Постанова

Рішення

Наказ

Ухвала

Доручення

Довіреність

Розписка

Відомість

Накладна

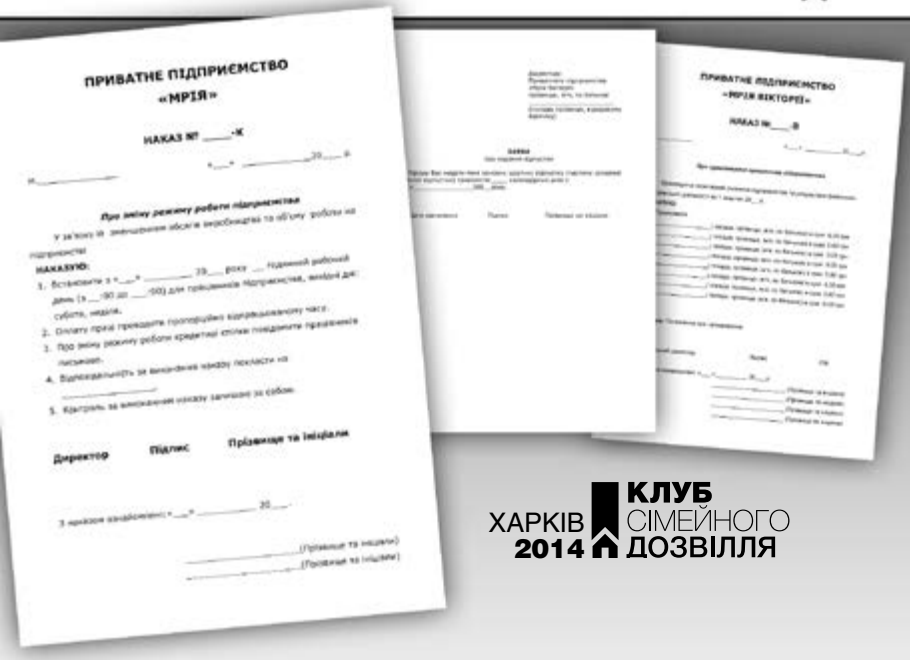
Наряд

В. В. Садовнича

СУЧАСНІ ДІЛОВІ ДОКУМЕНТИ ТА ПАПЕРИ

ЯК ПРАВИЛЬНО ОФОРМИТИ І ПІДГОТУВАТИ

ЗРАЗКИ ТА ПРИКЛАДИ



ХАРКІВ 2014
КЛУБ СІМЕЙНОГО ДОЗВІЛЛЯ

УДК 34
ББК 81.2 + 67.9(4УКР)
С14

Жодну з частин цього видання
не можна копіювати або відтворювати в будь-якій формі
без письмового дозволу видавництва

Книга містить інформацію станом на 01.01.2014

Дизайнер обложки *Артем Семенюк*

ISBN 978-966-14-7789-5 (PDF)

© Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», видання українською мовою, 2014
© Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», художнє оформлення, 2014

Вступ

Є люди, котрі вважають мову лише засобом порозуміння між собою. Безперечно, мова — найперший засіб комунікації, однак цим не вичерпується її значення. Мова — ще й сутність, що в ній будь-яка нація закодовує свою історію, багатовіковий досвід, здобутки культури, духовну самобутність.

Для кожного народу, поки він існує, мова стає начебто другою природою, що, будучи, з одного боку, результатом його діяльності, з іншого — оточує його, живе з ним всюди і завжди. Без неї, як і без сонця, повітря, їжі, народ не може існувати. Зречення рідної мови, навіть неповага до неї б'ють по народові так само боляче, як і нищення природи. Пригадаймо вірш Дмитра Павличка:

Ти зрікся мови рідної. Тобі
Твоя земля родити перестане.
Зелена гілка в лузі на вербі
Від доторку твого зів'яне.

Ти зрікся мови рідної. Ганьба
Тебе зустріне на шляху вузькому…
Впаде на тебе, наче сніг, журба —
Її не понесеш нікому!

Ти зрікся мови рідної. Нема
Тепер у тебе роду, ні народу.
Чужинця шани ждатимеш дарма —
В твій слід він кине сміх — погорду.

Ти зрікся мови рідної…

Що ж таке рідна мова? Яку мову вважати рідною? Відомі мовознавці Д. Розенталь та М. Теленкова запропонували таке її

визначення: «Це мова, що її засвоює дитина в ранньому дитинстві шляхом копіювання дорослих, які її оточують». Навряд чи воно дає вичерпну відповідь на поставлене запитання, адже дитину з раннього дитинства можуть виховувати в чужорідному мовному середовищі.

Чимало мовознавців забуває про те, що рідна мова закладена в людині генетично, і це доведено наукою. Сучасна електроніка, наприклад, здатна зафіксувати особливості національного плачу новонародженої дитини. То чи маємо ми право байдуже ставитись до свого національного генетичного коду? Учені підтвердили геніальний здогад Вільгельма Гумбольдта, висловлений у XVIII ст., що мова у вигляді коду існує в нейроклітинах людського мозку й генетично передається від батьків до дітей. Вивчення мови дитиною відбувається як розшифрування цього коду.

Видатний мовознавець О. Потебня, котрий постійно цікавився питаннями народності і мови, взаємовідношення націй і мов, народності й особи, дво- та багатомовності, подальшою долею націй і мов, стверджував, що мислення дитини має формуватися на ґрунті рідної мови, і, поки воно не дозріло, поки не сформувався остаточно мовно-розумовий апарат, двомовність є шкідливою. Давно помічено, що маленькі діти, коли вчаться розмовляти, самі створюють слова та їх форми, іноді несвідомо, за принципами давньоруської мови. Це ще один доказ того, що мова передається генетично з роду в рід, від дідів і прадідів онукам. Сучасний громадський діяч, журналіст і політик, поет і перекладач Павло Мовчан пише у своїй статті: «Мова — це п’ята ефірна стихія, яка облягає національний простір, і зменшення її сфери призводить до утворення своєрідних озонних отворів, через які вривається чорна енергія, що деморалізує народ... Мова — це певним чином і антропологія. Зміна мови не може не позначатись на зміні антропологічного типу. Зменшується обсяг пам’яті, відповідно зазнають змін і півкулі мозку. Якщо замість 40 найменувань криги у балкарців чи 30 назв снігу у ненців вживається лише одна — просто «сніг» і просто «крига», то,

зрозуміла річ, це не може не позначитись на всіх параметрах того чи того генотипу».

Українська мова — одна з прадавніх слов'янських мов, котра є рідною для десятків мільйонів людей. В Україні 72,7 % становлять українці — корінні її мешканці. Для українців рідна мова — це мова нашої нації, мова предків, зв'язок між кожним з нас та між нами й попередніми поколіннями, їхнім духовним надбанням. Рівень розвитку рідної мови є джерелом духовного розвитку народу. Знати, берегти і примножувати рідну мову — це обов'язок кожної людини. Народ, який не усвідомлює значення рідної мови, її ролі в розвитку особистості, не плекає її, не може сподіватися на гідне місце серед інших народів.

Занепад рідної мови є наслідком духовного зубожіння народу. Ми, українці, — народ із давньою історією, багатою культурою і, поки хочемо лишатися цивілізованою нацією, не можемо допустити такого. Ставлення до рідної мови є свідченням національної свідомості й рівня культури народу. Отже, одним із головних завдань українського суспільства, як і будь-якої іншої розвинутої спільноти, показником його самосвідомості й визначником розвитку культури є, нарівні з турботою про збереження природних багатств та примноження цінностей духовної культури, постійна турбота про екологію мовного середовища.

Українська мова своєю красою й багатством здавна привертала увагу вчених. Сучасна українська літературна мова виконує різноманітні суспільні функції — комунікативну, естетичну, мислетворчу, культуроносну та ін.

Комунікативна функція полягає в тому, що мову використовують для спілкування, інформаційного зв'язку між членами суспільства. Спілкування — найважливіша функція мови. Вона є універсальним засобом обміну інформацією в просторі й часі.

Комунікативній функції підпорядковані інші функції мови, зокрема ***експресивна***. Полягає вона в тому, що саме завдяки мові ми виражаємо свій внутрішній світ, репрезентуємо себе перед тим, із ким спілкуємося. «Говори — і я тебе побачу», — стверджували

античні мудреці. Людина, що досконало володіє мовою, найкраще може себе показати, розкрити свій духовний світ через спілкування.

Мова є й засобом пізнання світу. Пізнаючи мову, ми пізнаємо світ, навколишнє середовище, але в межах свого народу, його свідомості, психіки тощо. Українська мова дає нам можливість пізнати світ очима українця, українського народу, російська — російського, німецька — німецького і так далі. Мова формує наш розум і духовність. Український фольклор, художня література, театр, пісня, втілені в словесній формі, розкривають перед людиною світ краси. У живому мовленні кожна мова виконує в основному **функцію спілкування**, у художньому творі вона є засобом образного відтворення дійсності. Це теж своєрідний акт спілкування майстра слова з читачем або слухачем.

Мова виконує **мислетворчу функцію**. Українська мова, як і всяка інша, є засобом формування думки. Адже вільним володіння мовою вважається тоді, коли людина мислить і говорить цією мовою одночасно. Додамо, що думання відбувається у формі тієї мови, якою ми найкраще володіємо, тобто рідної. Отже, власне процес мислення має національну специфіку. Справедливі в цьому плані слова Г. Гегеля: «Якщо всі мислять однаково, значить, ніхто не мислить». Оригінальність нашого мислення залежить від знання мови та здатності користуватися нею під час думання.

Закон «Про мови» 1989 р., який проголосив українську мову державною, та Конституція України 1996 р., що юридично закріпила цей статус, поширили коло тих, хто користується українською мовою. Ідеться про державних діячів, спеціалістів різних сфер і галузей. Проте часто виникає невідповідність між високим професійним рівнем і низьким рівнем культури мовлення. Виходячи з історичних і мовно-культурних особливостей формування етнічного складу населення України, де кількісну перевагу, крім Криму, мають українці, роль державної (офіційної) мови цілком закономірно виконує українська, що закріплено Конституцією. Закон «Про мови» в Україні, визнаючи державний статус української мови, відзначає, що в місцях компактного проживання громадян

інших національностей для офіційного спілкування на цій території можуть використовувати їхні мови. Цим положенням гарантовано мовні права всіх інших національностей України. У такому розумінні за цими мовами можна закріпити статус офіційної — на відміну від загальнодержавної.

