

Мова як засіб спілкування. Культура ділового мовлення
Роль та значення мови у суспільному житті людини
Види спілкування.
Культура ділового спілкування.
Поняття про мовну норму.

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

- **Мова** — це найважливіший, універсальний засіб спілкування, організації та координації всіх видів суспільної діяльності: галузі виробництва, побуту, обслуговування, культури, освіти, науки.

Українська мова входить до найпоширеніших мов світу, нею розмовляє близько 45 мільйонів людей. Вона належить до східної групи слов'янських мов, що входять до індоєвропейської мовної сім'ї.

Відповідно до статті 10 Конституції України, прийнятої Верховною Радою 28 червня 1996 року, українська мова є державною мовою в Україні, «держава забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя на її 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.

Термін «державна мова» з'явився в часи виникнення національних держав. Звичайно, в однонаціональних державах немає необхідності конституційного закріплення державної мови. В багатонаціональних країнах статус державної закріплюється за мовою більшості населення.

Українська мова мала статус, близький до державного, вже у XIV — першій половині XVI століття, оскільки функціонувала в законодавстві, судочинстві, канцеляріях, державному і приватному листуванні.

Утвердження української мови як державної неможливе «без органічної взаємодії принаймні двох засад:

1. створення такої мовної ситуації, за якої б українська мова мала б усі можливості безперешкодного вживання, вияву комунікативних функцій, властивих іншим високорозвинутим літературним мовам у сучасних цивілізованих суспільствах;
2. ефективного вивчення на різних ділянках освіти у поєднанні з мовним вихованням.

- **Українська національна мова існує:**

- а) у вищій формі загальнонародної мови — сучасній українській літературній мові;
- б) у нижчих формах загальнонародної мови — її територіальних діалектах.

Отже, не слід ототожнювати поняття «національна мова» і «літературна мова». Національна мова охоплює літературну мову, територіальні діалекти, професійні й соціальні жаргони, суто розмовну лексику, а літературна мова є вищою

формою національної мови. Національну мову творить народ, тоді як відшліфована її форма — літературна мова — творилась митцями слова.

➤ **Літературна мова** — це унормована, відшліфована форма загальнонародної мови, що обслуговує найрізноманітніші сфери суспільної діяльності людей: державні та громадські установи, пресу, художню літературу, науку, театр, освіту й побут людей. Вона характеризується унормованістю, уніфікованістю, стандартністю, високою граматичною організацією, розвиненою системою стилів.

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 виробничі потреби суспільства.

Українська літературна мова як вища форма загальнонародної національної мови, відшліфована майстрами слова, характеризується наявністю сталих норм, які є обов'язковими для всіх її носіїв. Унормованість — головна ознака літературної мови.

➤ **Норма літературної мови** — це сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, які закріплюються у процесі суспільної комунікації.

Розрізняють різні типи норм:

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

Норми характеризуються системністю, історичною і соціальною зумовленістю, стабільністю. Проте з часом літературні норми можуть змінюватися. Тому в межах норми співіснують мовні варіанти — видозміни однієї й тієї самої мовної одиниці, наявні на різних мовних рівнях: фонетичному, лексичному, морфологічному чи синтаксичному. Варіанти виникають відповідно до потреб суспільства в кодифікації написань і відображають тимчасове співіснування старого й нового в мові.

У словниках українського літературного слововживання розрізняють варіанти акцентні (алфавіт і алфавіт), фонематичні (вогонь і огонь), морфологічні (міст, а в Р. в. моста й мосту).

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

Культура мовлення

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

Мовленнєва культура особистості великою мірою залежить від її орієнтованості на основні риси бездоганного, зразкового мовлення. Щоб бути зразковим, мовлення має характеризуватися такими найважливішими ознаками:

правильністю, тобто відповідати літературним нормам, що існують у мовній системі (орфоепічним, орфографічним, лексичним, морфологічним, синтаксичним, стилістичним, пунктуаційним);

змістовністю, яка передбачає глибоке осмислення теми й головної думки висловлювання, докладне ознайомлення з наявною інформацією з цієї теми; різнобічне та повне розкриття теми, уникнення зайвого;

послідовністю, тобто логічністю та лаконічністю думок;

багатством, що передбачає використання різноманітних засобів вираження думок у межах відповідного стилю, уникнення невиправданого повторення слів, однотипних конструкцій речень;

точністю, яка великою мірою залежить від глибини знань та ерудиції особистості, а також від активного словникового запасу. І виражаючи власні думки, слід добирати слова, які найбільше відповідають висловлюваному змісту;

виразністю, для досягнення якої слід виділяти найважливіші місця свого висловлювання і виражати власне ставлення до предмета мовлення;

доречністю та доцільністю, яка залежить насамперед від того, наскільки повно й глибоко людина оцінює ситуацію спілкування, інтереси, стан, настрої адресата. Крім цього, треба уникати того, що могло б уразити, викликати роздратування у співбесідника, і вказувати на помилки співрозмовників у тактовній формі.

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

Культура мовлення — це ще й загальноприйнятий мовний етикет: типові формули вітання, побажання, прощання, запрошення тощо. Неабияке значення має й тон розмови, вміння вислухати іншого, вчасно й доречно підтримати тему. Уважність, чемність і ввічливість — основні вимоги мовного етикету.

Важливим компонентом ділового спілкування є етика мовлення. Недаремно один мудрий філософ сказав: „Заговори, щоб я тебе побачив.” Вислів віками не втрачає своєї актуальності. Адже від того, якими лексичними засобами володіє мовець, яку має інтонацію, вимову, як послуговується жестами, емоціями залежить рівень його освіченості і культури.

Виховану людину завжди вирізняє ввічливість, привітність, доброзичливість, тактовність, стриманість, повага до співрозмовника, здатність до співчуття та розуміння оточуючих. І особливу роль у цьому відіграє слово: вчасне, доречне, вагоме, переконливе.

Вміння володіти словом – велика майстерність. Не секрет, що не завжди на належному рівні ведуться ділові переговори, виступи перед співробітниками чи незнайомою аудиторією. І, на жаль, частково огріхи припадають на невдало

підібрані й сказані слова. Наприклад, доповідачі, лектори у своїх виступах часто вживають російські слова в українському варіанті або ж навпаки, тобто калькують їх. Насичують свою мову просторіччям, територіальними діалектами, нехтують вимовою, а іноді й роблять це навмисне, мовляв, для „кращого ефекту”, але досягається зворотній.

Часто можна почути, як через мовознавчу некомпетентність порушується граматична й лексична структура слів. Нерідко виступаючі говорять:

лекція (замість) лекція
тема (замість) тема
проблема (замість) проблема
наверно (замість) мабуть
канечно, конешно (замість) звичайно
невздовзі (замість) невдовзі
пойнятно (замість) зрозуміло
поощряє (замість) заохочує
Європа (замість) Європа
сольоний (замість) солоний
тута (замість) тут

Не завжди розрізняється й логічна структура слів. Наприклад: прошу (будь ласка) і прошу (звертаються з проханням), шкода (про жалість, втрати, збитки) і шкода (даремно, не варто).

Трапляється, що не точно коментується значення і вживання паронімів. Наприклад: відігравати (роль), грати (на чомусь) і грати (конструкція).

Іноді мовці у виступах використовують книжні слова, різні граматичні звороти, маловідому термінологію. Така мова не сприймається слухачами, стомлює їх, створює дискомфорт і свідчить про низький рівень виступаючого.

Бувають випадки, коли доповідач чи лектор нав'язливо звертається до слухачів: “Вам зрозуміло?”, “Вам ясно?”. Запитання такого типу свідчать, що виступаючий недооцінює слухачів і цим ображає їх.

Отже, аби не траплялося подібних ситуацій, потрібно скористатися загальноприйнятими нормами ділового етикету.

Мова виступу, доповіді, лекції має бути бездоганною, простою, зрозумілою широкому колу слухачів. Слід уникати іншомовних слів, якщо є українські відповідники; сполучників типу: тому що; через те, що; у зв'язку з тим, що; враховуючи те, що; з огляду того, що; зважаючи на те, що; так, як; про те, що і т.д.

Важливим є також правильне й доречне використання вставних слів і виразів, обережне послуговування крилатими словами та іншими фразеологізмами. Тут треба враховувати професійний і віковий контингент слухачів.

Для ефективності ділових взаємин варто зорієнтуватися не лише в собі, а й в тих, хто оточує, виробити свою манеру спілкування. Спілкуючись, треба триматися скромно й впевнено. Належить подбати й про атмосферу приязності, товариськості, вільного й рівноправного обміну думками. Необхідно передбачати і враховувати реакцію слухачів.

Доповідач повинен говорити чітко, переконливо, не поспішаючи, в ході мовлення змінювати інтонацію, щоб мова не була монотонною. Буває й так, що

спілкуючись, співрозмовники не завжди розуміють один одного. Не слід забувати, що в будь-якій ситуації можна дійти згоди. Запорукою успіху в цьому є взаємодовіра.

Отже, уважне, дбайливе ставлення до мови є зовнішньою ознакою мовного етикету.

Стильові різновиди українського мовлення. Основні ознаки офіційно-ділового, наукового та розмовного стилів мовлення

Стилі українського мовлення: розмовний, науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, художній.

Основні ознаки офіційно-ділового стилю.

Основні ознаки наукового стилю.

Особливості розмовного стилю мовлення.

Мова обслуговує усі сфери суспільного життя. У процесі історичного розвитку в мові виробилося багато різноманітних засобів висловлювання, які по-різному використовуються залежно від мети спілкування.

Користуючись мовою в своєму повсякденному житті, люди залежно від потреби вдаються до різних мовних засобів. Бесіда на занятті відрізняється від виступу на зборах. Коли ми укладаємо, наприклад, навчальну програму, ми старанніше добираємо слова й будуємо речення, ніж тоді, коли пишемо приватного листа. Залежно від змісту й мети висловлювання, а також від індивідуальної манери та уподобань у процесі мовлення відбуваються певний добір і комбінування найпридатніших і найпотрібніших саме для цієї мовної ситуації співвідносних варіантів форм, слів, словосполучень, конструкцій речень тощо. Отже, художній твір (новела, оповідання), наукова стаття, наказ керівника установи, протокол, написані однією мовою, відрізняються набором мовних засобів, специфічними особливостями у мовному оформленні. Таке розрізнення називається стилістичною диференціацією мови.

