподіваємося, що Ви розглянете наші пропозиції.*

Наприкінці листа можна також попросити вибачення за турботи чи ще раз повторити його за затримку з відповіддю або запізнення: *Щиро просимо вибачення за... Ще раз перепрошуємо за цю прикру помилку.*

4. Не слід забувати про прощальну фразу. Найчастіше в листах уживаються такі форми: *З повагою... Зі щирою повагою (пошаною)... З повагою, вдячністю та побажанням успіхів... Бажаємо успіхів.*

Після прощальної формули ввічливості розділовий знак не ставиться, з нового рядка оформлюється реквізит «Підпис».

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

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

Листи слід друкувати на гарно виконаних бланках, які є «візитною карткою» вашої установи. Конверт за своїм дизайном має відповідати бланкові; за розміром його необхідно дібрати так, щоб не виникало потреби складати лист більше ніж двічі.

6. Ділові листи не повинні бути надто довгими. Викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, за сутністю.

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

#### **4. Різні типи листів**

**Лист-повідомлення** — це такий службовий лист, у якому доводять до чийогось відома, 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.

**Інформаційний лист** – це службовий лист, в якому одна установа, що виступає адресантом, інформує іншу установу або приватну особу, яка є адресатом, про певні події, факти чи заходи. Найчастіше за допомоги 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, якого 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-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, в 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 детальне описання, зазначаючи кількість аркушів тощо. Заголовок до тексту супровідного листа слід починати словами: «*Про надіслання...*» або «*Про направлення...*».

**Лист-прохання** – це службовий лист, в 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-нагадування** – це службовий лист, у якому йдеться про наближення чи закінчення терміну виконання певних завдань, зобов'язань, у зв'язку з чим 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, в якій він опинився.

**Лист-претензія, рекламацийний 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. Зміст таких листів залежатиме від того, чи ви погоджуєтесь з претензією та висунутими звинуваченнями, чи вважаєте їх безпідставними.

**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, щоби 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** – 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** – різновид службового листа, в якому поздоровляємо колег, ділових партнерів чи інших осіб з нагоди певної події: свята, дня народження, 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.

**Лист-запрошення** – 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 та різноманітних урочистостей виготовляють художньо оформлені, оздоблені бланки.

### **Питання для самоконтролю**

1. До яких документів за призначенням належать листи?
2. Що таке службовий лист?
3. Які виділяють листи за функціональними ознаками?
4. Назвіть реквізити листа та правила їх оформлювання.
5. Наведіть приклад поширених звертань у листах.
6. Наведіть приклади завершальних речень листа.
7. Як правильно сформулювати відмову?

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

### Базові

1. Глушик С. В. Сучасні ділові папери : навч. посібник / С. В. Глушик, О. В. Дияк, С. В. Шевчук. – Київ : Арій, 2009.
2. Гриценко Т. Б. Українська мова та культура мовлення : навч. посібник / Т. Б. Гриценко. – Вінниця : Нова книга, 2003.
3. Культура фахового мовлення : Навч. посібник / за ред. Н. Д. Бабич. – Чернівці : Книги – ХХІ, 2005.
4. Мацюк З. Українська мова професійного спрямування : навч. посібник / З. Мацюк, Н. Станкевич. – Київ : Каравела, 2008.
5. Мацько Л. І. Культура фахової мови : навч. посібник / Л. І. Мацько, Л. В. Кравець – Київ : ВЦ «Академія», 2007.
6. Михайлюк В. О. Українська мова професійного спілкування : навч. посібник / В. О. Михайлюк – Київ : ВД «Професіонал», 2005.
7. Проблеми української термінології / Вісник Нац. університету «Львівська політехніка» – Львів : Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2004. – № 503
8. Семенов О. М. Культура наукової української мови : навч. посібник / О. М. Семенов. – Київ : «Академвидав», 2010.
9. Український правопис / НАН України, Інститут мовознавства ім. О. О. Потебні; Інститут української мови. – Київ : Наук. думка, 2012.
10. Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців : навч. посібник / С. В. Шевчук. – Київ : Арій, 2008.