Наведімо цікавий факт. Нещодавно у Польщі прийняли закон, котрий охороняє польську мову як державну й культурну цінність та економічну категорію. Закон запроваджує нові правила, що мають припинити процес витіснення польської мови з вивісок, реклами й пам'ятних дощок; висуває вимогу кожному державному чиновникові вміти зрозуміло та грамотно розмовляти польською. Усі угоди із зарубіжними партнерами, що виконуватимуться на теренах Польщі, мають укладатися тільки цією мовою. Хіба не дивно? У Польщі, де населення розмовляє польською мовою, приймають закон про її охорону! А в Україні, де значний відсоток населення не володіє мовою на достатньому рівні, не припиняються суперечки про введення російської як другої державної та всілякими способами прагнуть витіснити українську з інформаційного простору.

Колись навколо своєї мови та історії консолідувалося фінське суспільство. «Мова — залізний обруч, мова єднає народ в одне ціле», — так сказав 1820 р. фінський письменник Яакко Ютейні. 1917 р. фінський народ зумів вирватися з пазурів «російського орла», відродив національні традиції і за кілька десятиліть досяг високого життєвого рівня. І сприяла цьому висока національна свідомість — рушійна сила розквіту країни, яку плекає саме рідна мова. Нам є чого навчитися у фінів, чи не так?

Кожний народ, держава мають дбати про престиж своєї мови — її авторитет у міжнаціональному та міжнародному спілкуванні. Авторитет мови, як і народу, держави, залежить від багатьох чинників. Насамперед це виявляється в тому, які суспільні функції виконує мова, яку інформацію вона фіксує та передає, скільки людей нею користуються. Престижу мови сприяє її державність і патріотичне ставлення до неї її носіїв.

Ціла низка історичних фактів свідчить про потенційну престижність української мови. У Великому Литовському князівстві вона була державною мовою; як актову мову її використовували в Молдавському князівстві; бахчисарайські хани листувалися нею з турецькими султанами. Українську мову вивчають у багатьох університетах світу, а після утвердження незалежності України зростає міжнародний авторитет української мови як державної. На жаль, не всі українці усвідомлюють, що престиж мови залежить не від неї самої, а від її носіїв. Тому українська мова в нашій державі, напевне, стане престижною лише тоді, коли ми не будемо її соромитися, коли оволодіємо усім її багатством, навчимося гарно, виразно, правильно говорити українською й будемо пишатися, що ми, українці, маємо таку чудову мову. А неукраїнці відчуватимуть задоволення через те, що володіють цією мовою, шануватимуть її й тих, хто її створив. Завдання кожного українця — щоденно скорочувати відстань від реального до бажаного.

Громадяни нашої держави, як і будь-якої іншої, мають мовні обов'язки, що полягають у захисті та збереженні рідної мови. Захист рідної мови — найприродніший і найпростіший, найлегший і найнеобхідніший спосіб національного відродження й самоутвердження. Знання рідної (державної) мови не обмежує можливості вивчати інші мови — споріднені й неспоріднені. Вислів «Скільки ти знаєш мов — стільки разів ти людина» ніколи не втратить своєї актуальності.

Володіння мовою вимагає правильного користування нею. Тому серед мовних обов'язків наших громадян слід виділити ще один — дотримувати культури українського мовлення. Належний рівень мовної культури є свідченням розвинутого інтелекту людини, її вихованості. Культура мовлення має велике національне й соціальне значення: вона забезпечує толерантне спілкування людей, облагороджує їхні стосунки, сприяє підвищенню загальної культури як окремої людини, так і суспільства в цілому. Тому кожний із нас повинен дбати про свою мовну культуру

й вимагати цього від інших. Саме літературна, унормована мова має обслуговувати культурне життя народу та всі сфери його суспільної діяльності: державні та громадські установи, пресу, художню літературу, науку, театр, освіту й побут людей. Власне літературна мова, зафіксована в писемній та усній практиці, — це одна з форм національної мови, яка існує поряд з іншими її формами — діалектами, просторіччям, мовою фольклору. Літературна мова має наддіалектний характер, стабільні літературні норми у граматиці, лексиці, вимові.

Мовна норма — це сукупність загальновизнаних, кращих, найпридатніших мовних засобів, що вважаються правильними на певному історичному етапі. Головні ознаки мовної норми — унормованість, обов'язкова правильність, точність, логічність, чистота і ясність, доступність і доцільність.

Мовні норми характеризуються:

— системністю (наявні на всіх рівнях мовної системи);
— історичною зумовленістю (виникають у процесі історичного розвитку мови);
— соціальною зумовленістю (виникають у зв'язку з потребами суспільства);
— стабільністю (не можуть часто змінюватися).

Будь-якій літературній мові притаманні певні норми, як-от:

— орфоепічні — регулюють правильність вимови звуків, звукосполучень, наголошення слів: [ве^{и}дец':а], [шчи^{е}пити], [но^{у}шу], [к'іхт'і]; *поза́очі, біо**г**рафія,* але *ґатунок*;
— орфографічні — регулюють правильність написання слів: ***пів'**яблука, **пів**-Європи. бри**ньч**ати, дере**нч**ати*;
— лексичні — регулюють правильність вживання слів у властивих їм значеннях, правильне подання слів: *будь-яке* питання (а не *любе*), *випрасував* (а не *погладив*) одяг, *наступна* (а не *слідуюча*) зупинка;
— граматичні — регулюють правильність творення слів, уживання форм слів: *по містах і селах* (а не *по містам і селам*), *згідно з наказом*, *найбільший* (а не *самий найбільший*);

— синтаксичні — регулюють правильність побудови речень і словосполучень, уживання прийменників: *відповідно до наказу* (а не *згідно до...*, *відповідно з...*);
— стилістичні — регулюють правильність використання мовних засобів, властивих лише певному стилеві: чільне місце *посідає...* (а не *займає*);
— пунктуаційні — регулюють правильність вживання розділових знаків: *Фірма оптом і вроздріб продає дитячий, чоловічий, жіночий вовняний одяг*, а не *Фірма оптом і вроздріб продає дитячий, чоловічий, жіночий, вовняний одяг*.

До ***орфоепічних норм*** української літературної мови належать такі:
— тверда вимова шиплячих: *чай, чому, Польща* (а не *чьай, чьому, Польщьа*);
— дзвінкі приголосні в кінці слова або складу не оглушуються: *гриб, репортаж, любов, раз, лід* (а не *грип, репорташ, любоф, рас, літ*);
— голосний ***о*** ніколи не наближається до ***а***: *молоко, потреби, дорога* (а не *малако, патреби, дарога*);
— літера ***щ*** передає звуки ***шч***: *вищий, що* (а не *висший, шо*);
— буквосполучення ***дж, дз*** передають злиті звуки: си*дж*у, кукуру*дз*а (а не *сижу, кукуруза*);
— літера ***ґ*** передає звук [***ґ***] *обґрунтування, ґатунок* (а не *обгрунтування, гатунок*).

Морфологічною нормою української літературної мови є:
— вживання закінчень кличного відмінка: *пане професоре, Андрію Петровичу, Ольго Василівно, добродію Панчуку*;
— вживання паралельних закінчень іменників у давальному відмінку: *декану* і *деканові, директору* і *директорові, сину* і *синові*; при цьому, називаючи осіб, слід віддавати перевагу закінченням ***-ові, -еві***, наприклад: *панові Ткаченку, ректорові*, але *заводу, підприємству, відділу* тощо. У випадку, коли кілька іменників-назв осіб поспіль стоять у давальному відмінку, закінчення потрібно чергувати: *генеральному директорові*

Науково-дослідного інституту нафти і газу панові Титаренку Сергію Олександровичу;

— вживання іменників чоловічого роду на позначення жінок за професією або родом занять: *професор Городенська, лікар Тарасова, заслужений учитель України Степова, декан Світлана Шевченко, викладач Олена Петрук* (слова *лікарка, викладачка, завідувачка* і под. використовують лише в розмовно-побутовому стилі, але *аспірантка, артистка, журналістка, авторка* — і в професійному мовленні);

— відмінювання чоловічих прізвищ на ***-ко, -ук***: *Олегові Ткачуку* (але *Олені Ткачук*), *Василя Марченка* (але *Мар'яни Марченко*), *Максимові Брикайлу* (але *Тетяні Брикайло*);

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

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

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

Приклади правильного слововживання, що є дотриманням ***лексичних норм*** української літературної мови, подано в нижченаведеній таблиці.

Правильно:	**Неправильно:**
1	**2**
зіставляти	*співставляти*
численний	*багаточисельний*
нечисленний	*малочисельний*
збігатися	*співпадати*
наступний, такий	*слідуючий*

Продовження табл.

1	2
навчальний	*учбовий*
триденний	*трьохденний*
протягом, упродовж тижня	*на протязі тижня*
добре ставлення	*добре відношення*
вживати заходів	*приймати міри*
брати участь	*приймати участь*
брати до уваги	*приймати до уваги*
передплачувати	*підписуватися на газети*
захід	*міроприємство*
витяг із протоколу	*виписка з протоколу*
вважати помилкою	*рахувати помилкою*
принаймні	*по крайній мірі*
висновок	*заключення*
укладати угоду, підписувати договір	*заключати договір*
складати іспит	*здавати іспит*
накреслити, запланувати	*намітити*
скеровувати, спрямовувати	*направляти*
навичка	*навик*
оголошення	*об'ява*
для унаочнення	*для наглядності*
з'ясувати	*вияснити*
колишній	*бувший*
відгук	*відзив*
завдати шкоди	*нанести шкоду*

Приклади ***синтаксичних норм*** розгляньмо тут:

Правильно	Неправильно
1	2
згідно з наказом	*згідно наказу*
відповідно до інструкції	*у відповідності з інструкцією*
проректор з наукової роботи	*проректор по науковій роботі*
лекція з математики	*лекція по математиці*
повідомити факсом	*повідомити по факсу*
робота за сумісництвом	*робота по сумісництву*

Продовження табл.

