



СТИЛІСТИКА ДІЛОВИХ ПАПЕРІВ

*(Українська мова за
професійним спрямуванням)*

Три

погляди на природу мови:

- явище біологічне (здатність володіти мовою)
- явище психічне (психічні особливості, менталітет)
- явище соціальне (задоволення потреб людського суспільства)



Національна мова
(літературна мова, національний фольклор,
територіальні діалекти, соціальні жаргони)

зовнішній прояв (форма)

внутрішній прояв (зміст)

Мова

ідеальна система
матеріальних
одиниць (звуків,
слів, моделей
речень), яка існує у
статичі поза часом і
простором

Мовлення

матеріалізація
мовної системи
(звуків, букв, жестів,
інтонації) у певній
аудиторії і в певних
часових рамках

Тип

національного
мислення
і національного
світосприйняття

Прояв

національної
філософії і
психології
певної нації

Засіб і процес спілкування

Засіб спільності нації

Основні функції мови:

Комунікативна -
найважливіший засіб спілкування
- **головна функція**

Професійна - засіб і критерій
оволодіння фахом

Мислетвірна - засіб формування
і висловлення думки

Номінативна - засіб
найменування нових предметів,
процесів, явищ

Пізнавальна - засіб збереження і
передачі інформації, знань і
досвіду

Експресивна - засіб вираження
емоцій і почуттів

Естетично-культурологічна - засіб формування і
вираження естетичних і культурних смаків нації -
найвища функція



Загальні функції - обслуговують первино розмовний стиль

Спеціальні функції на логічній основі - обслуговують переважно науковий і діловий стилі

Спеціальні функції на емоційній основі - обслуговують переважно публіцистичний і художній стилі



Інші функції мови:

- фатична (контактно встановлювальна);
- магічно-містична (полягає у вірі в магічну дію слова);
- демонстративна (демонстрування етнічної приналежності);
- волюнтативна (вираження волі щодо співрозмовника).

Конституція України
- стаття 10

Національна доктрина
розвитку освіти

Правовий
й
статус
МОВИ

Державна
національна
програма “Освіта”
(“Україна XXI
століття”)

Закон про мови

Форми мовлення:



Форми мовлення:



Стилi сучасної української мови

(функціональні різновиди загальнонаціональної мови, які відрізняються типовими засобами залежно від сфери спілкування)

Розмовний стиль

**Науковий
стиль**

**Публіцистичний
стиль**

**Офіційно-
діловий стиль**

Художній стиль

**Епістолірний
стиль**

**Конфесійний
стиль**



Науковий стиль

Різновиди:

- Власне науковий
- Науково-популярний
- Науково-навчальний

Сфера вживання:

наукові праці,
підручники, науково-популярні журнали

Загальні ознаки:

логічність, чіткість, точність, послідовність і доказовість викладу; ясність (понятійність) і предметність тлумачень; узагальненість понять і явищ; об'єктивний аналіз; докладні висновки

Основна функція:

повідомлення, з'ясування, доказ наукових теорій, явищ, знань, обґрунтування гіпотез, класифікація й систематизація знань, роз'яснення явищ, збудження інтелекту читача для їх осмислення

Мовні особливості:

спеціальні терміни, наявність схем, таблиць, графіків; оперування абстрактними, словами, складні речення; ускладнення зворотами, однорідними членами речення; залучення цитат і посилань на першоджерела; монологічна форма викладу

Офіційно-діловий стиль

Різновиди:

- Законодавчий
- Дипломатичний
- Юридичний
- Адміністративний

Сфера вживання:
ділові папери

Загальні ознаки:

логічна послідовність, точність викладу фактів, об'єктивність оцінок, чіткість; офіційний характер, адресність, повторність, тематична обмеженість

Основна функція:

повідомлення фактів, регулювання правової та господарської діяльності

Мовні особливості:

Писемна форма мовлення. Мова стандартизована: ділові штампи, усталені словесні формули. Відсутність діалектизмів, жаргонізмів, просторічної лексики. Мінімум вигуків, часток, слів з суфіксами суб'єктивної оцінки. Уживання віддієслівних іменників, нагромадження родових відмінків. Прямий порядок слів

Епістолярний стиль

Обставини мовлення:

ділові, приватні контакти з людьми; передача думок, висновків, досвіду

Сфера вживання:

приватне листування; художня література, публіцистика

Загальні ознаки:

лаконічність, логіка побудови й викладу думок, певна емоційність та експресивність, вияв ставлення автора до співрозмовника і до сказаного

Основна функція:

передача інформації, досвіду, обмін думками

Мовні особливості:

Писемна форма мовлення. Наявність певної композиції: початок, що містить шанобливе звертання; головна частина, у якій розкривається зміст листа; кінцівка, де підсумовується написане, та іноді постскриптом (P.S. - приписка до закінченого листа після підпису). Звертання. Форми ввічливості. Питальні, спонукальні, окличні речення. Монологічна форма тексту. Тип мовлення - розповідь, опис, міркування

Документ - це матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлену у заведеному порядку і має відповідно юридичну силу до чинного законодавства

Функції документа:

- **Загальні**

- інформаційна;

- соціальна;

- комунікативна;

- культурна;

- **Специфічні**

- управлінська

- правова;

- історична;

Класифікаційні ознаки документів

За походженням

- службові
- офіційні
- особисті

За місцем створення

- внутрішні
- зовнішні

За призначенням

- організаційно-правова
- інформаційно-довідкова
- довідково-аналітична

За напрямком

- вхідні
- вихідні

За формою

- звітна
- щодо особового складу
- обліково-фінансова
- з матеріально-технічного забезпечення

- типові
- індивідуальні

За ступенем гласності

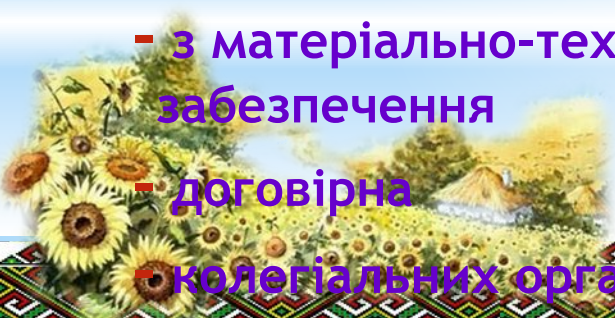
- звичайні

- договірні

- колегіальних органів

- таємні (секретні)

- для службового користування



Класифікаційні ознаки документів

За стадіями створення - оригінали

- копії

- витяги

За термінами зберігання - документи тимчасового зберігання (до 10 р.)
- документи тривалого зберігання (понад 10 р.)
- документи постійного зберігання (без обмеження терміну)

За технікою відтворення - рукописні
- відтворенні механічним способом

**За структурними
ознаками** - стандартні
- нестандартні



СИСТЕМА ДОКУМЕНТАЦІЇ

(сукупність взаємопов'язаних між собою документів, які становлять цілісне утворення із певними специфічними рисами)

Система управлінської (організаційно-розпорядчої) документації служить засобом здійснення організації та регулювання процесів управління

- 1. Організаційні документи** закріплюють функції, обов'язки і права організації протягом тривалого терміну (акти, положення, статuti, інструкції і правила)
- 2. Розпорядчі документи** - це документи, за допомогою яких здійснюється розпорядча діяльність, оперативне керівництво (постанови, розпорядження, накази, вказівки, ухвали, правові акти)
- 3. Довідково-інформаційні документи** містять інформацію про стан справ, носять допоміжний характер, не обов'язкові для виконання (довідки, службові листи, протоколи, акти, доповідні та пояснювальні записки, оголошення, доповіді, звіти, плани робіт, телефонограми)
- 4. Документи з кадрово-контрактних питань** містять інформацію про особовий склад, зафіксовану в заявах про прийняття, звільнення чи переведення на роботу, наказах про особовий склад, автобіографіях, характеристиках, контрактах, трудових угодах
- 5. Особові офіційні документи** - це документи, за допомогою яких передають повноваження іншій особі щодо отримання документів, грошей, товарів (розписки, доручення та ін.)