У літературі й взагалі у мистецтві стиль означає певну єдність художніх образів і форм їх вираження. Стиль означає також спосіб, прийом, метод певної діяльності.

Літературна мова становить систему стилів. Структура, кількість, характер і співвідношення їх змінюються з розвитком суспільства. Під стилями літературної мови розуміють її різновиди, які обслуговують різноманітні сфери суспільного життя.

➤ **Мовний стиль** — це сукупність мовних засобів вираження, зумовлених змістом і метою висловлювання.

Усна форма літературної мови має лише один стиль – розмовний. У писемній мові виділяють: науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, художній стилі. Отже, в українській літературній мові звичайно виділяють п'ять функціональних стилів: науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, стиль побутового мовлення,

художній. Кожний зі стилів має свої характерні ознаки й реалізується у властивих йому жанрах.

➤ **Жанри** — це різновиди текстів певного стилю, що різняться насамперед метою мовлення, сферою спілкування та іншими ознаками.

Основні ознаки стилів та їх жанрів можна подати у вигляді таблиці.

Таблиця 1

Стилi i жанри мовлення

Назва стилів	Види творів, у яких стиль реалізується	Основні ознаки стилів і жанрів мовлення			
		Мета мовлення	Сфера спілкування	Форма реалізації стилю	Мовні особливості стилю
Розмовний		обмін інформацією, думками, враженнями, прохання чи подання допомоги, виховний вплив	побутові стосунки з родичами, друзями, знайомими	діалог	широко використовуються побутова лексика, фразеологізми, емоційно забарвлені й просторічні слова, звертання, вставні слова, неповні речення тощо
Науковий	дисертація, монографія, стаття, підручник, лекція, відгук, анотація	повідомлення про результати наукових досліджень	наука, техніка, освіта	монолог	характерні мовні засоби: терміни, спеціальна фразеологія, складні синтаксичні конструкції; повні речення; логічність, точність, обґрунтованість викладу
Офіційно-діловий	закон, кодекс, статут, наказ, указ, оголошення, доручення, розписка, протокол, акт, інструкція, лист тощо	регулювання офіційно-ділових стосунків	офіційно-ділові стосунки	монолог (діалог)	переважають стилістично нейтральні мовні засоби: стандартна канцелярська лексика, складні речення, немає емоційно забарвлених слів; виклад гранично точний
Публіцистичний	виступ, нарис, публіцистична стаття, памфлет, фейлетон, дискусія	обговорення, відстоювання та пропаганда важливих суспільно-політичних ідей, сприяння суспільному розвитку	громадсько-політичне життя	монолог (діалог)	використовуються суспільно-політична лексика, емоційно забарвлені слова, риторичні запитання, вигуки, повтори; тон мовлення пристрасний, оцінний

Художній	трагедія, комедія, драма, водевіль, роман, повість, поема, вірш, байка	різнобічний вплив на думки й почуття людей за допомогою художніх засобів	мистецтво слова	монолог	застосовуються всі мовні засоби, особливо широко — слово в переносному значенні
----------	--	--	-----------------	---------	---

Офіційно-діловий стиль — це мова ділових паперів, розпоряджень, постанов, програм, заяв, автобіографій, резолюцій, протоколів, законів, актів, наказів, анкет, розписок тощо. Ним написані найважливіші документи, в яких відображається історія народу. Документи відображають події, зберігають пам'ять через роки, пов'язуючи минуле з сьогоденням. Це один з найдавніших стилів. Його ознаки знаходимо в документах XI — XII ст. (Мстиславова грамота 1130 р.), в українсько-молдавських грамотах, українських грамотах XIV та XV ст., українських літописах (офіційні листи, угоди і т. ін.). Сфера вживання ділового стилю зумовлює його жанрову розгалуженість. Обслуговуючи потреби суспільства в державному, громадському, економічному й політичному житті, тексти офіційно-ділового стилю мають виразні відмінності й у межах того самого жанру.

Офіційно-діловий стиль має підстилі: інформаційний, дипломатичний, законодавчий, адміністративно-канцелярський. Стиль законодавчих паперів значно відрізняється від канцелярського. У канцелярсько-діловій мові виразно виявляється безпосередній зв'язок мови з виробничою діяльністю людей.

Однак для всіх текстів офіційно-ділового стилю характерні й спільні мовні риси.

1. Наявність реквізитів, які мають певну черговість. У різних видах ділових паперів склад реквізитів неоднаковий, він залежить від змісту документа, його призначення та способу оброблення. Укріплення за реквізитами постійного місця робить документи зручними для зорового сприймання, спрощує їх опрацювання. Підпис є обов'язковим реквізитом будь-якого документа.
2. Точність, послідовність і лаконічність викладу фактів, гранична чіткість у висловленні. Діловий стиль позбавлений образності, емоційності та індивідуальних авторських рис.
3. Наявність усталених мовних зворотів, певна стандартизація початків і закінчень документів. Найхарактерніші прояви стандартизації такі:
 - а) широке вживання готових словесних формул типу *у зв'язку з, відповідно до, з метою, згідно з*, що спрощує й полегшує процес укладання окремих видів документів;
 - б) повторюваність тих самих слів, форм, зворотів, конструкцій як результат досягнення однотипності вираження думки.
4. Лексика 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.
5. Для чіткої організації текст ділиться на параграфи, пункти, підпункти.
6. У текстах часто вживаються словосполучення з дієсловами у формі теперішнього часу із значенням позачасовості, постійності дії: рішення надсилається, має місце, виробнича рада розглядає. Вживаються і такі звороти, як

з оригіналом згідно, складено й завірено (засвідчено) у двох примірниках, вжити заходів, визнати за можливе, звернутися із заявою, надати слово, оголосити подяку, накласти резолюцію.

7. Найхарактерніші речення — прості поширені (кілька підметів при одному присудку, кілька присудків при одному підметі, кілька додатків при одному з головних членів тощо). Вживаються також складні речення із сурядним і підрядним зв'язком.

Отже, тексти офіційно-ділового стилю вимагають документації тверджень, точності формулювань, не припускають двозначності тлумачення змісту.

З роками, від століття до століття, від епохи до епохи змінюються мовні стилі. Ряд термінів і слів виходять з ужитку і виникають нові, а ті, що лишаються змінюють своє значення. Тому стиль ділової мови на сучасному етапі відрізняється від стилів попередніх років.

Правила укладання документів

Документ як основний вид ділового мовлення. Класифікація документів.

Реквізити документа й основні правила їх оформлення.

Вимоги до змісту документа.

Оформлення сторінки.

Документ — основний вид ділового мовлення, що фіксує та передає інформацію, підтверджує її достовірність, об'єктивність.

- **Документ** — це матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку й має відповідно до чинного законодавства юридичну силу.

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 найчастіше використовують текстові документи, інформація яких фіксується рукописним, машинописним чи друкарським способом.

Види документів визначають за такими ознаками:

найменуванням — заяви, листи, телеграми, довідки, службові записки, інструкції, протоколи та ін.;

походженням — службові (офіційні) й особисті:

- **службові** документи створюються організаціями, підприємствами та службовими особами, які їх представляють. Вони оформляються в установленому порядку;
- **особисті** документи створюють окремі особи поза сферою їх службової діяльності;

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;

напрямом — *вхідні й вихідні*;

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). Якщо службовий документ потребує негайного виконання, передання тексту документа може здійснюватися також телефоном, телеграфом чи телефаксом;
- *дуже термінові* — документи з позначенням «дуже терміново»;

ступенем гласності — *секретні й несекретні* (для службового користування). *Секретні* документи мають угорі праворуч позначення «Секретно». Розголошення змісту такого документа призводить до кримінальної відповідальності;

стадіями створення — оригінали, копії й виписки:

- *оригінал* — це основний вид документа, перший і єдиний його примірник. Він має підпис керівника установи й, у разі потреби, завірений штампом і печаткою;
- *копія* — це точне відтворення оригіналу. На копії документа обов'язково робиться помітка «Копія» вгорі праворуч. Листуючись із підприємствами, організаціями й установами, у справах завжди залишають потрібні для довідок копії. Такі копії зветься *відпуском*. Оригінал і копія мають однакову юридичну силу;
- за потреби відтворити не весь документ, а лише його частину, робиться *виписка (витяг)*;
- якщо документ загублено, видається його другий примірник — *дублікат*. Юридичне оригінал і дублікат рівноцінні;

складністю — *прості (односкладові) й складні*;

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

технікою відтворення — *рукописні й відтворені механічним способом*;

носієм інформації — оформлені на папері, диску, фотоплівці, магнітній стрічці, перфострічці.

Організація роботи з документами та діяльність щодо їх створення називаються **діловодством**.

Документування управлінської діяльності полягає у фіксації за встановленими правилами на паперових або магнітних носіях управлінських дій, тобто у створенні документів.

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.

Реквізити документа й основні правила їх оформлення

Документи з високим рівнем стандартизації створюють за затвердженою формою, тобто відповідно до формуляра-зразка.

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

Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку, називається **формуляром**. Формуляр-зразок — це модель побудови однотипних документів. Він передбачає такі реквізити та їх розташування в організаційно-розпорядчих документах:

1. Державний герб України.
2. Емблема організації чи підприємства.
3. Зображення державних нагород.
4. Код установи, організації, підприємства за Українським класифікатором підприємств і організацій (УКПО).
5. Код форми документа за Українським класифікатором управлінської документації (УКУД).
6. Назва міністерства або відомства (вищої організації або замовника).
7. Повна назва організації, установи чи підприємства — автора документа.
8. Назва структурного підрозділу.
9. Індекс підприємства зв'язку, поштова й телеграфна адреса, номер телетайпа (абонентського телеграфу), номер телефону, факсу, номер рахунка в банку.
10. Назва виду документа.
11. Дата.
12. Індекс.
13. Посилання на індекс та дату вхідного документа.
14. Місце складання або видання.
15. Гриф обмеження доступу до документа.
16. Адресат.
17. Гриф затвердження.
18. Резолюція.
19. Заголовок до тексту.
20. Відмітка про контроль.
21. Текст.
22. Відмітка про наявність додатка.
23. Підпис.
24. Гриф погодження.