1	2
після розгляду заяви	*по розгляді заяви*
незважаючи на це	*не дивлячись на це*
досвід (щодо) розроблення	*досвід по розробці*
комісія з питань	*комісія по питанням*
на замовлення	*по замовленню*
за формою	*по формі*
за допомогою	*при допомозі*
за наявності, у разі	*при наявності*
тому що, оскільки	*так як*
деякою мірою	*в деякій мірі*
завод, що виробляє	*завод по виробництву*
залежно від	*в залежності від*

Правильний відбір мовних засобів залежно від ситуації, що характеризує ***стилістичну норму*** української літературної мови, можна розглянути за допомогою таких прикладів:

Правильно	Неправильно
залишилося тільки	*залишилося лише*
сувенір, пам'ятний подарунок	*пам'ятний сувенір*
автобіографія, моя біографія, життєпис	*моя автобіографія*
імунітет	*захисний імунітет*
глухий кут	*глухий тупик*

Літературна мова має дві форми вживання:

— писемну, пов'язану з усіма названими нормами, крім орфоепічної та акцентної;

— усну — розмовно-літературний стиль, що містить усі норми, крім орфографічної.

Сучасна українська літературна мова — це мова сучасних засобів масової інформації, ділового спілкування, науки, освіти, художньої творчості, розмовного стилю. У широкому розумінні вона ототожнюється з новою українською літературною мовою,

представленою у текстах нормативних словників, граматик, що сучасні читачі сприймають як нормативні. У вузькому розумінні — це літературна мова, яку вживають три останні покоління учасників мовної комунікації, тобто часові межі її охоплюють 60 років. Визначальними для сучасної української літературної мови є літературні норми, яких дотримує найактивніше в суспільному житті покоління. Досить поширене ототожнення сучасної літературної мови з мовною практикою одного-двох останніх десятиліть, протягом яких помітні зміни в словниковому складі, тенденції у словотворенні, активні процеси в синтаксисі, нові стилістичні явища, зумовлені функціонуванням одиниць мови у різних сферах спілкування.

Українська мова — національне надбання українського суспільства, її має охороняти та підтримувати держава. Мовна політика як одна із складових частин державної має бути спрямована на забезпечення оптимального функціонування української мови в усіх сферах життя українського суспільства, їх подальшого розвитку та взаємодії. Українська мова, виконуючи інтеграційну функцію, є важливим чинником зміцнення державності, забезпечення культурного та економічного розвитку нашої країни.

Розділ 1

МОВНІ НОРМИ УКЛАДАННЯ ДОКУМЕНТІВ

Загальні відомості про стилі мовлення

Користуючись мовою у повсякденному житті, люди залежно від потреби вдаються до різних мовних засобів. Відповідь на практичному занятті відрізняється від виступу на зборах. Коли учень пише твір, він старанніше добирає слова та будує речення, ніж тоді, коли пише приватного листа. Залежно від змісту й мети висловлювання, а також від індивідуальної манери та вподобань під час 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, різняться набором мовних засобів, специфічними особливостями у мовному оформленні. Таке розрізнення називається стилістичною диференціацією мови.

Власне слово «стиль» (з лат. *stilus* — паличка для письма) має кілька значень:

1) сукупність ознак, які характеризують мистецтво або індивідуальну манеру художника;
2) сукупність прийомів у використанні засобів мови, властива якому-небудь письменникові або літературному творові, напряму, жанру;
3) характерна манера поводитися, говорити, одягатися і т. ін.

Як термін його вживають у літературі, мистецтві, архітектурі та інших науках. Щодо мовного стилю, то він передбачає добір мовних засобів (лексичних, граматичних, фонетичних тощо) у будь-якій сфері людської діяльності (політика, наука і техніка, справочинство, художня література тощо) відповідно до мети і завдань спілкування.

За образним висловом Джонатана Свіфта, «стиль — це потрібні слова на потрібному місці». Так, наприклад, слово *говорити* — нейтральне, і його можна використовуватися в будь-якій ситуації, *ректи* — застаріле й урочисте, *балакати* — розмовне, *мовити* — піднесено-урочисте, *гомоніти* — розмовно-голубливе, *просторікувати* — зневажливе, *патякати* — просторічно-зневажливе.

В українській літературній мові виокремлюють такі функціональні стилі: розмовний, науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, художній, конфесійний та епістолярний. Основні ознаки стилів української літературної мови подано в нижченаведеній таблиці:

Стилі мовлення	**Мовленнєва ситуація**			
	Обставини спілкування	**Кількість осіб, що беруть участь у спілкуванні**	**Функція висловлювання**	**Стильові ознаки**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Розмовний	неофіційні	дві	бесіда, розмова	емоційність, невимушеність
Науковий	офіційні	багато	пояснення, повідомлення	логічність, точність
Офіційно-діловий	офіційні	багато	повідомлення, документація	точність, лаконічність, офіційність
Публіцистичний	офіційні	багато	вплив, переконання, інформація	конкретність, емоційність

Продовження табл.

1	2	3	4	5
Художній	офіційні	багато	вплив, зображення, опис, діяння	образність, конкретність, емоційність
Конфесійний	офіційні	багато	вплив, переконання	образність, емоційність
Епістолярний	офіційні	дві	повідомлення, опис	емоційність, невимушеність

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

Розмовний стиль найдавніший, він цілком природно виник через потребу спілкування. Це стиль, який використовують в усному повсякденному спілкуванні в побуті, у родині, на виробництві.

Розмовний — єдиний зі стилів мовлення, у якому відсутній попередній відбір мовного матеріалу. Ознаками стилю є різноманітність, експресивно-емоційне забарвлення, просторічні елементи в лексиці, різні інтонації, ритми, мелодика; його форма — діалогічна й монологічна, а тому він може оперувати неповними, еліптичними реченнями та позамовними засобами: мімікою, жестами, ситуацією.

Однак слід розрізняти неформальне й формальне спілкування. Перше — нерегламентоване, його мету і зміст переважно визначають особисті (суб'єктивні) стосунки мовців. Друге — зумовлене соціальними функціями мовців, отже, регламентоване за формою і змістом. Якщо звичайне спілкування попередньо не планують, не визначають його мету і зміст, то ділові контакти передбачають їх попередню ретельну підготовку, визначення змісту, мети, прогнозування можливих висновків, результатів. У повсякденній розмові мовці можуть торкатися різних, здебільшого не пов'язаних між собою тем, отже, їхнє спілкування має довільний інформативний характер. Ділова ж розмова не виходить за межі визначеної теми,

є конструктивною і підпорядкована розв'язанню конкретних завдань, досягненню заздалегідь визначеної мети.

Зразок розмовного стилю

Професор запитує в студента:

— *Чому ви так хвилюєтеся? Боїтеся моїх запитань?*

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

Науковий стиль — це повідомлення, що містить наукову інформацію, вимагає логічного викладу на лексичному та граматичному рівнях, а тому характеризується вживанням термінологічної лексики, розгорнутими складними реченнями, відповідними фразеологізмами.

Науковий стиль мовлення використовують у наукових працях, для викладення результатів наукової та дослідницької діяльності. У ньому документовано твердження, є обов'язковими посилання, а також цитати. Цей стиль має кілька різновидів — власне науковий, науково-популярний, науково-навчальний, виробничо-технічний — з відповідними мовними вимогами.

Так, основне призначення ***власне наукового підстилю*** — об'єктивувати наукові відомості й кінцеві результати аналітико-синтетичного перероблення даних. Цей підстиль збагачений інтернаціональними загальнонауковими термінами. У межах власне наукового підстилю виділяють *науково-інформативний різновид* (реферат, анотація, резюме, огляд) та *науково-довідковий* (довідники,словники, каталоги).

Для ***науково-популярного підстилю*** характерне використання елементів художнього та публіцистичного мовлення (епітети, порівняння, метафори) з метою зацікавлення читача.

А головною ознакою ***науково-навчального підстилю*** є доступність викладення інформації, спрощеність системи доведень, програмність викладення матеріалу, спрямовані на активізацію мислення учня, послідовність уведення термінологічної лексики.

Зразок наукового стилю

Пісня — одна з найдавніших форм народної творчості. Вона зародилася в трудовій діяльності людини і стала виявом почуттів, дум і сподівань найширших народних мас. Тісний зв'язок пісні з трудовою і суспільно-громадською діяльністю людей спричинився до появи багатьох видів і жанрів народних пісень, які відображають історичні періоди в розвитку народу, його боротьбу за соціальне і національне визволення, а також вірування, обряди, побут, родинні відносини тощо (УРЕ. — Т. 11. — С. 219).

Публіцистичний стиль призначений інформувати суспільство про факти, явища і формувати громадську думку. Сфера його використання — громадсько-політична, суспільно-виробнича, культурно-освітня діяльність, навчання.

Основною ознакою публіцистичного стилю є поєднання логічного викладення з емоційно-експресивним забарвленням з метою впливу та переконання. Цей стиль часто орієнтується на усне мовлення (ораторський стиль), а тому в ньому можлива діалогічна форма (запитання й відповіді на тлі авторського монологу), звертання, чіткість оцінок явищ, подій тощо. Як і два попередні стилі, публіцистичний стиль має різновиди — ***стиль засобів масової інформації, художньо-публіцистичний*** (він представлений у памфлетах, фейлетонах, політичних нарисах, есе (короткий нарис вишуканої форми)) та ***науково-публіцистичний*** (літературно-критичні статті, огляди, рецензії тощо).

Зразок публіцистичного стилю

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

Звісно, наївно і безпідставно чекати від віку, що настає, якихось несподіваних механічних нововведень, покликаних до невпізнанності змінити життя, чи тішити себе надією на раптовий наплив незбагненних добрих див. Мова про інше: волею долі, свідомо

чи несвідомо, нам дано відчути саму атмосферу цього незвичного часу. Об'єктивна реальність складається такими чином, що мимохіть заполонює свідомість уявлення масштабними — від прадавнини до неозорого майбутнього (І. Шаров).