### Допоміжні

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. – Київ : ВЦ «Академія», 2004.
2. Бондаренко В. В. Переклад науково-технічної літератури / В. В. Бондаренко, В. В. Дубічинський, В. М. Кухаренко. – Харків, 2001.
3. Волкотруб Г. Й. Стилїстика ділової мови / Г. Й. Волкотруб. – Київ : МАУП, 2002.
4. Дяков А. С. Основи термінотворення / А. С. Дяков, Т. Р. Кияк, З. Б. Куделько. – Київ : Видавничий дім «КМ Академія», 2000.
5. Ковальчук В. В. Основи наукових досліджень : навч. посібник / В. В. Ковальчук, Л. М. Моїсєєв. – Київ : Видавничий дім «Професіонал», 2004.
6. Мацько Л. І. Стилїстика ділового мовлення та редагування ділових документів : навч. посібник для дистанц. навчання / Л. І. Мацько, Л. В. Кравець, О. В. Солдаткіна. – Київ : Ун-т «Україна», 2004.
7. Мацько Л. І. Риторика : навч. посібник / Л. І. Мацько, О. М. Мацько. – Київ : Вища школа, 2003.
8. Мацько Л. І. Стилїстика української мови : підручник / Л. І. Мацько, О. М. Сидоренко, О. М. Мацько. – Київ : Вища школа, 2003.

9. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посібник / Я. Радевич-Винницький. – Київ : Знання, 2006.
10. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації : навч. посібник / Г. М. Сагач. – Київ : Зоря, 2003.
11. Сербенська О. Культура усного мовлення : практикум : навч. посібник / О. Сербенська. – Київ : Центр навчальної літератури, 2004.
12. Сурмін Ю. П. Наукові тексти: специфіка, підготовка та презентація : навч.-метод. посібник / Ю. П. Сурмін. – Київ : НАДУ, 2008.
13. Українська мова : Енциклопедія. – Київ : Видавництво «Українська енциклопедія» ім. М. П. Бажана, 2004.
14. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник / Ф. І. Хміль. – Київ : «Академвидав», 2004.

### **Словники**

1. Вирган І. О. Російсько-український словник сталих виразів / І. О. Вирган, М. М. Пилинський. – Харків : Прапор, 2002.
2. Караванський С. Практичний словник синонімів української мови / С. Караванський. – Київ : Вид-во «Українська книга», 2004.
3. Караванський С. Російсько-український словник складної лексики / С. Караванський. – Львів : БаК, 2006.
4. Лучик А. А. Російсько-український та українсько-російський словник еквівалентів слова / А. А. Лучик. – Київ : Довіра, 2004.
5. Російсько-український словник / НАН України. Ін-т мовознавства ім. О. О. Потебні / [І. О. Анніна, Г. Н. Горюшина, І. С. Гнатюк та ін.]; за ред. В. В. Жайворонка. – Київ : Абрис, 2003.
6. Словник-довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшний, О. Сербенська, З. Терлак. – Київ : Знання, 2006.
7. Сучасний словник-мінімум іншомовних слів. – Київ : Довіра, 2008.
8. Український орфографічний словник : Близько 174 тис. слів / за ред. В. Г. Складенка. – Київ : Довіра, 2009.
9. Шевчук С. В. Російсько-український словник ділового мовлення / С. В. Шевчук. – К.: Вища школа, 2008.

### **Інформаційні ресурси**

1. Цифровий репозиторій ХНУМГ [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua>
2. [www.ukrbook.net/DSTU\\_pabl.htm](http://www.ukrbook.net/DSTU_pabl.htm)
3. [www.mova.info](http://www.mova.info)
4. [www.novamova.com.ua](http://www.novamova.com.ua)
5. [www.pereklad.kiev.ua](http://www.pereklad.kiev.ua)
6. [www.pravopys.net](http://www.pravopys.net)
7. [www.rozum.org.ua](http://www.rozum.org.ua)

*Навчальне видання*

**ЖИГЛО** Оксана Олександрівна  
**КІР'ЯНОВА** Олена Василівна  
**МАЛЮКОВА** Ольга Юріївна

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

З ДИСЦИПЛІНИ

**УКРАЇНСЬКА МОВА**  
**(ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)**

*(для студентів денної та заочної форм навчання  
усіх напрямів підготовки бакалавра)*

Відповідальний за випуск *О. О. Жигло*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *О. Ю. Малюкова*

План 2014, поз. 140 Л

---

Підп. до друку 23.01.2015  
Друк на ризографі.  
Тираж 50 пр.

Формат 60x84/16  
Ум. друк. арк. 6,5  
Зам. №

Видавець і виготовлювач:  
Харківський національний університет  
міського господарства імені О. М. Бекетова,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002  
Електронна адреса: [rectorat@kname.edu.ua](mailto:rectorat@kname.edu.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК № 4705 від 28.03.2014 р.