25. Візи.
26. Печатка.
27. Відмітка про засвідчення копій.
28. Прізвище виконавця та номер його телефону.
29. Відмітка про виконання документа й направлення його до справи.
30. Відмітка про перенесення відомостей на машинний носій.
31. Відмітка про надходження документа.

Склад обов'язкових реквізитів у разі потреби може бути доповнений такими відомостями: виконавці; розписка виконавця про одержання документа; хід виконання; додатки.

Розрізняють два основні види формулярів — з поздовжнім і кутовим розміщенням реквізитів. У різних типах документів склад реквізитів неоднаковий. Він залежить від змісту, призначення і способу обробки документа. Кожному реквізиту відведене певне місце. Це робить документи зручними для зорового сприйняття, спрощує їх опрацювання.

Для документів з високим рівнем стандартизації друкарським або іншим способом виготовляють бланки, які містять трафаретний текст. Бланки виготовляють згідно з вимогами державних стандартів та Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади від 17 жовтня 1997 року з обов'язковим додержанням таких правил:

- встановлюється два види бланків: бланк для листів і загальний бланк для інших видів організаційно-розпорядчих документів. Виготовлення бланків конкретних видів документів допускається, якщо їх кількість на рік перевищує 200 одиниць;
- реквізити заголовка розміщуються *центрованим* (початок і кінець кожного рядка реквізиту однаково віддалені від меж площі) або *паперовим* (кожний рядок реквізиту починається від лівої межі площі) способом;
- бланки повинні виготовлятися друкарським способом на білому папері або папері світлих тонів фарбами яскравого кольору.

Деякі внутрішні документи (заяви працівників, окремі службові довідки тощо) та документи, створені від імені двох або більше організацій, оформляються не на бланках.

Бланк — це друкована стандартна форма документа з реквізитами, що містять постійну інформацію. Бланки заповнюють конкретними відомостями. Найпоширенішими є бланки актів, доні док, наказів, протоколів, листів.

Трафаретний текст — це дослівне відтворення постійної інформації однотипної групи документів з пропусками для подальшого заповнення конкретного документа.

Застосування бланків під час складання документів підвищує культуру ділового спілкування, надає інформації офіційного характеру.

Під час оформлення документів слід дотримуватися головних правил їх складання, які передбачають правильне написання реквізитів, їх розміщення на бланку документа. Додержання цих вимог надає документові юридичної чинності.

Вимоги до тексту документа

Основою службового документа є текст, який має чітко й переконливо відбивати причину й мету його написання, розкривати суть конкретної справи.

Текст — це сукупність речень, об'єднаних у тематичну й 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 оформляється у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм.

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

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

- Текст викладати від третьої особи:
Комісія ухвалила... ; Інститут просить... ; Ректорат клопочеться...
- Від першої особи пишуться заяви, автобіографії, доповідні й пояснювальні записки, накази.
- Не вживати образних виразів, емоційно забарвлених слів і синтаксичних конструкцій.
- Уживати стійкі (стандартизовані) сполучення типу:
відповідно до, у зв'язку з, згідно з, з метою, необхідний для, в порядку.
- Використовувати синтаксичні конструкції типу:
Доводимо до Вашого відома, що... ; Нагадуємо Вам, що... ; Підтверджуємо з вдячністю... ; У порядку надання матеріальної допомоги...; У порядку обміну досвідом...; У зв'язку з вказівкою...; Відповідно до попередньої домовленості...; Відповідно до Вашого прохання...
- Дієприслівникові звороти вживати на початку речення:
Враховуючи...; Беручи до уваги...; Розглянувши...; Вважаючи...
- Використовувати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови і зрозумілі для широкого кола читачів.
- Уживати прямий порядок слів у реченнях (підмет передує присудковій, означення стоїть перед означуваними словами, додатки — після опорного слова, вставні слова — на початку речення).
- Щоб не виявляти гостроти стосунків з партнером, активну форму дієслів варто замінити на пасивну. Наприклад: *Ви не висловили свої пропозиції* — *Вами ще не*

висловлені пропозиції...

- Якщо ж важливо вказати на конкретного виконавця, то тоді треба вживати активну форму: *Університет не гарантує...*
- Уживати інфінітивні конструкції: *створити комісію; відкликати працівників...*
- У розпорядчих документах слід вживати дієслівні конструкції у формі наказового способу: *Наказую...* ; *Пропоную...*
- Використовувати скорочення слів, складноскорочені слова й аббревіатури, які пишуться у діловодстві за загальними правилами :*р-н, обл., км, напр., канд. філол. наук.*
- Віддавати перевагу простим реченням. Використовувати форми ввічливості за допомогою слів: *шановний; високошановний; вельмишановний; високоповажний...*

Оформлення сторінки

Організаційно-розпорядчі документи оформляють на папері формату А4 (294x210) та А5 (146x210). Для зручності з обох боків сторінки залишають вільні поля: ліве — 35 мм; праве — не менше 8 мм; верхнє — 20 мм; нижнє — 19 мм (для формату А4) і 16 мм (для формату А5).

На бланку друкується тільки перша сторінка документа, а наступні — на чистих аркушах паперу. Якщо текст документа займає більше однієї сторінки, то на другу сторінку не можна переносити один підпис, на ній має бути не менше двох рядків тексту.

Нумерація сторінок. У документах, оформлених на двох і більше аркушах паперу, нумерація сторінок починається з другої.

Якщо текст документа друкується з одного боку аркуша, то номери проставляються посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами на відстані не менше 10 мм від краю. Слово “сторінка” не пишеться, а також біля цифр не ставляться ніякі позначення.

Якщо текст друкується з обох боків аркуша, то непарні сторінки позначаються у правому верхньому кутку, а парні — у лівому верхньому кутку аркуша.

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

Абзац — це відступ управо у початковому рядку, яким починається виклад нової думки у документі, а також фрагмент тексту між двома такими відступами. Середня довжина абзацу має бути 4 — 6 речень, хоча в текстах документів є абзаци, що складаються з одного речення. Слід пам'ятати, якою б не була його довжина, абзац — це внутрішньо замкнене смислове ціле, що виражає закінчену думку.

Абзацне членування тексту доповнює нумерація рубрик тексту, що вказує на взаємозалежність певних розділів, частин, пунктів та їх підпорядкування. Існує дві системи нумерації — комбінована (традиційна) й нова.

Комбінована (традиційна) ґрунтується на використанні різних типів знаків — слів, літер, арабських та римських цифр. Ця система використання різних позначень обов'язково має бути логічною, послідовною і будуватися за ознакою зростання.

Нова система базується на використанні лише арабських цифр, розміщених у певній послідовності. Застосовуючи цю систему, слід дотримуватися таких правил:

- після номера частини, розділу, пункту, підпункту ставиться крапка;
- номер кожної складової частини включає номери вищих ступенів поділу: розділи — 1.; 2.; 3.; 4.;

номер підрозділу складається з номера розділу й порядкового номера підрозділу, відокремлених крапкою — 1.2.; 1.3.; номер пункту містить порядковий номер розділу, підрозділу й пункту, відокремлених крапкою — 1.1.1.; 1.2.2.; номер підпункту складається з номера розділу, підрозділу, пункту, підпункту, відокремлених крапкою — 1.1.1.1.; 1.2.2.2. і т.д.

Застосування нової системи нумерації спрощує оброблення документів та дозволяє не вживати словесних найменувань і символів.

Комбінована	Нова
А. Б. В. Розділ I	1
I. II. III. Частина 1	1.1
I. 2. 3. Частина 2	1.2
1); 2); пункт 1	1.2.1
а); б); §1	1.2.2.1
§2	1.3
	2
	і т. д.

Особливості використання професійної лексики і фразеології у діловому спілкуванні

Специфіка використання професійної лексики у діловому мовленні.

Вживання сталих словосполучень.

Використання мовних штамів.

Терміни – це слова або словосполучення, які вживаються в досить специфічній (науковій, публіцистичній, діловій та ін.) сфері мовлення і створюються для точного вираження спеціальних понять і предметів. Іншими словами, термін – це слово в особливій функції, і саме тому термін набуває великої точності значення, „чистоти” (він позбавлений образних, експресивних, суб’єктивно-оцінних відтінків значення).

Терміни створюються засобами власної мови (діловодство), запозичаються (дебет) або „конструюються” з власних і запозичених складників (теоетайп, фототелеграма, скорозшивач).

Термінологічний словник система української мови постійно розвивається, тому слід враховувати зміни в мові службової документації.

Проблеми, пов’язані з термінами в тій чи іншій галузі: відсутність українських підручників, перекладних і тлумачних словників та інші.

Вимоги до використання термінів:

1. Термін повинен вживатися лише в одній, зафіксованій у словнику, формі (діловодство, а не діловедення, справоведення, ділопрізводство) та ін.).
2. Термін повинен вживатися з одним (закріпленим за ним у словнику) значенням з урахуванням конкретної галузі.
3. При користуванні терміном слід суворо дотримуватися правил утворення від нього похідних форм.
4. При укладанні документа службова особа повинна звіритися за словником, якщо певний термін викликає у неї сумнів. У жодному разі не варто складати свої терміни.
5. Окремі терміни (які вживаються в різних галузях) слід вживати з уточнюючими означеннями, щоб не викликати неоднозначного розуміння тим, хто складав документ, і тим, хто його читає.

Професіоналізми – це слова або вислови, властиві мові певної вузької професійної групи людей, поставлених в особливі умови життя.

Професіоналізми виникають у двох випадках: коли та чи інша спеціальність не має розвиненої термінології або як розмовні неофіційні заміники наявних у цій галузі термінів. Друга група професіоналізмів особливо поширена й досить активно поповнюється (трансплантація – пересадка). Це, як правило, загальнозрозумілі й часто загальноновживані слова, які, проте, не належать до літературної мови.