Художній стиль — це складний сплав, котрий відображає багатство національної мови. Його можна розглядати як узагальнення й поєднання всіх стилів, оскільки письменники органічно вводять ті чи інші складники стилів до творів, надаючи їм більшої переконливості та вірогідності в зображенні подій.

Основними різновидами художнього стилю, звичайно ж, є ***проза*** та ***поезія***. Одна з його особливостей — вживання художніх засобів (епітетів, метафор, порівнянь, алегорій тощо), що сприяє створенню образності. До інших ознак художнього стилю належать образність, естетика мовлення, призначення якої — пробудити в читача почуття прекрасного, експресія та інтенсивність вираження, а визначальним є суб'єктивізм розуміння й відображення (світогляд, світовідчуття і, відповідно, світовідтворення автора, спрямоване на світосприйняття й інтелект читача).

Зразок художнього стилю

УКАЗ

Іде козак дорогою,
Дівку надибає;
Вийняв папір з-за пазухи
Та їй і читає:
«І прочая, і прочая.
По сему указу
Козак должен кожну дівку
Цілувать по разу».
— Чуєш, дівко, що в указі?
— Та чую, козаче.
І вже ж рада та дівчина,
Аж мало не скаче!

— А приглянься-но, козаче,
До того указу:
Чи нема там написано,
Щоб іще по разу?
(С. Руданський)

Конфесійний стиль (від. лат. *confessio* — визнання, сподівання), або, як його іноді також називають, **сакральний** — це стильовий різновид мови, що обслуговує релігійні потреби суспільства. Він виник як стильове запозичення у зв'язку з прийняттям християнства у Київській Русі. Культові книги почали перекладати з грецької мови старослов'янською і використовували в релігійних обрядах, додаючи окремих українських вимовних і граматичних ознак.

Основне призначення конфесійного стилю — вплив на душевні переживання людини, допомога вірянам у спілкуванні їхніх душ із Богом, збереження й продовження культових ритуалів, об'єднання вірян одним почуттям щиросердної віри в Бога. Ознаками цього стилю є урочистість і піднесеність як стилістичні домінанти, благозвуччя, символізм та стійкість (стандартність) стильової норми, вживання слів для найменування Бога та явищ потойбічного світу, стосунків людини до Бога. Як і художній, конфесійний стиль оперує достатньою кількістю епітетів, порівнянь, метафор, слів переносного значення. Для підкреслення урочистості в ньому використовують речення зі зворотним порядком слів, поширені повтори слів.

✍ Зразок конфесійного стилю

Отче наш, що єси на небесах, нехай святиться ім'я Твоє; нехай прийде Царство Твоє; нехай буде воля Твоя, як на небі так і на землі. Хліб наш насущний дай нам сьогодні;і прости нам провини наші, як і ми прощаємо винуватцям нашим; і не введи нас у спокусу, але визволи нас від лукавого. Бо Твоє є Царство, і сила, і слава, Отця, і Сина, і Святого Духа нині, і повсякчас, і на віки віків. Амінь.

Епістолярний стиль української літературної мови розвивався у тісному зв'язку з художнім, оскільки значною мірою обидва орієнтувалися спочатку на народнорозмовне мовлення. Назва стилю походить від грецького *epistole* — «лист, послання»; звідси — епістолярний, тобто «у формі листа». Отже, епістолярний стиль — це стиль приватного листування.

Основне призначення стилю — поінформувати адресата про щось, викликати в нього певні почуття, які б відповідали емоційному настроєві автора. Головними ознаками епістолярного стилю є широке використання форм ввічливості, звертань у формі кличного відмінка, наявність початкової, прикінцевої та прощальної фраз, стереотипних словесних формул висловлення побажання, вітання, співчуття; невимушеність у доборі лексичних одиниць. До епістолярного стилю зараховують не тільки листи видатних письменників, громадських і культурних діячів, учених, а й щоденники, записки, мемуари.

Зразок епістолярного стилю

25 грудня 1934 р.

Дорога старенька!

Живий і здоровий. Одержав від тебе «передачу»: сіру сорочку, кальсони, три пари панчіх, рушник, хустки, масло, сало й цукерки. І грошей 20 карбованців. Сердечне спасибі. Тільки ти не турбуйся передачами, бо я ж знаю, яке в тебе скрутне матеріальне становище. То «передача» тільки завдаватиме мені невеселого думання. Я тут не голодую й не мерзну. Не одривай у дітей. А що буде потрібно, то я напишу.

Привіт. Цілую тебе, дітей і бабушку.

Ваш чоловік-батько.

М. Куліш

Черкни про здоров'я твоє й дітей. Адреса: Київ, НКВД УРСР (Інститутська 5), Спецкорпус, Кулішу.

Слід зазначити, що не всі стилісти виділяють два останніх разновиди мови як окремі стилі. Часто їх продовжують називати підстилями інших стилів.

Особливості офіційно-ділового стилю ми розглянемо в наступному розділі.

Особливості офіційно-ділового мовлення

У процесі розвитку суспільства неминуче виникає потреба оформлення державно-правових суспільних відносин, регулювання діяльності різних сфер суспільного життя, а звідси потреба мати книжну мову для ведення ділової документації, офіційного і приватного листування. Дослідники стверджують, що після прийняття християнства в Київській Русі функціонували два книжні стилі української мови — конфесійний та офіційно-діловий.

Офіційно-діловий стиль — це мова ділових паперів, що використовують в офіційному спілкуванні між установами, приватною особою й установою та регулюють їхні ділові взаємини. Інакше кажучи, це прийоми використання мовних засобів під час документального оформлення актів державного, суспільного, політичного, економічного життя, ділових відносин між окремими державами, організаціями та членами суспільства у їхньому офіційному спілкуванні. Офіційно-діловий стиль має дві форми — усну та писемну — й виділяється найвищою мірою книжності.

Основне призначення офіційно-ділового стилю — це регулювання ділових відносин у зазначених вище сферах та обслуговування громадянських потреб людей у типових ситуаціях.

Учасниками ділового спілкування є органи та ланки управління (організації, заклади, посадові особи, працівники), а характер і зміст інформаційних зв'язків між ними регульовано чинними правовими нормами та залежать від місця установи в ієрархії органів управління, її компетенції, функціонального змісту діяльності. Специфіка сфери вживання офіційно-ділового стилю, повторність дій і ситуацій, котрі вимагають використання певних мовних засобів,

призводять до їх стандартизації, одноманітності — однакові мовні елементи використовують за однакових умов. Цьому сприяє й тематична обмеженість управлінської інформації.

До інших ознак офіційно-ділового мовлення слід віднести смислову точність, ясність, які поєднуються зі стислістю, лаконічністю висловлювання, строгою послідовністю викладення фактів. Сюди варто додати високу стандартизацію вислову та сувору регламентацію тексту (для чіткої організації текст поділяють на параграфи, пункти, підпункти). І нарешті, одна з найяскравіших ознак офіційно-ділового мовлення — це його документальність: кожний офіційний папір мусить мати характер документа, тобто бути об'єктивним, достовірним, зберігати стабільні традиційні форми (наявність реквізитів та усталений порядок їх розміщення).

Тож основною одиницею офіційно-ділового стилю є документ. Незалежно від того, хто є його безпосереднім укладачем і кому безпосередньо його адресовано, офіційним автором та адресатом майже завжди є організація загалом. Інформація, викладена в документі, завжди має конкретну адресність.

Зміст повідомлення в офіційно-діловому стилі завжди мусить мати нейтральний тон і бути викладеним тільки в прямому значенні.

В офіційно-діловому стиді виділяють кілька підстилів.

1. ***Законодавчий*** — його використовують у законотворчій сфері; регламентує та обслуговує офіційно-ділові стосунки між приватними особами, між державою та приватними чи службовими особами. Документами, у яких реалізовано законодавчий підстиль, є Конституція, закони, укази, статути, постанови та ін.

Зразок законодавчого підстилю

АКТ ПРОГОЛОШЕННЯ НЕЗАЛЕЖНОСТІ УКРАЇНИ

Виходячи із смертельної небезпеки, яка нависла була над Україною в зв'язку з державним переворотом в СРСР 19 серпня 1991 р.,

— *продовжуючи тисячолітню традицію державотворення в Україні,*

— *виходячи з права на самовизначення, передбаченого Статутом ООН та іншими міжнародно-правовими документами,*
— *здійснюючи Декларацію про державний суверенітет України, Верховна Рада Української Радянської Соціалістичної Республіки урочисто ПРОГОЛОШУЄ НЕЗАЛЕЖНІСТЬ УКРАЇНИ та створення самостійної української держави — УКРАЇНИ.*

Територія України є неподільною і недоторканною. Віднині на території України мають чинність виключно Конституція і закони України.

Цей акт набирає чинності з моменту його схвалення.

ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

24 серпня 1991 р.

2. ***Дипломатичний*** — цей підстиль використовують у сфері міждержавних офіційно-ділових відносин у галузі політики, економіки, культури. Він визначає офіційно-ділові відносини міжнародних організацій, структур, окремих громадян, а реалізують його в конвенціях (міжнародні угоди), комюніке (повідомлення), нотах (звернення), протоколах, меморандумах, договорах, заявах, ультиматумах тощо.

✍ Зразок дипломатичного підстилю

ЗАЯВА МЗС УКРАЇНИ

Україна підтверджує відданість курсу на європейську інтеграцію, невід'ємною складовою якого є подальший розвиток і удосконалення демократичних інститутів, приведення їх у відповідність до загальноєвропейських норм і стандартів.

В Україні із задоволенням відзначили відповідні заяви Голови Комітету Міністрів Ради Європи та ЄС, а також висновок Венеціанської комісії, у яких дано позитивну оцінку рішенню Конституційного Суду України.

Дисонансом на цьому фоні пролунало обговорення на Парламентській Асамблеї РЄ питання про інституційні реформи в Україні.