СИСТЕМА ДОКУМЕНТАЦІЇ

(сукупність взаємопов'язаних між собою документів, які становлять цілісне утворення із певними специфічними рисами)

Спеціалізована документація (відтворює специфіку різних сфер або різних галузей діяльності суспільства)

1. Документи з господарської діяльності (договори, акти, листи, позовні заяви)
2. Документи наукової діяльності
3. Документи банківської діяльності
4. Обліково-фінансові документи (платіжне доручення, відомість, гарантійний лист, заява-зобов'язання тощо)
5. Податкова документація
6. Документи з організації зовнішньоекономічної діяльності
7. Документи рекламної діяльності
8. Документи видавничої діяльності

Основні реквізити організаційно-розпорядної документації

Формуляр
документа -
сукупність
розміщених у
встановленій
послідовності
реквізитів

Реквізити -
окремні елементи,
з яких
складається
документ

Бланки -
типові формуляри
певних
документів



Основні реквізити документу

- | | | |
|--|---|---|
| 1. Державний герб | 9. Індекс підприємства зв'язку, поштова адреса, номер телефону, факс, номер рахунку в банку | 21. Текст |
| 2. Емблема організації чи підприємства | 10. Назва виду документу | 22. Відмітка про наявність додатків |
| 3. Зображення державних нагород | 11. Дата | 23. Підпис |
| 4. Код підприємства, установи, організації | 12. Індекс | 24. Гриф узгодження |
| 5. Код форми документа | 13. Посилання на індекс і дату вхідного документа | 25. Візи |
| 6. Назва міністерства або відомства (вищої організації або засновника) | 14. Місце складання або видання | 26. Печатка |
| 7. Повна назви установи, організації, підприємства автора документа | 15. Гриф обмеження доступу до документа | 27. Відмітка про засвідчення копій |
| 8. Назва структурного підрозділу | 16. Адресат | 28. Прізвище виконавця та номер його телефону |
| | 17. Гриф затвердження | 29. Відмітка про виконання документа і направлення його до справи |
| | 18. Резолюція | 30. Відмітка про перенесення даних на машинний носій |
| | 19. Заголовок до тексту | 31. Відмітка про надходження |
| | 20. Відмітка про контроль | |

Правила складання тексту документа

<p>1. Текст документа викладається від третьої особи.</p>	<p><i>Комісія ухвалила...</i> <i>Ректорат клопочеться...</i> <i>Університет просить...</i></p>
<p>2. Не вживаються образні вислови, емоційно забарвлені, діалектні слова та синтаксичні конструкції</p>	<p><i>Давитися сміхом...</i> <i>Ловити головастиків...</i> <i>Від “а” до “я”...</i></p>
<p>3. Уживають стійкі (стандартизовані) сполучення</p>	<p><i>Відповідно до ..., у зв'язку з ..., згідно з..., з метою ..., необхідний для ...</i></p>
<p>4. Уживають синтаксичні конструкції</p>	<p><i>Доводимо до Вашого відома, що...</i> <i>У порядку надання матеріальної допомоги...</i> <i>У зв'язку зі вказівкою...</i> <i>Підтверджуємо з вдячністю..</i> <i>У порядку надання матеріальної допомоги...</i> <i>У порядку обміну досвідом...</i> <i>У ув'язку зі вказівкою... Відповідно до попередньої домовленості...</i> <i>Відповідно до Вашого прохання...</i></p>

Правила складання тексту документа

5. Дієприслівникові звороти вживають на початку речення	<i>Враховуючи...</i> <i>Беручи до уваги...</i> <i>Розглянувши...</i>
6. Уживають прямий порядок слів у реченнях	<i>У разі укладення угоди зобов'язуємося перерахувати кошти на рахунок...</i>
7. Активну форму дієслова слід замінювати на пасивну	<i>Вами ще не висловлені пропозиції... (Ви ще не висловили пропозицій...)</i>
8. Уживають інфінітивні конструкції	<i>Створить комісію...</i> <i>Відкликати працівників...</i>
9. У розпорядчих документах уживаються дієслівні конструкції у формі наказового способу	<i>Наказую...</i> <i>Пропоную...</i>

Правила складання тексту документа

<p>10. Використовуються скорочення слів, складноскорочені слова й аббревіатури</p>	<p><i>р-н, обл., км, канд. філ. наук, напр., вид-во...</i></p>
<p>11. Надається перевага простим реченням</p>	<p><i>Пан Куценко В.І. працює інженером дощувальних установок...</i></p>
<p>12. Використовуються форми ввічливості за допомогою слів</p>	<p><i>Шановний...Вельмишановний...Високоповажний...</i></p>

Мовний етикет

(сукупність словесних форм ввічливості, прийнятих у даному суспільстві)



Уникання категоричності й двозначності:

1. Результат повинен бути підказаний, а не нав'язаний: не Прошу Вашого позитивного рішення, а прошу розглянути питання і винести рішення;
2. У листі-відповіді слід уникати вузьковідомчої термінології.