На відміну від термінів, професіоналізми не мають чіткого наукового визначення і не становлять цілісної системи. Якщо терміни – це, як правило, абстрактні поняття, то професіоналізми – конкретні, тому що детально диференціюють ті предмети, дії, якості, що безпосередньо пов’язані зі сферою діяльності відповідної професії, наприклад:

1. Слова та словосполучення, притаманні мові моряків:

кок – кухар

<i>експеримент</i>	<i>дослід, спроба</i>
<i>ексклюзивний</i>	<i>виключний</i>
<i>екстраординарність</i>	<i>особливість</i>
<i>електорат</i>	<i>виборці</i>
<i>ідентичний</i>	<i>тотожний, рівнозначний, однаковий</i>
<i>інцидент</i>	<i>випадок, пригода, непорозуміння, неприємна подія, okazія</i>
<i>компенсація</i>	<i>відшкодування, оплата, покриття</i>
<i>конвенція</i>	<i>угода</i>
<i>координувати</i>	<i>погоджувати</i>
<i>лаконічний</i>	<i>стилий, короткий, небагатослівний</i>
<i>лімітувати</i>	<i>обмежувати</i>
<i>превентивний</i>	<i>запобіжний</i>
<i>прерогатива</i>	<i>перевага, виключне право</i>
<i>пріоритет</i>	<i>першість, переважне право</i>
<i>пролонгація</i>	<i>продовження (подовження)</i>
<i>реалізація</i>	<i>виконання, здійснення, втілення, проведення, спродаж</i>
<i>реєстрація</i>	<i>запис</i>
<i>репродукувати</i>	<i>відтворювати</i>
<i>симптом</i>	<i>ознака, риса, прояв, знак</i>
<i>спонсор</i>	<i>доброчинець, попечитель, меценат</i>
<i>стимул</i>	<i>поштовх, притика, рушійна сила, заохочення</i>
<i>фіксація</i>	<i>запис, закріплення</i>

Декілька порад щодо вживання неологізмів, іншомовних слів у діловій мові та в науковому стилі:

а) не слід використовувати іншомовні слова, якщо в українській мові є їх прями відповідники;

б) треба використовувати іншомовні слова лише в тому значенні, в якому вони зафіксовані в сучасних словниках, а якщо є синоніми – добирати потрібні найточніші відповідники, виходячи з контексту;

в) не можна використовувати в одному документі (тексті) іншомовне слово та його український відповідник.

Перевага повинна надаватися державній мові, що значною мірою полегшить ведення діловодства й допоможе уникнути небажаних двозначностей і помилок.

Складні випадки українського правопису Зміни у правописі української мови (1993 р.)

Уживання апострофа та м'якого знака.

Подвоєння та подовження приголосних.

Спрощення в групах приголосних. Чергування звуків.

Правопис префіксів та суфіксів.

Правопис складних слів.

Вживання великої літери.

Правила переносу.

Вживання варіативних закінчень іменників чоловічого роду II відміни в родовому і давальному відмінках. Використання кличної форми у професійному спілкуванні.

Ступенювання прикметників

Правопис слів іншомовного походження.

Правопис власних назв.

Розділові знаки. Вживання коми, двокрапки і тире.

1. Український правопис, його історія та сучасний стан. Основні зміни і доповнення у V виданні Українського правопису”.

ПРАВОПИС – сукупність загальновизначених і загальнообов'язкових правил, що встановлюють способи передачі мови на письмі. Правопис охоплює орфографію та пунктуацію. Як правило, складається історично, відбиваючи давні традиції або нові тенденції в передачі звуків, слів і форм, що виявляються в кожній писемній мові на різних етапах її розвитку.

Український правопис сформувався на основі правописних традицій давньоруської мови, що ґрунтувалися на фонетичному принципі, за яким написання має відбивати вимову. Засади давньоруського правопису використовувалися в українській писемності 14-16 ст. У кін. 16 - на поч. 17 ст. в українському правописі усталився історико-етимологічний принцип, який зберігався до поч. 19 ст. Разом з тим, протягом 16-18 ст. в ньому формуються нові традиції, пов'язані з переозвученням літер алфавіту відповідно до живої української вимови. Наприклад, за історичною традицією зберігалася літера ь там, де у вимові звучав і, зокрема й на місці о, е в новозакритих складах (внь, жьнка, тьлько) у творах Івана Некрашевича, цією ж літерою передавався звук і будь-якого походження в Літописі Граб'янки 1710, іноді для цього звука паралельно з ь вживалася й літера и (априля, потимь, тилко), наприклад, у Літописі Величка 1720 і т. п.

За історико-етимологічним принципом двома літерами - ы, и, які читалися однаково, передавався і голосний и (<ы, і), що призводило на практиці до плутання цих літер і в інших позиціях (наприклад, у Літописі Величка: бытва, бытий, але димь, новими, сина). Історико-етимологічного принципу стихійно дотримувася і І. Котляревський, який започаткував процес формування нової української літературної мови, та видавець його творів М. Парпура. Вони користувалися абеткою, спільною з російською, але з відмінною від неї вимовою деяких літер. Вибір літери для передавання на письмі конкретного звука визначався його походженням, через що, наприклад, звук и(ы, і) передавався літерами и, і, ы; звук і (ь) — літерою ь; і (< о, е в новозакритих складах) - літерами и, і; звук е - літерами е (після приголосного), э (на початку слова і після голосного); м'якість попереднього приголосного перед е і йотація звука е не позначалися; подовження м'яких приголосних в іменниках середнього роду не передавалося; літери ь, ь вживалися у функції сучасного апострофа; у кінці слів послідовно зберігалася написання літери ь і т. ін. Докладніше опрацював і теоретично обґрунтував принципи історико-етимологічного правопису М. Максимович.

Від початку 19 ст. в українській мові поширюється фонетичний (фонематичний) правопис, принцип якого — позначення однією літерою однієї фонемі. Першу спробу закріпити цей правопис зробив О. Павловський у «Грамматике малороссійскаго нарѣчія» (1818). Тут до абетки введено літеру і на позначення звука і незалежно від його походження, але йотація його на письмі не зазначалася; звук и позначався літерою ы, а літеру у вилучено з абетки; літера ь вживалася замість сучасного є; згідно з традицією, замість нинішнього апострофа вживався ь, у кінці слів після приголосних зберігався ь; закінчення дієслів -ться, -шся передавалися згідно з вимовою як -цьця, -сся.

Нову тенденцію до фонетизації українського правопису підтримали в 1-й половині 19 ст. харківські письменники П. Гулак-Артемовський, за безпосередньою участю якого було створено новий (слобожанський) правопис, а також Г. Квітка-Основ'яненко, Є. Гребінка, С. Писаревський та ін. Засадою слобожанського варіанта правопису було - писати так, як вимовляється, з послідовним використанням і дотриманням вимови літер російського алфавіту. Згідно з цим правописом звук і передавався літерами и (між приголосними) та і (перед голосним та й): витер, гарни, сино, сію, твій. Звук и — літерою ы: сын, сыла, ходылы. ь писали тільки після м'яких приголосних на позначення звука є: житиь, синь. Йотоване о та м'якість попереднього приголосного перед о передавали літерою ъ: ъго, синъго. Звук е — літерою е, а іноді — э(поэть). У функції сучасного апострофа вживались літери ь та ъ або не писалося жодного знака: пьять, вьязугь, пьять. Знак ь залишився також у кінці слів: пань, свить і т. п. Дієслівні закінчення -ться, -шся передавалися то фонетизовано (-тця, -щя, -сся), то за етимологічним принципом (-ться, -тся, -шся); збираютця, умывающця, ховатся, ховатся, бьесся, учышся. Написання деяких іншомовних слів фонетизувалося згідно з діалектною вимовою: Хранція, паравья. Різні письменники вносили до цього правопису індивідуальні, зміни й доповнення, що розхитувало його систему. У 2-й пол. 19 ст. він вийшов з ужитку.

Послідовником фонетичного підходу до орфографії виступив О. Корсун в альманасі «Сніпъ» (1841), де він, дотримуючись у цілому слобожанського правопису, запровадив для позначення звука і незалежно від його походження латинську літеру j, а літеру и - замість двох давніх літер ы та и.

Фонетичний правопис підтримав також О. Бодяньський, поєднавши його з історико-етимологічним принципом І. Котляревського і фонетичним - слобожанським правописом. Наприклад, за етимологічною ознакою вживалися ь, ъ, але звук и незалежно від його походження передавався однією літерою ы, звук і — літерами и та і, фонетизувалося написання окремих діалектних слів.

Переважно фонетичний правопис із збереженням окремих традиційних елементів (ь у кінці слів, спорадичний ъ для голосного і, ъ після м'якого приголосного перед о тощо) користувався і Т. Шевченко.

У серед. 19 ст. фонетичний принцип підтримували І. Бецький, А. Метлинський. Крайню позицію у фонетизації орфографії зайняв М. Гатцук, який розробив оригінальний проект правопису з численними діакритичними знаками, які б відбивали на письмі всі діалектичні особливості української мови. У 1861 він запропонував перейти від гражданського шрифту до кирилиці старокиївської редакції і видрукував таким чином свою «Українську абетку». Принципово не відрізнявся від правопису М. Гатцука фонетичний правопис К. Шейковського (1859), у якому було менше діакритичних знаків, але використовувалися літери ы, э.

Значно популярнішою виявилась орфографічна система, що її розробив П.Куліш у кін. 50-х рр. 19 ст. Проте кулішівка відзначалася прагненням до зайвої фонетизації правопису дієслів, закінчень -ться, -шся, відмовою від наявних у попередніх правописах сполучень йо, ъо на користь літери ъ, відсутністю літери для йотованого е (у попередніх правописах уже вживалася літера є), збереженням знака ь у кінці слова після приголосних тощо. Ці недоліки значною мірою були усунені в правописі «Південно-Західного відділу Російського географічного товариства» (1873), співавторами якого були П. Житецький та К. Михальчук. З їхньої ініціативи до кулішівки було внесено зміни: йотований звук і вперше став позначатися літерою ї, йотований е — літерою є, у кінці слова перестав вживатися ь, вибуховий г передавався не латинською літерою g, а буквосполученням кг. Але у зв'язку з Емським

актом 1876 цей правопис було заборонено. Від 1876 до 1905 на Східній Україні всю українську літературу друкували російською абеткою згідно з російським правописом (в середовищі української інтелігенції він дістав іронічну назву «ярижка»). Лише після 1905 знову з'явилася можливість книгодрукування українською мовою, у зв'язку з чим стала актуальною і проблема правопису. Усі книжки, українські газети й журнали, що виходили в Наддніпрянській Україні 1905-14рр., друкувалися трохи видозміненою кулішівкою, спопуляризованою шкільними підручниками і «Словарем української мови» за редакцією Б. Грінченка. Серед нових особливостей цього правопису — вживання літери г на позначення вибухового g, позначення м'якості кінцевого р, закінчення и в родовому відмінку однини іменників жіночого роду на приголосний, написання и на початку слова перед н (иній, инший) тощо.