Дискусія фактично звелася до обговорення проекту так званої «рекомендації», який раніше був підготовлений моніторинговим Комітетом ПАРЄ.

МЗС України вважає, що ухвалений за результатами обговорення документ не відображає реальної ситуації в Україні.

Україна не вважає зазначені дії ПАРЄ щодо повноправного члена організації конструктивними.

Незважаючи на ухвалення так званої «рекомендації» ПАРЄ, Україна як повноправний член Ради Європи і надалі плідно співпрацюватиме з усіма її органами з метою подальшого утвердження демократії та прав людини як в нашій державі, так і в Європі загалом.

3. ***Адміністративно-канцелярський*** підстиль використовують у професійно-виробничій сфері, правових відносинах і діловодстві. Він обслуговує та регламентує:
   — службові (офіційні) відносини між підприємствами одного й різного підпорядкування;
   — службові відносини між структурними підрозділами одного підпорядкування;
   — службові відносини між приватною особою та організацією, установою, закладом і навпаки;
   — приватні (неофіційні) відносини між окремими громадянами.

Адміністративно-канцелярський підстиль реалізують в офіційній кореспонденції (листах), договорах, контрактах, заявах, автобіографіях, характеристиках, дорученнях, розписках тощо.

Зразок адміністративно-канцелярського підстилю

АКЦІОНЕРНИЙ ПОШТОВО-ПЕНСІЙНИЙ БАНК «АВАЛЬ»
пропонує новий вид банківських послуг —
ПЛАСТИКОВІ КАРТКИ VISA AVAL

Пластикові картки VISA AVAL — це універсальний платіжний засіб, що дає змогу отримати готівку в більш ніж 12 млн пунктах

обслуговування понад 220 країн світу, а також здійснити найрізноманітніші платежі.

Чекаємо за адресою:

вул. М. Лисенка, 5, м. Львів 79011 (тел.: /032/238-92-34, факс /032/238-86-64)

Іноді до стильових рідновидів офіційно-ділового стилю відносять ***юридичний*** — підстиль юриспруденції (судочинство, дізнання, розслідування, арбітраж), котрий обслуговує й регламентує правові та конфліктні відносини, учасниками яких є держава, підприємства, організації, установи усіх форм власності і приватні особи. Юридичний підстиль реалізують в актах, позовних заявах, протоколах, постановах, запитах, повідомленнях та ін.

В офіційно-діловому стилі, переважно в його *адміністративно-канцелярському* різновиді, який має писемну й усну форми вживання, виявляється ділова українська мова як різновид літературної мови.

На рівні лексики в основу ділової української мови покладено загальнозрозумілу, нейтральну, нормовану, так звана книжну, міжстильову лексику, відповідну термінологію та професійно-виробничу лексику; відтінок книжності мають слова абстрактного значення (*виконання, дозволяють, розроблено, посвідчення*), дієслова (*здійснювати, надіслати, призначити*), вмотивовані слова (що відповідають змісту документа); іншомовні слова (за доцільністю вживання).

На граматичному рівні діловій українській мові притаманні вибір найточнішої граматичної форми слова (з погляду відмінків — прізвища, звертання), вживання роду (назви посад, професій) і числа; написання числівників, вживання відповідних займенників (*ви, ми*) та відповідних форм дієслів (інфінітива, форми першої та третьої особи теперішнього часу, форми наказового способу).

На рівні синтаксису документ переважно має розповідний характер, отже, вимагає розповідних поширених речень, найчастіше простих із прямим порядком слів, у деяких документах

(контрактах, договорах) — складних речень з умовними, причиновими підрядними реченнями; можливі інфінітивні конструкції та вживання розщепленого присудка (*зробити огляд, провести операцію, давати вказівки*); важливим є вибір прийменника у синтаксичних конструкціях (*відповідно до, підготуватися до...*) і т. ін.

Стійкі словосполучення є засобом називання предметів, явищ, процесів; виникли вони шляхом переосмислення вільних словосполучень і є семантичною цілісністю. Вони якнайкраще характеризують стандартизований стиль ділової мови: *знижувати якість, взяти до уваги, довести до відома, укласти угоду*; інколи ці словосполучення є термінами: *рекомендований лист, цінні папери, статутний фонд* тощо.

Говорячи про стилістичні засоби, необхідно звернутися до визначення офіційно-ділового стилю, до вимог щодо мовних засобів на рівні стандартизації лексики, синтаксису, словоформ, а також логічності висловлення, вмотивованості лексики. Особливу увагу тут треба скеровувати на усталені (стійкі) словосполучення: з номінативним значенням (*трудова угода*), на прийменникові конструкції (*за наказом, згідно з постановою*), на дієслівно-іменні конструкції (*присвоїти звання*), на фразотворення (*взяти до уваги, за звітний період*), які підкреслюють стандартність та стислість документального мовлення, тобто дають стандартизовану модель тексту.

Усна форма ділового українського мовлення (тобто індивідуальне використання мови у комунікативних актах в різноманітних сферах суспільного життя) — це розмовно-літературний різновид української мови. Функціонує він у діалогічній та монологічній формах, має текстовий та імпровізований характер, залежить від ситуації. Усне мовлення в офіційно-діловому стилі пов'язане з поняттям культури мови (чи мовної культури), зокрема з її функцією у суспільному житті, коли проявляється зв'язок мови з духовністю певного народу, з виробленими віками способом поводження, ставлення одне до одного, до праці, до рідної країни та мови, отже, із ситуацією, з логікою мислення, з чуттям мови та міри.

Діалогічна форма усного ділового мовлення проявляється в бесідах, у дискусіях, у телефонних розмовах офіційно-ділового характеру, в офіційних розмовах з підлеглими, коли обов'язкова мовна культура спілкування.

Лексичний склад офіційно-ділового мовлення

Лексика — це сукупність слів будь-якої мови, а також сукупність слів певної сфери вживання (професійної, офіційно-ділової, наукової, виробничо-технічної тощо). Слово — це граматично оформлений звук чи звуковий комплекс, за яким у процесі суспільної мовної практики закріпилося певне значення. Достеменно визначити кількість слів, які сьогодні вживають в українській мові, практично неможливо. Відомо, що найповніше засвідчує словникове багатство «Великий тлумачний словник сучасної української мови», який містить близько 170 тис. слів і словосполучень. Одинадцятитомний «Словник української мови» подає тлумачення понад 135 тис. слів. Щодо термінологічних словників, то вони об'єднують 3—5 тис. слів, енциклопедичні (загальні чи спеціальні, галузеві) містять 2—3 тис. словникових статей.

Ядром словникового складу будь-якого стилю мови є так звана ***загальновживана лексика***. Це слова, які використовують усі носії мови незалежно від рівня освіти, фаху, місця проживання тощо. Насамперед це назви життєво необхідних для кожної людини понять, пов'язані з побутом, суспільним життям, виробничою діяльністю тощо. Загальновживана лексика стилістично нейтральна (міжстильова), тому її уживають вільно, без будь-яких обмежень в усіх функціональних стилях мови.

Специфічні слова, котрі співвідносяться зі сферами суспільного життя та функціональними стилями мови, називають ***лексикою обмеженого вживання***. Її поділяють на *розмовну*, тобто слова, поширені в розмовному варіанті усного літературного мовлення,

та *книжну лексику*, тобто слова, що вирізняються на тлі стилістично нейтральної та розмовної лексики літературної мови вузькою сферою вживання і вносять у спілкування відтінок офіційності, урочистості, науковості. Переважно вони мають писемну форму вияву.

Діловою лексикою, або лексикою ділового мовлення, називають слова й усталені звороти, що належать до офіційно-ділового стилю й виконують функції офіційного спілкування, їх вживають у законах, указах, договорах, статутах та інших документах, в усній діловій практиці. Слова, що належать до ділової лексики, є складовими стандартних висловів, офіційних формул, вироблені для певних сфер ділового спілкування. Їх уживання вимагає точності, однозначного сприйняття. Ділова лексика вносить у текст стилістичне значення книжності.

Книжні елементи мови в офіційно-діловому стилю побутують з додатковою стилістичною якістю, якої вони набувають, частково трансформуючись під впливом системою зв'язків, комунікативного завдання відповідно до семантичних можливостей. Тому функціональну значущість лексичних одиниць ділового стилю можна визначити, досліджуючи весь його мовний лад, організацію мовних засобів у контексті.

Стилістичної додатковості слова набувають у зв'язку з різними обставинами. Для офіційно-ділового мовлення характерна й своя, власна канцелярська лексика, яку вже не використовують чи майже не використовують в інших сферах комунікації через свою архаїчність або специфічне стильове забарвлення: *вищезазначений, вищезгаданий, нижчепідписаний, пред'явлений, пред'явлення, засвідчити, чинність, ухвала, надати, сторони, діяння, дієздатний, кара, покараний, суд, скасувати, постановити* та ін. У цьому функціональному різновиді мови, зокрема в дипломатичній сфері офіційного спілкування, використовують також назви й титулування, не властиві українському мовленню. Зміст офіційно-ділових документів пов'язаний із необхідністю називати різні установи, відділи, різні типи документів, посади, почесні звання, а також географічні назви, що вказують на місцезнаходження

установ. Саме цим продиктоване широке використання номенклатурних позначень у ділових паперах.

Розрізняють також ділову лексику, властиву сфері міждержавних відносин, діяльності державних установ (наприклад: *президент, прем'єр-міністр, секретаріат, заява уряду, прийняття закону*), а також лексику, що побутує в щоденному діловому житті кожної людини (наприклад: *документ, письмова заява, доручення, протокол засідання, секретар, приймальня*). До ділової лексики, крім іменників та іменникових словосполучень, належать також дієслова, дієслівні форми в усталених зворотах типу *дійти висновку, надати інформацію, уводити до складу, розпорядитися, зарахувати на посаду, оголосити конкурс* тощо.

Найрухоміший в офіційно-діловому мовленні, як і в мові взагалі, — лексичний склад, що активно й безпосередньо реагує на всі соціально-економічні зрушення, оскільки основним його масивом є суспільно-політична й спеціальна термінологія. Лексичний склад офіційно-ділового мовлення виявляє тенденцію мови до адекватності, тобто до встановлення такого зв'язку між позначуваним і позначенням, який передбачає повну відповідність слова думці. Для забезпечення цієї мети в діловому стилі використовують різного типу відтворювані спеціалізовані одиниці.