Переконливість

1. Пояснення на початку документа причини відмови;
2. Використання пасивних конструкцій: не Ви не виконуєте мого наказу (акцент на провині), а Мій наказ не виконується (акцент на факті невиконання)

Уживання відокремлень:

1. Для вираження етичної оцінки: На жаль, Ваше прохання не може бути задоволене;
2. Для позитивної характеристики опонента: Як Вам уже відомо,...;
3. Для підкреслення доброзичливості тону в кінці тексту: Із повагою,...



Орієнтовні елементи мовного етикету, що виражають у листах

Подяка

Наперед вдячні за... / Дякуємо Вам за згоду продовжити...
Висловлюємо щирю подяку... / Ми дуже зобов'язані...
Дозвольте подякувати Вам... / Велике спасибі Вам...
Дозвольте висловити щирю вдячність... / Прийміть нашу щирю подяку...
З Вашого боку було дуже люб'язно... / Хочу висловити Вам вдячність за те...

Вибачення

Перепошуємо Вас... / Просимо вибачення за...
Вибачте за повторне нагадування... / Перепошуємо за затримку...
Ще раз перепошуємо за цю прикру помилку... / Хочу щиро перепросити Вас...
Дуже шкода, що виникло таке прикре непорозуміння... / Вибачте, будь ласка...
Хочемо вибачитися за завдані Вам турботи... / Вибачте, що завдали Вам прикрощів... / Ще раз просимо вибачення і чекаємо відповіді...

Прохання

Просимо вас при нагоді надіслати... / Повідомте, будь ласка, про заходи...
Будемо раді, якщо Ви погодитесь... / Будь ласка, телеграфуйте нам свою згоду...
Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите... / Повідомте, будь ласка, чи зацікавила Вас пропозиція...
Просимо Вашої допомоги... / Були б раді співпрацювати з Вами...
Будемо вдячні за допомогу... / Підтвердить, будь ласка, свій приїзд...
Будемо дуже зобов'язані, якщо Ви... / Чи не були б Ви такі ласкаві повідомити...

Компоненти ділової телефонної розмови

Момент
встановлення
зв'язку

- крім слів Алло або Я слухаю, обов'язково представитися і назвати, від кого ви говорите (назвати установу, службову посаду, ім'я та ін.);
- при розмові з іншою особою кажуть: «Добрий день. Чи можу я попросити до телефону Петра Петровича?» Можливі відповіді: «Прошу зачекати одну хвилинку», «На жаль, Петро Петрович вийшов, буде о ,,»,» тощо.

Виклад
справи

- будувати повідомлення чітко, без зайвих подробиць і складних речень; викладати тільки головні питання, а всі другорядні залежно від психологічної ситуації;
- проводити у формі діалогу, а не монологу. Для цього частіше робити паузи, щоб співрозмовник мав можливість висловити своє ставлення до питання.

Заключна
частина

- ініціатива закінчення розмови у того, хто подзвонив;
- якщо співрозмовник старший за віком, службовим становищем або це жінка, треба надати їм можливість закінчити розмову першими.

Ділові наради

Інформаційні

Краще не проводити, а ознайомити працівників з інформацією у писемній формі або познайомити з текстом, а на нараді лише обговорити його і прийняти конкретне рішення

Диспетчерські

Мета: збір інформації, її переробка і прийняття рішень. Краще проводити по телефону або селектору

Дискусійні

Наради, на яких можна вільно висловлювати свої думки, навіть якщо вони розходяться з думкою більшості або керівництва. Ця нарада підвищує почуття відповідальності, згуртованості і солідарності. Але таку нараду слід ретельно готувати