У Західній Україні (Східна Галичина, Буковина, Закарпаття) на поч. 19 ст. вживали за традицією старослов'янську кириличну азбуку і користувалися старим консервативним історико-етимологічним правописом, офіційно визнаним у школах та книговидавничій практиці. Проте цей принцип постійно порушувався. Так, звук і передавався літерами і, и, о, е, ъ, змішувалися літери ы, и, л - в у кінці слів, вживалися численні діакритичні знаки. Першу спробу фонетичного правопису за принципом «пиши, як чуєш, а читай, як видиш» у Західній Україні зробили М. Шашкевич, І. Вагилевич та Я. Головацький у виданому 1837 гражданським шрифтом літературному альманасі «Русалка Дністровая». Згідно з цим правописом, літера і послідовно вживалася на позначення звука і (< о, е в новозакритих складах), літери о, е — для звуків о, е. Уперше вводилося буквосполучення йо на позначення йотованого о та ъо на позначення м'якості попереднього приголосного перед о, запроваджено в «гражданську» азбуку літеру є для позначення м'якості попереднього приголосного та передачі йотованого е. Традиційною літерою ъ передавали голосний і (< ъ) та йотований і. До абетки було введено нову літеру я (нескладове у) і вилучено зайві літери ы, ъ. Роздільна вимова губних з наступним йотованим не позначалася (бю, пє), вибуховий g позначався літерою г, закінчення дієслів -ться передавалося через т-ся, частка -ся з усіма дієсловами писалася через дефіс. Альманах «Русалка Дністровая» був конфіскований австро-угорським урядом, і цей правопис не поширився в Галичині. Проте пізніше його було використано у Східній Україні, зокрема запозичено сполучення йо, ъо та літеру є.

У 60-80-х рр. 19 ст. у Західній Україні користувалися двома правописами: історико-етимологічним М. Максимовича (москвофілі) і фонетичним П. Куліша (народовці). Між прихильниками обох правописів («етимології» і «фонетики») велася боротьба, яка закінчилася аж у кін. 19 ст. перемогою прихильників фонетичного правопису. У кін. 70-х рр. у Галичині до кулішівки долучився і фонетичний правопис М. Драгоманова — драгоманівка. Позиції «фонетистів» значно зміцніли після виходу 1886 «Малоруско-німецького словаря» Є. Желехівського, надрукованого фонетичною орфографією, пристосованою автором до особливостей української мови в Галичині. Цей правопис, відомий під назвою желехівка, набув значного поширення, з 1893 він запроваджений у шкільному навчанні й визнавався як єдиний офіційний аж до 1922, а деякі твори друкувалися ним аж до 1940. На Закарпатті в 20—40-х рр. існував правопис панькевичівка.

У середині 19 ст. в Галичині робилися спроби латинізації українського алфавіту. Після здобуття Україною незалежності Центральна Рада 17 січня 1918 видала «Головні правила українського правопису», але вони не встигли впровадитися в практику. У травні 1919 Українська Академія наук схвалила «Найголовніші правила українського правопису» (вид. 1921), які стали основою всіх наступних правописів. Новий правопис, затверджений РНК УСРР 1928 (т. з. скрипниківський), передбачав, зокрема, літеру г для іншомовних слів, запозичених після 1860, позначення м'якості іншомовного л (аероплян, бльокада, блюза) та ін. У 1933 цей правопис було переглянуто і значно перероблено (вилучено літеру г, змінено правило вживання роду в деяких іншомовних словах, скасовано пом'якшення іншомовного л тощо).

В кінці 30-х рр. постало питання про нове врегулювання українського правопису. Новий проект українського правопису за редакцією М. Грунського, підготовлений у 1940, через воєнні обставини не було прийнято. Після деяких уточнень і виправлень у 1946 вийшов «Український правопис», а в 1960 - його 2-е, доповнене й виправлене I видання.

Третє видання «Українського правопису» 1990 базується, як і попередні, на фонематичному принципі, який доповнюється морфологічним (уніфіковане написання префіксів, коренів, суфіксів і закінчень незалежно від їхніх позицій у слові і впливів асиміляційно-дисиміляційних процесів), традиційно-історичним (подвійна функція літер я, ю, є, вживання літери щ) і диференційним (написання великої літери в словах, написання слів разом, окремо і через дефіс) принципами. У ньому відновлено літеру г, дещо змінено вживання літер і та й у власних іншомовних назвах тощо. Виправлене і доповнене 4-е видання «Українського правопису» 1993 істотно не відрізняється від попереднього, але в ньому поширено правило передавання іншомовного і через и після «дев'ятки» на низку власних назв, розширено сферу використання закінчень -у(ю) в родовому відмінку іменників II відміни, уточнено правило написання складних слів тощо.

За офіційною нумерацією редакція 1993 року є четвертим виданням; попередні датовано 1946, 1960 та 1990 роками. Тобто до війни ми офіційного правопису нібито не мали зовсім. Але ж ні: бачимо фотографії титулів дискусійних видань 1918 й 1919 років та офіційних видань 1921, 1926 (проект), 1928, 1929 (коментоване видання Олекси Синявського), 1933 та 1938 років. Просто 1960 року чергове видання оголосили «другим», редакція 1946-го автоматично стала першою, а всі попередні – невиданнями. Про правопис 1928 року дехто трохи чув: це ж саме той, що його називають то «діяспорним» та «галицьким», то «харківським» та «скрипниківкою» – за вибором епітета можна одразу з'ясувати, в кого яке щодо нього наставлення. Але що ж то за редакції 1933 та 1938 років? І що ж то за засідання правописної комісії 1943 року під щойно звільненим від німців Харковом, за участі найвищих партійних керівників? Мабуть, не дарма ця проблема знов і знов постає так гостро, мабуть, не завжди і не лише наукові чинники були в її розгляді визначальними.

Про словникарські проблеми, пов'язані з недосконалістю чинної редакції правопису 93 року [УП-93] і недоопрацьованістю термінологічного питання у

новому Проекті вже було сказано немало. Праця над великим (близько 120 тисяч гасел) термінологічним словником пов'язана з потребою дати користувачеві нормативне написання довжелезних списків слів, зокрема новотворів, що їх поява неодмінно супроводжує розвиток науки. Деякі терміни мають вкрай обмежене застосування, до загальномовних словників вони ніколи не потраплять, проте у фаховому термінологічному словнику їх треба давати неодмінно й насамперед. Реєстр природничого словника концентрує в собі найскладніші правописні проблеми, як збільшувальне скло виявляє дискусійні моменти, суперечності, хиби, недоопрацьовані чи загалом невисвітлені питання. Брак чітко й несуперечливо сформульованих правописних норм катастрофічно гальмує роботу, а стан невизначеності, що триває вже понад десять років, ускладнює навіть прості проблеми й робить нерозв'язними трохи складніші. Про найскладніші годі й говорити: суцільний глухий кут. А по виході друком словників наш головний біль відгукнеться у головах користувачів.

Отож, чи зможе стати засобом проти нього нова редакція правопису? Перше, що шукаєш, розгорнувши Проект – абетка. Чи повернено знак м'якшення на його логічну останню позицію? Адже безглуздість перенесення його 1990 року на інше місце вже всім очевидна, треба просто виправити помилку. У Проекті він стоїть після «щ». Словникарі хай собі далі сперечаються, де ставити той клятий знак, і щораз переналаштовують сортувальні програми у своїх комп'ютерах. Зате маємо унікальний, вартий відзначення в книзі Г[ў]ін(н)ес(с)а винахід: правопис без абетки.

Передмова дослівно така сама, як передмова до УП-93, крім останніх двох абзаців із даними про те, хто нову редакцію готував. Не змінено навіть фразу «якщо брати до уваги графіку, то український правопис бере свій початок від кінця минулого тисячоліття» (в обох виданнях на с. 3). Якщо 1993 року таке твердження датувало початок українського правопису кінцем десятого сторіччя, то року 2003 воно спрямовує читача до нової інтерпретації, поданої в статті проф. Русанівського, де із чотирьох періодів розвитку українського правопису, що їх розглядає проф. Німчук, реальним визнано лише останній, тобто XIX–XX сторіччя. А може, автори Проекту взагалі починають історію нашого правопису від УП-93 (точніше, УП-90,

бо УП-93 містить лише неістотні редакційні поправки)? Адже саме на кінець минулого тисячоліття і припадає їхня праця. Стає ще цікавіше – що ж побачимо далі?

Перший дискусійний пункт – про літеру «и» на початку слова. Без особливого подиву бачимо, що відповідне положення (§3) таке саме, як в УП-93, однак додано ще один абзац, що містить аж три (!) невизначених твердження: «и» належить писати на початку «іншомовних власних назв переважно [отже, не лише] тюркських, палеоазіатських та деяких інших [яких саме?] мовних сімей, а також у словах икати, икання і т. ін.». Оце найстрашніше! Пропозиція Проекту багатьом мовцям і мовознавцям видавалася незвичною й непотрібною, проте вона містила легкозрозуміле правило без жодних і т. ін. Проект, натомість, додав ще одну проблему: чи не підпадає під оце і т. ін., зокрема, прикметник і[и]растовий (yrast)? Звичайно, це вузькофаховий термін, що ніколи не потрапить до орф[т]ографічних словників (і, зрештою, не треба), мовознавці не повинні ним перейматися, але саме тому словник термінологічний має зорієнтувати науковця, як його правильно писати.

Пункт про правопис складних слів у Проекті йде точнісінько за УП-93, за винятком кількох загальних зауваг, проте ось доповнення: до прикладів складних слів, що дістають м'якого знака перед о, цілком переписаних з УП-93 (верхньодніпровський, середньовіччя тощо), бачимо одне нове: меншовартісний. Де тут м'якшення? До чого воно тут? Може, це слово так муляє авторам Проекту, що змучена підсвідомість прагне витіснити його будь-куди, хай і недоречно? А може, й весь Проект – його сублімація?

Далі знов бачимо цікавинку: у Проекті вилучено заувагу УП-93 про написання перед голосними о та а кількісних числівників із кінцевим приголосним х; Проект її поновлює, та ще й додає і. Отже, маємо писати двобічний, двоповерховий, але двох'ярусний; чотиримісячний, але чотирьохактний. І це спрощення правописних правил?