Оскільки діловодство, законодавство, дипломатичне службове спілкування ведуть у писемному вигляді, цей різновид мовлення передбачає продумування, монологічний характер викладу, прагнення логічного впорядкування тексту, точної відповідності між позначуваним і позначенням, а також передання думок лише традиційними мовними засобами. У складі лексики офіційно-ділового мовлення можна виділити такі досить виразні ряди:

а) загальномовну, або міжстильову, лексику та фразеологію;
б) напівтерміни — спеціальну терміновану і детерміновану лексику, фразеологію та номенклатуру;
в) терміни різних галузей науки і виробництва;
г) власне ділову — стилістично марковану — лексику та фразеологію.

Розгляньмо кожний ряд окремо.

Загальномовна, або міжстильова, лексика і фразеологія в офіційно-діловій сфері, як і в усіх сферах без винятку, виконує основну комунікативну функцію, яка має забезпечувати загальнозрозумілість, загальнодоступність цього виду мовлення, виконує. Це найстійкіший пласт лексики щодо змін у часі. Без такого загальнозрозумілого поняттєвого фонду неможливі були б як розвиток, поступальна спадковість знань і досвіду, так і взаєморозуміння мовців. Склад цієї групи ділової лексики за походженням представлено переважно давніми спільнослов'янськими, спільносхіднослов'янськими та власне українськими словами, про що свідчать матеріали досліджень ділових документів XVI—XVII ст.ст., а також перші й пізніші лексикографічні праці. Староукраїнські ділові документи яскраво відбивають і живу народну українську мову, лексичний склад якої сповнений загальномовних слів, які вживали в тому самому значенні, що й тепер. Використання лексичних засобів загальнонаціональної мови в офіційно-діловому стилі, комбінування їх з іншими лексичними одиницями мови своєрідне: одним надають перевагу над іншими, загальномовні слова наповнюються своїм, специфічним змістом, утворюються нові сполучення слів, за допомогою яких формулюють думки чи передають волю держави, апарату. Порівнюючи офіційно-ділове мовлення з іншими стилями української мови, звертаємо передусім увагу на константність його лексичних ознак, на стандартизацію словосполучень та інших засобів у переданні думки. Стандартизації сприяє добір із загальнолітературної мови однотипних форм та слів, їх повторюваність, а також уникання синонімів. На загальнопоняттєвому мовному тлі чітко вирізняється в діловому стилі лексика пізнішого творення, похідні слова на позначення абстрактних понять, які є назвами людей за ознакою дії чи стану і под., книжна лексика, що надає стилеві емоційної нейтральності та офіційності, так званої канцелярської сухості: *активність, надавати, подавач, представник, стверджувати, ухвалювати, виховання, рішення, зміцнення, створення, забезпечення, здійснення* і под.

Напівтерміни (терміновані та детерміновані слова) становлять найбільший шар лексики в текстах офіційно-ділового стилю української мови. Аналіз цієї групи лексики свідчить про те, що процес її формування супроводжується термінологізацією звичайних, загальновживаних, загальномовних слів. Спеціалізація слова відбувається в плані реалізації нового термінологічного значення, що розвивається додатково до свого повсякденного, загальномовного значення, звужуючи останнє до рівня терміна. Найбільш активною є суспільно-політична лексика, фразеологія та номенклатура. Функціональне використання термінованих одиниць здійснюється з урахуванням тієї стилістичної додаткової якості, якої вони набувають у певному контексті в процесі функціонування і часткової трансформації завдяки системі зв'язків, семантичних можливостей та комунікативного (позамовного) завдання, що на рівні доцільності передбачає загальнозрозумілість, доступність. Такі лексико-фразеологічні одиниці мають великий заряд абстрактності та узагальненої поняттєвості, а також забезпечують однозначність розуміння. Термінованих слів, які мають відповідники в загальновживаній лексиці, значно менше, ніж спеціально створених термінів, що набули широкого побутування в загальнокомунікативній сфері. Це стосується, зокрема, соціально-політичної термінології: їй не властива стильова закріпленість, яка простежується в системі інших термінологічних шарів лексики. Цьому сприяє такий позамовний чинник, як участь широких мас у політичному житті, а також етимологічна близькість суспільно-політичної термінології до загальновживаних слів.

Переважна більшість термінів у період науково-технічної революції перетворюється на семантично спеціалізовані слова загальномовного вжитку — детерміновані слова, тож часом важко встановити різницю між терміном і детермінованим словом. Детерміновані слова є найважливішим компонентом лексичного складу високорозвиненої літературної мови. До термінів, які, перейшовши в сферу суспільно-політичної лексики, набули тут метафоризованих значень, належать: *платформа, боротьба, фронт,*

дух, метод, капітуляція; пор.: *політична платформа, класова боротьба, фронт робіт, атмосфера дружби, ідейна капітуляція* та ін. Зберігаючи загальний семантико-термінологічний характер певної сфери функціонування, ці терміни переходять у розряд нетермінів, вносячи із собою не властиву офіційно-діловій мові експресію.

Третій шар лексики становлять **власне терміни** — слова, що мають одне, дуже точне, значення, — вузькогалузеві, професійні, наукові. Кожне міністерство, відомство, кожна галузь промисловості, торгівлі, кожен із різновидів офіційно-ділового стилю, як і кожна галузь науки, послуговується своєю вузькогалузевою термінологією — словами дуже точного значення, яке всі фахівці цієї галузі розуміють однаково. На відміну від нетермінологічної лексики, яку вживають у спеціальному тексті, вони зберігають свою системну, вузькогалузеву, наукову маркованість.

Залежно від сфери обслуговування ділова мова звертається то до фінансової термінології (*витрати, табель, кошторис*), то до юридичної (*скарга, суд, вина*) тощо. У період науково-технічного розквіту виникають самостійні сфери виробництва, а також інститути зі специфічним завданням і засобами їх розв'язання, що певним чином позначається й на мовній комунікації: поряд із мовою масового спілкування у цьому виробничо-науковому середовищі формується своєрідна спеціалізована мова, насичена вузькогалузевою термінологією. Відбиток цієї мови спостерігаємо й у лексичному складі ділових паперів, що забезпечують цю сферу виробничих відносин. Проблема добору вузькогалузевих термінів у службових паперах відповідної галузі виробництва, науки, культури та ін. підпорядкована призначенню документації, з якою не ознайомлюються широкі маси. В іншому випадку слід писати просто і ясно, доступною мовою.

Вимоги до використання термінів у діловому мовленні:

1) термін мусить бути стандартним, тобто його потрібно вживати лише в тій формі, яка зафіксована у словнику, наприклад: *діловодство*, *справочинство*, але не *діловедення*, *справоведення*; *автобіографія*, а не *життєпис*; *меню*, а не *стравоспис* та ін.;

2) термін мають вживати з одним значенням, теж зафіксованим у словнику. Наприклад, *циркуляр* — це лише директивний лист, а не лист будь-якого іншого типу;
3) якщо термін є багатозначним, автор документа має будувати текст так, щоб одразу було зрозуміло, яке значення терміна він має на увазі, наприклад: *справа — особова справа, судова справа*.

Особливості ділової лексики: запозичення, кальки, професіоналізми

Термінологія сучасного ділового стилю поповнюється **іншомовними запозиченнями**, здебільшого з англійської мови (наприклад: *маркетинг, менеджер, брокер, дилер*). Запозичення з інших мов становлять близько 10 % усього словникового складу української мови. Цікавим є процес засвоєння слів з інших мов. Відбувається він зазвичай внаслідок культурних, економічних, політичних контактів з іншими народами. Безперечно, запозичені з інших мов слова відповідним чином пристосовуються до фонетичних, граматичних законів української мови, тобто відбувається їх фонетичне, графічне, лексичне, граматичне освоєння (адаптація). Тому не завжди легко встановити різницю між питомо українським та запозиченим словом, особливо якщо це давнє запозичення чи запозичення з інших слов'янських мов, наприклад: *влада, власний, ганьба, гасло, праця, чекати* (з чеської), *місто, хвороба, кишеня* (з польської), *посланник, чиновник* (з російської), *бадьорий, дьоготь* (з білоруської), *левада, огірок, м'ята* (з грецької), *бульба, коляда* (з латинської), *козак, шаровари, табун, отара, гарбуз* (з тюркських мов).

Більшість запозичених слів зберігають характерні фонетичні, словотвірні, морфологічні ознаки. Наприклад, для запозичень із грецької мови характерні голосні [а], [е] на початку слова: *афера, ера, епос*; звукосполучення ***пс***, ***кс*** у середині слова: *лексика, псевдонім*; суфікси ***-ад****(а)*, ***-ид****(а)*, ***-ід****(а)*: *олімпіада, панахида, піраміда* та ін.

Своєрідним різновидом запозичень в українській мові є **кальки** — слова або вислови, скопійовані засобами української мови

з іншої мови, тобто значуща частина оригіналу, що буквально перекладена і посідає в перекладі таке саме місце, як і в оригіналі. Наприклад, українське слово *прамова* постало з німецького *Ursprache*, а слова *відмінник, співробітник* виникли під впливом російських *отличник, сотрудник*. Розрізняють кальки ***лексичні, семантичні, фразеологічні***.

Калькування є одним зі шляхів збагачення словникового складу мови. Однак у багатьох випадках воно стає причиною порушення мовної норми на лексичному рівні. Наприклад, поширене в українській мові неправильне вживання слів *роздивляти, губити* у словосполученнях *роздивляти закон в першому читанні, губити впевненість* замість слів *розглядати, втрачати* виникло в результаті калькування російських висловів *рассматривать закон в первом чтении, терять уверенность*. Невиправданим є використання таких кальок з російської мови, як *добрий чоловік, рахувати своїм обов'язком, дана проблема, біля тисячі сторінок, не дивлячись ні на що, директор знаходиться у відпустці*. Треба прагнути використовувати саме українські відповідники і конструкції: *добра людина, вважати своїм обов'язком, ця проблема, близько тисячі сторінок, незважаючи ні на що, директор перебуває у відпустці*.

Питання про використання слів іншомовного походження в українській діловій мові є складним, і вирішують його неоднозначно. Вживання необхідних запозичених слів не вважають негативним явищем, але надмірне, неправильне їх застосування однозначно оцінюють негативно. Звичайно, безоглядний мовний пуризм, який веде до збіднення лексичного складу, обмеження виражальних засобів мови, не завжди бажаний. Цікаві щодо цього міркування академіка А. Кримського: «Не варто сперечатися про те, звідки взяли слово, а намагання усунути такі іншомовні слова, які вже міцно ввійшли до української літературної мови, є просто зайвим, бо тут нашої філологічної заборони ніхто не послухає».

Добір, уживання слів іншомовного походження часто диктують обставини, умови та стиль спілкування. Недоречно вжиті слова не лише з мов віддалених, але й близькоспоріднених засмічують

літературне мовлення. Однаково неприємно чути вислови «*прийняти міри*» чи «*є пропозиція припинити дебати, бо нас лімітує час*». Різниця полягає в тому, що перше із них є суржиковим, а інше пересичене «іноземцями».

Які саме слова іншомовного походження є необхідними в мові? Насамперед ті, яких не можна точно перекласти рідною мовою. Здебільшого це загальноприйняті науково-технічні терміни. З-поміж запозичених слів-термінів виділяють пласт інтернаціоналізмів — міжнародних слів, які вживають з тим самим значенням не менше, ніж у трьох неспоріднених мовах, і які мають греко-латинську основу. **Терміни-інтернаціоналізми** залишаються єдиними назвами зазвичай тоді, коли були запозичені разом із поняттям, наприклад: *конус, перпендикуляр, бланк, штраф, аванс*.

З російської мови запозичено багато слів, насамперед для називання нових понять, які в українській мові ще не мали ніякої назви. Запозичення вважають правомірним і тоді, коли засвоюється слово дещо іншого значення, ніж те, яке вже є в українського відповідника. Коли ж слово аналогічного значення є в українській мові, тоді запозичення перестає бути правомірним: це просто помилка, яка з'явилася внаслідок недостатнього знання лексики української мови. Так, наприклад, немає підстав запозичувати слово *справка*, бо є *довідка*, *рішити* (є *вирішити*), *умісний* (є *доречний*), *появитися* (є *з'явитися*), *міроприємство* (є захід), *слідуючий* (наступний), *сводка* (зведення), *вопрос* (*питання*), *ошибка* (*помилка*) тощо.

Слід пам'ятати, що навіть дуже схожі слова російської й української мов можуть мати неоднакове значення (див. таблицю нижче):

Російські	**Українські**
1	**2**
час (60 хв)	*час* (невизначена кількість)
человек (людина)	*чоловік* (людина — рідко, мужчина — подружжя)
неделя (7 днів тижня)	*неділя* (один з днів тижня)
луна (місяць)	*луна* (відлуння, рос. *эхо*)
речь (промова)	*річ* (предмет)

Продовження табл.

1	2
трус (боягуз)	*трус* (обшук)
нарядный (гарно вдягнений)	*нарядний* (пов'язаний з нарядом як з документом)
злодей (лиходій)	*злодій* (той, що краде)
красный (червоний)	*красний* (красивий)

За статистикою, понад 70 % термінів у різних терміносистемах — це словосполучення. Вони становлять певну семантико-синтаксичну єдність, відтворюються в готовому вигляді.

Власне ділова термінологія — функціонально марковані одиниці ділового стилю мови — має те саме призначення, що й функціонально нейтральна. Протиставлені на рівні семантики, слова-терміни утворюють свої поля, що мають вузькогалузеву чи функціонально-стильову специфіку та призначення, так звану маркованість. Крім того, їх однозначно й автоматично сприймають мовці, у яких не виникає жодних побічних асоціацій. Інтенсивний розвиток промисловості, сільського господарства, науки, техніки спричинив до кількісних і якісних змін у лексичному складі офіційно-ділового мовлення. Утворення сотень нових термінів та номенклатурних позначень, зумовлене «термінологічним вибухом», позначилося й на властивій лише цьому стилю лексиці. Її стильова спеціалізація схожа на вузькогалузеву спеціалізацію термінів. Власне, це ті самі терміни, тільки стосуються вони не певної галузі знань — науки, культури та ін., а допомагають в оформленні думки для її однозначного вираження.

До функціонально маркованих одиниць, що передусім впадають в око завдяки своїй поширеності в різних жанрах цього стилю, належать специфічні усталені формули, вислови-кліше, що започатковують виклад у плані пояснення мети чи наміру спілкування: *у зв'язку з, відповідно до, на додаток до, з огляду на, на підставі, з метою, при цьому, на виконання* та ін. До традиційно вживаної офіційно-ділової термінології всіх жанрів слід зарахувати й назви документів, що репрезентують номенклатуру ділового стилю: *акт,*

грамота, декрет, декларація, догана, закон, заява, заповіт, лист, угода, указ та ін. Кожен із жанрів стилю послуговується своїми різновидами паперів.

У процесі розробляння й укладання правових норм, а також внаслідок суспільної практики загальнонародні слова набували статусу юридичних термінів — звужували своє значення, термінологізувалися. Натомість спеціальні слова правового призначення могли набувати широкого використання. Лексеми однозначної семантики та відтворювані фразеологічні одиниці офіційно-ділової мови, потрапляючи в інші комунікативні різновиди мови, наприклад художній, науковий, публіцистичний (переважно в інформативні його жанри), детермінологізуються, зазнають якісних зрушень, набуваючи, зокрема, виразного оцінного чи експресивно-емоційного наповнення, генетично їм не властивого. В інших випадках мовці відчувають і певний вплив офіційного мовлення — потяг до штампованості, трафаретності, до стандартизованого відтворення думки — так званого канцеляриту.

Знання мови професії підвищує ефективність праці, допомагає краще орієнтуватися в складній професійній ситуації та в контактах з представниками своєї професії. Мова професійного спілкування, зокрема фахівців з економіки, фінансової справи, передбачає також широке використання виробничо-професійної лексики. Спеціальні слова та вислови, притаманні мові певної професійної групи, називають **професіоналізмами**. Оскільки професіоналізми вживають на позначення певних понять лише у сфері тієї чи іншої професії, ремесла, промислу, вони не завжди відповідають нормам літературної мови. Професіоналізми розцінюють як неофіційні синоніми до термінів. З-поміж професіоналізмів можна вирізнити науково-технічні, професійно-виробничі та просторічно-жаргонні. Вони доволі різноманітні щодо семантичних характеристик.

Професіоналізми виникають у двох випадках: коли та чи інша спеціальність чи вид занять не має розвиненої термінології (це, наприклад, полювання, рибальство, різні ігри та ін.) або як

розмовні неофіційні замінники наявних у цій галузі термінів. Друга група професіоналізмів особливо поширена й досить активно поповнюється (наприклад: *карданний пристрій — кардан, трансплантація — пересадка; отоларинголог — вушник* та ін.). Це зазвичай загальнозрозумілі й часто загальновживані слова, які, проте, не належать до літературної мови.

Професіоналізми як група лексики в діловому мовленні мають такі особливості. По-перше, вони детально диференційовані від назв окремих предметів, їх частин та видових понять. По-друге, у цій групі слів відсутні назви для широких категорій однакових чи подібних реалій, кожна назва за своїм походженням і структурою зазвичай ізольована від інших, виникає стихійно на власній мовній основі. І нарешті, професіоналізми не мають чіткого наукового визначення.

Серед професіоналізмів переважають слова загальнонародної мови, вжиті у специфічному значенні або в не узвичаєній для них формі. Так, поза літературною нормою перебуває вживання абстрактних іменників у множині: *начальникам відділів треба уточнити свої обсяги, ми маємо типові застосування, цілий ряд диференціювань* та ін. Як відомо, ці абстрактні іменники в загальнолітературній мові форм множини не мають.

До професіоналізмів належать також і слова загальнонародної мови, вжиті у спеціальному значенні. Так, наприклад, у загальнонародній мові слова *кваліфікований, свідомий, якісний* означають наявність у якихось осіб предметів певних властивостей або ознак. У деяких колективах усталилось вживання цих слів на позначення високого (власне найвищого) вияву названої ознаки чи властивості: *кваліфікований* у них означає «висококваліфікований», а не «той, що має певну кваліфікацію», *свідомий* — це людина надзвичайно високої свідомості; *якісні показники* — це показники високої (найвищої) якості та ін.

Окремо виділяють такі групи професіоналізмів:

— працівників банківсько-фінансової, торговельної та подібних сфер — *зняти касу, підбити, прикинути баланс;*

— користувачів ПК — *мама* — материнська плата; *клава* — клавіатура; *скинути інформацію* — переписати; *вінт* — вінчестер (жорсткий диск накопичення інформації);
— музикантів — *фанера* — фонограма; *ремікс* — стара мелодія у новій обробці; *розкрутити (пісню, ім'я)* — розрекламувати;
— викладачів — *пара* — заняття на дві академічні години, *академзаборгованість, навантаження, вікно* — вільні дві години між попереднім і наступним заняттям, *лекція, аудиторія.*

Професіоналізми здебільшого застосовують в усному неофіційному мовленні: виконуючи важливу номінативно-комунікативну функцію, вони точно називають деталь виробу, ланку технологічного процесу чи певне поняття й у такий спосіб сприяють кращому взаєморозумінню. Доки їх вживають лише в усному мовленні й не виходять за межі відомства, шкода від них незначна (псується лише мова тих людей, які вживають професіоналізми в усіх випадках життя, а не лише в окремих робочих ситуаціях). У практиці писемного спілкування в межах одного відомства вони теж зрозумілі, але небажані, бо через них діловий папір перетворюється з офіційного у напівофіційний (або й зовсім неофіційний), набуває ознак приватної записки, а не документа. У міжвідомчій кореспонденції їх уживання небажане, а в окремих випадках і просто неприпустиме. Часто на ґрунті вживання професіоналізмів виникають непорозуміння в службовому листуванні. Так, наприклад, в одній рекламації було написано: «*Заготовки зубчастих коліс не мають маркірування й свідків*». *Свідки* — це професіоналізм, уживаний на позначення макетів деталей, що додають до кожної їх партії; проте це довелося роз'яснювати вже в наступному листі.