Звичайно ж, відкинуто пропозицію Проекту щодо написання складних іменників із першою частиною пів-. Відповідний пункт Проекту точно відтворює УП-93. Тут

уже виникає нова підозра: може, Проект просто списано з УП-93, щоб усе поліпшити, нічого не міняючи, Проектіві щось формально протиставити і за виконану тяжку роботу прозвітувати?

Подивімося ще один ключовий розділ: велика літера у прикметниках, утворених від прізвищ. Нічого втішного не знаходимо. Хоч формулювання та приклади дещо відмінні, плутанина та сама, знов на одній сторінці (57) бачимо три словосполуки з прізвищем Шевченко: Шевченкові поезії, Шевченківська премія та шевченківські традиції – то як тепер писати сполуки Ш[ш]евченківський стиль та Ш[ш]евченківська енциклопедія, наведені в УП-93 та Проекті? Правда, із прикладів «стійких фразеологічних сполук або наукових термінів», що їх треба писати з малої літери, прибрано піфагорову теорему, проте залишено архімедову спіраль – і ніде нема простенької зауваги, що якщо присвійний прикметник пов'язаний з авторством, його треба писати з великої літери (хіба що зробивши виняток для назв хвороб, щоб уникнути двозначності). Втім, якщо спіраль Архімеда не такий самий термін, як Архімедова спіраль, то, може, слід писати правопис Русанівського, але русанівський правопис?

Дивімося далі, ще один надскладний пункт – про родовий відмінок іменників другої відміни (§48). Про суперечливість цього розділу УП-93 говорено вже багато. На жаль, у Проекті нічого нового не бачимо. Знову місяць і тиждень названо мірами часу (п.1.д), тоді як це проміжки; процент взагалі не є мірою будь-чого. В п.1.є як приклади «термінів іншомовного походження, які означають елементи будови чогось, конкретні предмети, геометричні фігури та їх частини» (і повинні мати закінчення -а) бачимо атом, катод (мабуть, це конкретні предмети) та синус (а це, мабуть, геометрична фігура). Із п.2.ж дізнаємося, однак, що закінчення -у мають «терміни іншомовного походження, що означають фізичні або хімічні процеси, частину площі й ін.». Як частину площі поняттєво відрізнити від геометричної фігури чи її частини і що тут криється за й ін. – це питання, дивімося приклади. Мабуть, частинами площі тут є все, що не є процесами, отже, імпульс та фермент. Ну скільки можна тягти ці нісенітниці із видання до видання? Чому цей пункт треба було відокремлювати від пункту [пункта] 2.є, де вже фігурують назви процесів? До

речі, із цього ж п.2.є дізнаємося, що слово звук має в родовому відмінку закінчення -у, якщо воно не є терміном. Ну що тут робити? Скільки разів пояснювати шановним мовознавцям, що звук є фізичним терміном завжди, його досліджує, зокрема, акустика, тоді як узагальнене поняття звуку фігурує в багатьох розділах фізики. Ця примітка прирікає авторів фізичних і технічних статей на безглузді суперечки з редакторами журналів. Якщо йдеться про лінгвістичний термін, так і треба зазначити, а не заплутувати людей. До чого призводять такі формулювання, бачимо в орф[т]ографічному словнику: «континуум -а (як математичний об'єкт) і -у (безперервність, простір)». А що робити, коли йдеться про простір як математичний об'єкт? Писати подвійне закінчення? Якщо вже будувати формулювання на семантичній основі, то треба ж проконсультуватися з фахівцями, що ту семантику знають!

Нарешті, подивімося розділ про правопис слів чужомовного походження, найважливіший під кутом зору термінознавства. Як їх тлумачить Проект?

З літерою «і» все ясно: її в іншомовні слова не допущено, крім кількох екзотичних транслітерацій. Дозволено, правда, «варіантну вимову» у власних назвах, проте якщо читач уперше бачить власну назву транслітерованою, звідки йому знати, де там в оригіналі «g», а де «h»? Буквосполуку «th» в словах грецького походження маємо передавати «залежно від узвичаєного засвоєння», тобто за приписами УП-33 та пізніших поправок згідно з запозиченням відповідних слів у російській мові. Приклади відомі, нічого нового. Всі суперечності збережено.

Із тяжкою душею, не сподіваючися вже дістати чітку відповідь хоч на одне запитання, дивимось розділ про власні назви та похідні від них слова (у фізичній термінології таких, за традицією, тисячі). Отже, §91, п.3. Читаємо: «Подвоєні приголосні, як правило, зберігаються у власних назвах, а також здебільшого в утворених від них похідних словах». Добре, будемо подвоювати – нема ради. Принаймні, попри як правило та здебільшого, менш-більш чітке формулювання. І можна не порушувати всесвітню традицію й однаково писати терміни та прізвища науковців, що від них ці терміни дістали назву. Проте далі бачимо: «але не завжди» (то коли???), і низка прикладів: ват (від Ватт), бекерель (Беккерель), бесеме́рівський

(Бессемер), гаус (Гаусс), <...>, максвел (Максвелл). Але чому винятком є саме ці фізичні терміни? Мало того, що ўаус(с)ові (Gauss) змінили першу літеру, то треба ще й зробити виняток з подвоєнням. Але ж як тепер писати г[і]аус(с)іа[я]н, г[і]аус(с)оїда тощо? А максвел(л)іа[я]н? А бес(с)емерування?

Далі все так само. Всі суперечності збережено з подиву гідною послідовністю. Маємо матерія, але матеріал. Знову бачимо Дізель – дизель (а як з іншими подібними термінами?). Трохи смішно (крізь сльози), що «за традицією» треба писати Фрейд (Freud), тоді як в усіх українських перекладах цього автора бачимо лише Фройд. Але до чого тут українські переклади й українські традиції.

Отже, могила мишу породила. Проект нічого нового порівняно з УП-93 не містить і жодних проблем не розв'язує.

Особливості усного ділового спілкування
Труднощі публічного виступу.
Особливості телефонної розмови.
Оформлення і використання візитних карток.

Публічний виступ

Доповідь — одна з найпоширеніших форм публічних виступів. Вона порушує нові проблеми, що ще потребують вирішення, має характер гострої злободенності. Доповідь є дуже важливим елементом системи зв'язків із громадськістю (приміром, повідомлення своєї точки зору на проблему, наукової та громадянської позиції тощо). Розрізняються політичні, звітні, ділові та наукові доповіді.

1. Представлення доповідача

Представлення доповідача передбачає надання стислої інформації про нього: його прізвище, ім'я та посада. Не потрібно викладати зміст його повідомлення, адже це його власне завдання, але голова зібрання може пояснити, чому саме цю людину запрошено виступити. Якщо вже з моменту представлення доповідач прагне справити враження, він має дати якомога більше інформації про себе тому, хто його представлятиме.

2. Попередня інформація для доповідача

Доповідач повинен знати заздалегідь:

- 1) тему засідання, конференції, круглого столу, зустрічі тощо;
- 2) склад аудиторій;
- 3) хто ще виступатиме на зібранні;
- 4) де й коли відбудеться засідання, конференція, круглий стіл, зустріч тощо.

3. Доповідь

Проголошення доповіді вимагає серйозної підготовки. Перший крок у підготовці — накреслити мету та завдання виступу, визначити коло питань, що їх він має охопити. Насамперед, заздалегідь слід сформулювати предмет та тему останнього (можливо, все це вже було визначено організаторами зібрання). Другий крок — добір допоміжної інформації. Остання ж може бути отримана з двох джерел 1) теоретичні джерела — це можуть бути статті в періодичних виданнях, книги та окремі публікації, що стосуються теми, енциклопедичні, термінологічні та галузеві словники; 2) усні розмови з обізнаними з проблемою людьми. Висвітлювані питання мають ґрунтуватися на найновіших дослідженнях та наукових публікаціях (якщо це науковий виступ), на останніх виступах у пресі, на радіо та телебаченні, як прихильників, так і опонентів (якщо це політичний виступ), на аналізі та посиленнях на протоколи попередніх засідань (якщо це громадські збори). Добираючи інформацію, необхідно пам'ятати, що повідомлення буде теоретично обґрунтованим та актуальним лише за умови наявності промовистих прикладів.

Завершивши підготовку, слід організувати інформацію в певні категорії, надати їй чіткості, визначити та сформулювати власне бачення проблеми. Доповідь слід будувати, дотримуючись таких вимог: теоретична обґрунтованість, опора на фактичний матеріал, наведення переконливих прикладів, власне бачення проблеми.

Наступний крок — написання плану доповіді на папері, що містить:

- вступ,
- основний текст (серцевина доповіді),
- висновки.

Вступ

Початок доповіді є визначальним і повинен чітко й переконливо відбивати причину та мету виступу, розкривати суть конкретної справи, містити докази. Першочерговим завданням доповідача на цьому етапі є привернути й утримати увагу аудиторії. Для того, аби не дозволити думкам слухачів розпорошитися, вже після перших речень доповіді необхідно висловлюватися чітко, логічно та змістовно, уникаючи зайвого. Відповідно, речення мають бути короткими й стосуватися виключно суті питання, варто інтонаційно виділяти найважливіші місця висловлювання і виражати своє ставлення до предмета мовлення.

Практичні поради доповідачеві:

- 1) подякуйте тому, хто представив вас аудиторії (наприклад, голові);
- 2) чітко назвіть тему вашої доповіді та проблему, що їй присвячена остання;
- 3) стисло поясніть, у який спосіб ви аналізуватимете проблему, на що, насамперед, звернете увагу. Обмежте кількість аналізованих у доповіді питань. Зазначте, яку візуальну допомогу ви задієте (відеофільми, графіки, діаграми, таблиці та інші ілюстративні матеріали).

Основний текст

В основній частині викладається суть проблеми, наводяться докази, пояснення, міркування, дотримуючись попередньо визначеної структури доповіді. Слід пояснювати кожен аспект проблеми, добираючи переконливі цифри, факти, цитати (проте кількість подібних прикладів не має бути надто великою — нагромадження ілюстративного матеріалу не повинно поглинати змісту доповіді). Варто подбати про зв'язки між частинами, поєднавши їх в єдину струнку систему викладу; усі питання мають висвітлюватися збалансовано (при цьому не обов'язково кожному з них приділяти однакову кількість часу). Постійно й уважно потрібно стежити за відповідністю між словом і тим, що воно позначає.

Надзвичайно важливо продумати, в яких місцях тексту потрібні своєрідні «ліричні» відступи, адже суцільний текст погано сприймається. Приміром, у політичних доповідях доцільно розповісти анекдот чи якусь кумедну історію. Анекдот — випробуваний і перевірений спосіб утримати увагу. Останній дає можливість дещо розрядити напруження, а слухачам — перепочити. При цьому не слід забувати, що подібні відступи обов'язково мають бути короткими і, певна річ, мають ілюструвати повідомлення. Одного анекдоту цілком достатньо, розповідаючи більше, промовець ризикує зробити зміст доповіді фрагментарним.

Висновки

Підсумуйте все сказане.

Висновки певним чином мають узгоджуватися із вступом і не випадати з загального стилю викладу.

У тому разі, якщо, готуючись до виступу, доповідач вирішить записати доповідь на папері, йому слід врахувати, що розмовна мова значною мірою відрізняється від писемної. Тому не варто говорити так, як пишемо, навпаки,

потрібно писати так, як говоримо, адже розмовна мова менш формалізована, менш структурована, вільніша, сприймається легше (для порівняння зверніть увагу на мову оглядача новин на ТБ). При цьому не можна нехтувати дотриманням загальноприйнятих літературних норм у користуванні лексичними, фонетичними, морфологічними й стилістичними засобами мови, адже важливою умовою успіху є бездоганна грамотність. Мовлення має бути не тільки правильним, а й лексично багатим, синтаксично різноманітним.

Варто записати промову на касету й прослухати, оцінюючи її критично. Виступаючи, можна користуватися нотатками. Зважаючи на це, було б доречно записати найважливіші речення, щоб під час виступу відтворити їх дослівно. Останнє може бути особливо корисним у процесі виголошення завершальної частини доповіді.

4. Страх перед аудиторією

Страх перед аудиторією — явище досить поширене серед промовців. Він дається взнаки по-різному: може тремтіти голос, мов під час першого освідчення у коханні, може вкриватися червоними плямами обличчя, ніби доповідач щойно вчинив щось ганебне, може супроводжуватися повільним блокуванням будь-яких проявів волі. Ці ознаки — справжня напасть для доповідача. Найгірше ж те, що вони лише посилюють страх і доповідач зазвичай думає вже не про логічний виклад думок, а про якомога швидше завершення цієї екзекуції. Він усвідомлює, що прояви страху є очевидними для слухачів і, як наслідок, поспішає, ще більше плутається, що часом призводить до завчасного завершення виступу.

Страх перед аудиторією відрізняється від емоційного напруження, що може виникати під час публічних виступів; останнє є навіть необхідним — ненацягнутий лук не може випустити стрілу. Емоційно врівноважений доповідач значно «небезпечніший» у своїй нудній промові, аніж той, у чиєму настрої присутня здорова доза нервового збудження.

Хоча боротьба зі страхом і є досить складною, все ж можна дати кілька порад.

По-перше, потрібно гарно підготуватися; найкраще записати усю доповідь на папері, виклавши її розмовною мовою, а потім прочитати уголос. З часом текст виступу можна прочитати ще раз — перед дзеркалом (варто зробити це двічі або тричі).

По-друге, слід уявити себе на місці слухача, оцінити свій виступ критично. Чи хотілося б вам спостерігати за тим, як доповідач не може уникнути поразки? Ви — звичайна людина, як і решта, котрі прийшли на зустріч, щоб почути щось нове, цікаве, а не для того, щоб марнувати час.

По-третє, переконайтеся, що в разі потреби ви зможете швидко зорієнтуватися, зазирнувши у записи. Нотатки варто зручно розмістити, щоб ними одразу можна було скористатися.

По-четверте, варто шукати підтримки в аудиторії. Завжди є люди, котрі усміхнуться, кивнуть чи якимось інакше схвально відреагують на ваш виступ.

Отже, щоб позбутися нерішучості, несміливості, використовуйте кожную нагоду, щоб потренуватися в мовленні.

5. Зв'язок з аудиторією

Подумки варто постійно спілкуватися з аудиторією. Доброзичливість, відвертість, продемонстровані доповідачем, спрацьовують найефективніше лише в тому разі, якщо вони ґрунтуються на щирому непідробному інтересі. Доповідач випромінюватиме довіру, якщо сам віритиме в себе, не применшуватиме своїх можливостей, але й не перебільшуватиме їх, залишатиметься діловитим, не ображаючи при цьому інших. У жодному разі не можна зверхньо ставитись до слухачів та співдоповідачів, адже подібна поведінка викликає антипатію та неповагу.

Процес спілкування не вичерпується усним повідомленням, важливу роль при цьому відіграють невербальні засоби інформування. Важливе значення для утримання уваги аудиторії має зоровий контакт. Варто дивитися безпосередньо в очі слухачам, використовуючи питання типу: «Ви розумієте...», «Ви також помітили, що...», «Як Ви знаєте...». Це подобається людям, оскільки свідчить про те, що промовець бачить їх.

6. Жести

Дійовими є також жести, які являють собою вияв людських думок, емоцій. У поєднанні зі словами вони стають надзвичайно промовистими: жести посилюють емоційне звучання сказаного. Щоб оволодіти бодай азами жестикулювання, потрібне тривале тренування, розуміння ролі кожного жесту. Частота жестикуляції залежить передусім від культури поведінки людини.

Практичні поради:

- 1) жести мають бути мимовільними. Застосовуйте жест, відчуючи необхідність у ньому;
- 2) жестикуляція не повинна бути безперервною. Не жестикулюйте руками протягом усієї доповіді;
- 3) керуйте жестами — жест не повинен відставати від слова;
- 4) урізноманітнюйте жестикуляцію. Не користуйтеся одним і тим самим жестом у всіх випадках, коли потрібно надати словам виразності;
- 5) жести мають відповідати своєму призначенню.

7. Використання голосу

Невербальна комунікація супроводжується словами з певною інтонацією, тоном. Голос, тон, виклад, уся сукупність виразових засобів і прийомів повинні свідчити про істинність думки й почуття промовця. Темп мовлення також має практичне значення.

Практичні поради:

- 1) Постійно тренуйте свій голос; найзручніший спосіб для цього — читання вголос; контролюйте правильність вимови.
- 2) Пристосуйте свій голос до тієї обстановки, де відбувається спілкування.
- 3) Не говоріть надто голосно — це справляє враження агресивності.
- 4) Хто говорить надто тихо, справляє враження людини, яка погано володіє тим матеріалом, про який говорить, або ж не впевнена в собі.
- 5) Голос підвищуйте тоді, коли ставите запитання, виявляєте радість чи здивування.
- 6) Голос понижуйте тоді, коли хочете когось переконати або відповісти на

запитання.

Отже, щоб не виникло непорозумінь під час спілкування, слід узгоджувати несловесні засоби із словесними, адже дослідження свідчать, що невербальні сигнали справляють вплив утричі більший, ніж слова.

Етапи підготовки до публічного виступу.

Публічний виступ - це усне монологічне висловлення з метою надання впливу на аудиторію. У сфері ділового спілкування найбільше часто використовуються такі жанри, як доповідь, інформаційна, привітальна і торгова мова.

В основі класичної схеми ораторського мистецтва лежить 5 етапів:

1. Добір необхідного матеріалу, змісту публічного виступу;
2. Складання плану, розподіл зібраного матеріалу в необхідній логічній послідовності;
3. Словесне вираження, літературна обробка мови;
4. Завчання, запам'ятовування тексту;
5. Проголошення.

Сьогодні в ораторській діяльності виділяють 3 основних етапи: докомунікативний, комунікативний і післякомунікативний. Кожний з етапів містить перелік конкретних дій, які можна представити у вигляді таблиці:

Докомунікативний	Комунікативний	Післякомунікативний
1. Визначення теми і мети виступу.	Проголошення промови.	Аналіз промови.
2. Оцінка аудиторії і обстановки.	Відповіді на питання, ведення полеміки.	
3. Підбір матеріалу.		
4. Вироблення тексту.		
5. Репетиція.		

Підготовка до будь-якого ораторського монологу починається з визначення його теми і мети. Тему визначає або сам автор, або ті, хто запрошує його виголосити промову. Назва виступу повинна бути ясною, чіткою, по можливості короткою. Вона повинна відбивати зміст промови і привертати увагу слухачів (Наприклад: "Чи потрібні нам атомні електростанції?", "Стан охорони праці і техніки безпеки в цеху № 5", "ПРО підготовку до проведення сертифікації виробів"). При розробці повістки для нарад необхідно особливу увагу звертати на формулювання тем доповідей і повідомлень. Темі повинні орієнтувати людей на участь в обговоренні конкретних проблем. Тому доцільно "розшифровувати" пункт порядку денного "Різне", "ПРО різне" - людина буде мати можливість заздалегідь підготувати і продумати свій виступ. Деякі промови не мають назв: привітальна, мітингова й інші.

Пристаюючи до розробки тексту, необхідно визначити мету виступу. Виступаючий повинен ясно представляти, якої реакції він домагається. Основні цілі публічного монологу - повідомлення і вплив. Оратор може поставити задачу інформувати слухачів, дати певні відомості. Або він розраховує схвилювати аудиторію, сформувати у людей переконання, уявлення, що стануть мотивами їх поведінки, тобто призиває до будь-яких дій. Часто ці цілі перехреснюються, сполучаються в одному виступі. Свої цілі і задачі варто повідомити слухачам.

Важливо оцінити склад майбутньої аудиторії, заздалегідь настроїтися на своїх слухачів, з огляду на такі фактори: освітній рівень, напрямок освіти (гуманітарна, технічна ...), пізнавальні інтереси, стать, вік, ставлення до теми і до оратора.

Завжди легше говорити, звертаючись до однорідного (гомогенного) складу (дилетанти, фахівці, колеги, студенти, люди однакових політичних поглядів і т.д.). Ніж однорідніше аудиторія, тим однодушніша реакція на виступ.

Звертаючись до молоді, не можна загравати, лестити, повчати, дорікати в незнанні, некомпетентності, підкреслювати свою перевагу, ухилятися від гострих проблем і питань.

Перед слухачами з високим рівнем професійної чи наукової підготовки не можна виступати, якщо немає нових поглядів, підходів до рішення проблеми, не можна допускати повтори, тривіальні судження, демонструвати свою перевагу, зловживати цифрами, цитатами, ухилятися від суті проблеми.

У неоднорідній (гетерогенній) аудиторії виголошувати промову сутужніше.

Якщо публіка різна по складу, треба, по можливості, адресувати який-небудь фрагмент кожній групі. Варто заздалегідь подумати про те, що сказати окремим, особливо авторитетним, важливим персонам, якщо ви знаєте, що вони прийдуть.

Необхідно також з'ясувати чисельність аудиторії. Великою кількістю слухачів складніше керувати. У величезній масі людей легковірний, схильний до знеособлювання, не здатний до критики, бачить усе в чорно-білих фарбах, реагує на емоції. Чим більше аудиторія, тим простіше, наочніше, образніше варто говорити.

Знання своїх слухачів, "прицільна" підготовка промови набувають особливе значення під час обговорення якого-небудь важкого питання у вузькому колі фахівців, ділових людей.

Варто довідатися, у якій обстановці буде проходити виступ - у залі, у кабінеті, чи є там кафедра, стіл, мікрофон ...

Кафедра допомагає сконцентрувати увагу на ораторі, за нею треба розташовуватися вільно, невимушено, установивши і намагаючись зберігати постійно відстань у 20 - 30 сантиметрів між ротом і мікрофоном.

Важливе значення має і розміщення слухачів в аудиторії. Проксемика - наука про часову і просторову організацію спілкування - описує наступні способи:

Спосіб	Схематичне зображення	Коментарії
Аудиторне розміщення		Визначає оратора від аудиторії. Зворотній зв'язок утруднений. Велика кількість учасників.
"Конференція"		Офіційно. По субординації. Може визвати конфронтацію, протистоянь думок
"Підкова"		Сприяє взаємодії. Доступний візуальний контакт. Хороші можливості контролю
V – образне розташування		Дозволяє створити обстановку співробітництва між тими хто спілкується при домінуючій ролі ведучого
"Круглий стіл"		Об'єднує людей, демократизує обстановку обговорення проблем.
"Кабаре"		Для роботи маленькими групами. Можливі труднощі фокусування уваги

Треба з'ясувати також після яких інших промов планується ваш виступ. Адже кожна наступна промова повинна бути цікавіше по змісту і формі, ніж попередня.

Наступна ступінь докомунікативного етапу - "кодування" - складання тексту - починається з добору матеріалу. Щоб виступ вийшов змістовним, краще використовувати не одне джерело, а кілька. Джерела матеріалу підрозділяються на групи:

1. Безпосередні - матеріал, добутий автором з життя шляхом спостережень, власного досвіду: знання, практика; особисті контакти, бесіди, інтерв'ю; уява - уявне створення нових картин, образів, проєктів на основі минулого досвіду з елементами творчості.

2. Опосередковані: а) офіційні документи; б) наукова і науково-популярна література; в) художня література; г) статті газет і журналів; д) передачі радіо і телебачення; е) довідкова література: енциклопедії, словники; ж) результати соціологічних опитувань.

Варто пам'ятати, що "живий" досвід завжди добре сприймається слухачами, він переконливий і йому вірять.

Матеріал публічного виступу може бути теоретичним і фактичним. Насиченість промови тим або іншим типом матеріалу залежить від жанру. Так, у звітній доповіді потрібно приводити безліч фактів, щоб довести положення і переконати слухачів. Матеріал виступу повинен бути достовірним. Попередньо перевіряють точність інформації, цифр, дат, цитат, імен.

Систематизуючи матеріал, оратор створює план, продумує композицію, логіку викладу, складає і редагує текст.

Підготовка письмового тексту має багато переваг. Написану промову можна перевіряти, виправляти; вона легше запам'ятовується і довше утримується в пам'яті. Писати слід на окремих аркушах, на одній стороні. Досвідчений оратор може обмежитися складанням тез, конспекту або розгорнутого плану виступу.

Репетиція являє собою проголошення тексту думкою або вголос, краще перед дзеркалом. Треба знайти таку позу, у якій ви відчуваєте себе легко і зручно, і постаратися її запам'ятати; вивчити обличчя - розправити нахмурені брови, мімічні зморшки, що набігають на чоло; продумати жести, прийоми встановлення контакту. Досвід показує, що на кожен хвилину виступу приходиться 20 - 25 хвилин підготовки. Якщо виступ ретельно розроблено, то в момент зустрічі зі слухачами виступаючий буде триматися впевнено.

Телефонна розмова

У наш час телефон — не лише один із найефективніших засобів зв'язку, а й спосіб налагодження офіційних ділових контактів між установами, спосіб підтримання приватних стосунків між людьми. По телефону здійснюються переговори, домовляються про важливі ділові зустрічі, вирішують численні оперативні питання, що виникають у ході управлінської діяльності, надають консультації, звертаються із проханнями, запрошеннями, висловлюють подяки, вибачення.

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

- співрозмовники не бачать один одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто передати інформацію за допомогою 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, погана чутність).

Отже, якщо ви людина ділова й цілеспрямована, передбачлива, якщо ви турбуєтеся про власний авторитет, а також престиж своєї фірми і звикли

враховувати все до найменших дрібниць, то вироблення певних принципів поведінки у телефонному спілкуванні є просто необхідним і незамінним.

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 своє прізвище, ім'я та по батькові. Зазвичай перші слова телефонної розмови сприймаються погано, а тому називайте своє 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 важливій справі, запитайте спочатку, 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;
- не закінчуйте розмову першим: завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтеся, 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 трубку й назвіть організацію, яку ви представляєте;
- у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;
- розмовляйте тактовно, ввічливо: демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;
- не кладіть несподівано трубку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас.

Не варто телефонувати в особистих справах зі службового телефону, а в службових справах недоречно телефонувати додому тій особі, котра має їх виконати (розв'язати). У разі, якщо вам телефонують на роботу в особистих справах, відповідайте, що ви неодмінно зателефонуєте після роботи.

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

Візитна картка

Візитна картка — це картка для вручення під час знайомства чи візиту.

Візитна картка друкується не на дуже цупкому картоні розміром 5 x 10 см, при цьому жінки (як дружини, а не як офіційні особи) повинні мати візитки розміром 4x8 см. Вищі посадові особи інколи мають візитні картки розміром 5x10 см.

Візитна картка здебільшого містить такі реквізити:

1. Назву установи, організації.
2. Ім'я та прізвище (у нашій практиці — прізвище, ім'я, по батькові) власника

картки.

3. Посаду.
4. Адресу установи, організації.
5. Номери телефонів, факсу.

На візитній картці офіційної особи, дипломатичного працівника друкуються лише ім'я, прізвище та посада її власника.

Світова практика має досвід використання різних видів візитних карток, що різняться функціональним призначенням. Найбільш поширені такі з них:

1. Візитна картка фірми, установи чи організації. Містить повну назву організації, адресу, телефон, факс. Використовується із представницькою метою і для привітання від імені фірми.

2. Стандартна картка. Зазвичай використовується під час знайомства, що передбачає подальші стосунки. Вона містить назву установи, прізвище, ім'я, по батькові (друкуються великими літерами), посаду, службову адресу, телефон (інколи й домашній).

3. Картка, що використовується із спеціальною та представницькою метою. Картка містить прізвище, ім'я, по батькові; посаду, назву організації, але немає адреси й телефону. Таку візитну картку вручають тоді, коли хочуть уникнути майбутніх контактів, її можна використовувати й під час надсилання сувеніру добре знайомій людині, яка знає ваші координати.

Якщо вам вручають таку картку, пам'ятайте: треба дотримуватися правил гречності й не просити написати номер телефону.

4. Картка для неофіційних намірів містить лише прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання. Таку картку зазвичай вручають дамам.

5. Сімейна (спільна) візитна картка, що містить прізвище, ім'я, по батькові кожного з членів подружжя. Ці картки можуть містити номер телефону, а також бути без нього.

Візитними картками обмінюються зразу після того, як особи були представлені один одному. Вручається візитна картка так, щоб новий знайомий міг прочитати текст.

Використання візитних карток

Візитними картками не тільки обмінюються, але й надсилають їх після ділового візиту або як супровід до подарунків, книг тощо. Розрізняють такі способи їх використання:

1. Для привітання. З цією метою в лівому нижньому кутку необхідно зробити напис чорнилом або простим олівцем:

P. F. (pour feter — щоб поздоровити);

P. F. N. A. (pour feter le Nouvel An — новорічні вітання).

Якщо ви отримали таке вітання, обов'язково треба надіслати привітання у відповідь. На візитній картці пишуть:

P. R. F. N. A. (pour remercier et pour feter le Nouvel An — дякую за вітання з Новим роком).

2. Для висловлення співчуття на візитній картці робиться напис:

P. C. (pour condoleavaes — для співчуття).

3. Для висловлення вдячності На знак вдячності за певні послуги упродовж 24 годин надсилається візитна картка з написом:

P. R. (pour remercier — щоб подякувати).

4. Для запрошення на прийом. З цією метою вгорі на візитній картці пишеться ім'я і прізвище того, кого запрошують, а внизу вказується вид прийому (сніданок, вечеря тощо), місце, дата і час його. Можна скористатися також запрошенням, до якого прикріпити свою візитну картку.

5. Для повідомлення про від'їзд із країни на візитній карті робиться напис:

P. P. C. (pour prendre conde — щоб попрощатися).

6. Для повідомлення про зміну адреси. Разом із старою візитною карткою надсилається нова, що містить нові реквізити.

Візитні картки ніколи не підписуються і на них не ставиться дата.

Якщо візитна картка надсилається поштою або з кур'єром, то її вкладають у конверт, на якому друкують або пишуть ім'я, прізвище та посаду адресата.

Правий верхній кут візитної картки, яку завозять адресату особисто, загинають, що засвідчує особливу повагу до особи. Таку картку у жодному разі не можна передавати кур'єром або надсилати поштою — це грубе порушення етикету.

Упродовж 24 годин треба відповісти на отримані чи завезені візитні картки. Після знайомства першим залишає свою візитну картку той, чия посада нижча, за рівних умов — за віком молодший.