Часом переосмислене слово настільки не відповідає значенню основного, що необізнаній людині взагалі буде незрозуміло, про що йдеться: слово *удар*, наприклад, у текстильній промисловості вживають на позначення одиниці швидкості станка. Тому речення «*Повідомте ударність нового агрегата*» для пересічної людини буде «шифровим донесенням», а не діловим листом.

Припустимим у писемній мові вживання професіоналізмів є у виданнях, призначених для фахівців (буклети, інструкції, поради).

Забруднювачі ділової лексики: штампи, канцеляризми, архаїзми

Одним із джерел забруднення літературної ділової мови є **словесні штампи** — слова й вирази, позбавлені образності, часто й одноманітно повторювані без урахування контексту, які збіднюють, знеособлюють мову. В основу таких виразів часто покладений якийсь образ, але цей образ унаслідок частого вживання втратив свою оригінальність (*люди в білих халатах (лікарі), рідке золото (нафта), чорне золото (вугілля), за рахунок підвищення продуктивності праці, набути широкого розмаху, піддати різкій критиці, приділяти найсерйознішу увагу, активна підтримка громадськості, викликає занепокоєння стан справ, висвітлити цілий комплекс проблем, набула гостроти ситуація, пом'якшити гостроту проблем, відбувся предметний обмін думками, працювати на педагогічній ниві*).

Стандартизація мовних засобів є однією з особливостей офіційно-ділового стилю. На лексичному рівні ця ознака виявляється у використанні канцеляризмів, тобто слів, словосполучень, виразів, які вживають у ділових паперах як стійкий шаблон, трафарет для висловлення часто повторюваних думок, як-от: *реалізація завдань, контроль за виконанням завдань покласти (на), підвищення ефективності заходів, набути розвитку, приділити особливу увагу, вжити термінових заходів, здійснювати контроль за дотриманням (чогось), прийняти до виконання*.

Канцеляризми — слова й мовленнєві звороти, що позбавляють образності, емоційності та індивідуальності стилю, надають йому нейтрального, офіційного та шаблонного значення, наприклад:

— *восени й узимку — в осінньо-зимовий період;*
— *хвилюватися — переживати стан занепокоєння;*
— *зголодніти — відчувати потребу в харчуванні.*

Закріплені в діловому мовленні формули сприймаються однозначно, отже, допомагають лаконічніше та точніше передати певний зміст.

Негативним явищем є проникнення канцеляризмів у публіцистичну та розмовну мову. Шаблонні фрази збіднюють її, роблять сухою, мертвою, важкою для розуміння, надають казенного звучання. Таке явище дістало назву ***канцеляриту***.

Псують мову службових документів і недоречно вжиті в них застарілі слова — **архаїзми**. Серед застарілих слів є мовні штампи, що вже давно вийшли з ужитку. Наприклад: застаріле *не відмовте в люб'язності* замість сучасного *просимо повідомити*, *біжучі питання* замість *поточні питання* та ін. Ще подекуди можна натрапити на архаїчні форми займенників (*сей, оний, при сьому, позаяк*). У мові поточного ділового листування уже не вживають канцеляризми типу *вищепойменований, при сьому додано по приналежності, на предмет* та ін.

Деякі застарілі слова збереглися в певних видах ділових паперів. Так, у мові документів законодавчого характеру можна натрапити на слова, які в загальнонародній мові вважають застарілими, але в ділових документах цього типу мають строго визначений юридичний зміст, бо їх використовують не для того, щоб надати текстові більшої виразності, урочистості, а на позначення конкретних понять (наприклад: *екзекуція* — у загальнонародній мові застаріле слово на позначення тілесного покарання; вживають лише іронічно, жартівливо; у міжнародному праві — застосування каральних заходів однією країною проти іншої).

В усталеному значенні і з чітким діапазоном вживання застосовують у текстах і деякі застарілі для загальнонародної мови або рідковживані словосполучення: *дійти згоди, вважати за зразок, давати підстави для, покладати відповідальність на, поставити за обов'язок, спричиняти до чогось* тощо.

Застарілу лексику використовують в офіційних документах зі стилістичною настановою, надаючи особливо важливим серед них відтінку монументальності, урочистості. Це слова типу

священний, благотворний, гласність, воєдино, глава уряду, союз (сюди належить також звертання типу *Ваше превосходительство*) тощо.

Зайві слова в документах значно поширеніші, ніж можна було б сподіватися, враховуючи структуру ділових паперів. Уже в заголовках документів натрапляємо на них: *До питання про проект...,Зауваження до питань проекту..., Питання регламентації...* Часто повторюване в заголовках слово не завжди обумовлено необхідністю, набагато частіше — звичкою. Особливо багато зайвих слів буває у першому реченні ділового листа:

Неправильно	Правильно
Повідомляємо наступне в порядку Ваших пунктів: *1)…;* *2)…*	*Повідомляємо:* *1)...;* *2)…*
Повідомляємо дані за станом на...	*Повідомляємо дані...*
Дано цю довідку в тому, що п. В. С. Андрієнко справді є працівником...	*В. С. Андрієнко працює...*
Надсилаємо для підпису й затвердження	*Надсилаємо на розгляд*
При цьому представляємо...	*Надсилаємо...*
Надсилаємо Вам...	*Надсилаємо...*
Для керівництва й виконання...	*Для керівництва...*
Додатки до тексту...	*Додатки: 1)...;2)…*
На сьогоднішній день конструкторське бюро розробляє...	*Конструкторське бюро розробляє…*
З одержанням цього пропонується...	*Пропонуємо...*
Поспішаємо повідомити...	*Повідомляємо...*
Вважаємо за можливе просити...	*Просимо...*
Власноручний підпис руки п. Карімова...	*Підпис п. Карімова…*

На зайві слова можна натрапити й у кінці службового листа. Це досить незграбні формули ввічливості на зразок: *у проханні моєму прошу не відмовити; прошу не затримувати довго Вашої*

відповіді на мого листа; ми сподіваємося позитивного розв'язання цього питання в найкоротші строки тощо.

У ділових паперах, як і в газетних текстах, є ще один вид надлишкової інформації. Це повторення того самого змісту іншими словами, наприклад: *самий найдоцільніший варіант; моя автобіографія; строк повноважень закінчується у січні місяці 2003 р.; за три години часу; передовий авангард; взаємно допомагати один одному* та ін. (деякі слова зайві; це саме значення вже містять інші слова тексту).

Надмірне захоплення зайвими або універсальними словами пояснюють інколи тим, що вони допомагають створити враження чогось значного, глибокого там, де зміст насправді звичайний, буденний. Ось приклади, взяті з різних інструкцій: *«...ведеться робота по розробці методів переробки...», «фільтруючі можливості носа стосовно до пилу і бруду...», «підняття гир здійснюється з допомогою обох рук...»* тощо.

До **універсальних слів** належать слова невизначеного, розмитого значення. Їх вживають у різних стилях української мови як стандартні замінники слів більш точного, конкретного (і доречного у певній ситуації) значення. За приклад тут може правити прислівник *слабо* у таких контекстах:

— *слабо ведуть роботи...* (повільно, неритмічно);
— *слабо відбиває стан справ...* (погано, неповно, неточно, поверхово, некомпетентно);
— *слабо ставить питання...* (зрідка, нерішуче, некваліфіковано, поверхово) та ін.

У цій ролі часто виступають слова *питання, факт, момент, захід, масштаб; зміцнити, підвищити, оцінити* тощо. Універсальні слова з'являються в текстах ділових паперів як результат приблизності уявлення про предмет думки, а також через невміння знайти точний відповідник з-поміж наявних у мові слів.

Окремо зауважимо, що **емоційна лексика** для ділових текстів загалом не властива. Лише в окремих видах документації, де поєднується ділова інформація з елементами публіцистики, припустиме

вживання слів і словосполучень, що виражають не лише назви явищ об'єктивного світу, а й наше ставлення до них (пор.: *разом — воєдино, керівник — глава, події — звершення*). Лексику цього плану можуть вживати в деяких проектах резолюцій, звітах, протоколах тощо.

Певна міра експресії може бути виявлена й у службовому листі. Тут слова якісної оцінки використовують для досягнення більшої переконливості. Якісні прикметники у вищому і найвищому ступенях порівняння саме й створюють враження емоційності тексту. В усіх інших видах службових документів переважають відносні прикметники (вони, як відомо, ступенів порівняння не утворюють). Усе це сприяє тому, що мова службових документів справляє загальне враження емоційної нейтральності, а часом і неупередженої офіційності.

Боротися з такими «хворобами» ділового писемного мовлення можна лише шляхом систематичного, поглибленого, серйозного опанування лексичних засобів, усіма багатствами словникового складу української літературної мови.

Явище синонімії, паронімії в офіційно-діловому стилі

Синоніміка — це явище, що властиве усім стилям мови. Воно притаманне лексиці нашої мови загалом, а не лише лексиці художньої літератури й публіцистики. Адже явище синоніміки означає наявність у мові близьких, але не тотожних способів висловлення, покликаних якнайточніше відтворювати всі відтінки людської думки. Саме незнання синонімічних можливостей мови, невміння вибрати єдино можливе в певній ситуації слово є причиною появи багатьох помилок в усіх стилях мови — і в діловому також.

Значну кількість близьких за значеннями слів ми розрізняємо добре; відмінності між ними очевидні, переплутати ці слова важко, наприклад:

— *робітник* — людина, що працює на промисловому підприємстві;

— *працівник* — ширше поняття, ніж робітник (газетний працівник, науковий працівник, торговельний працівник);
— *співробітник* — компонент назви посади (старший науковий співробітник, молодший науковий співробітник).

Але вже такі слова, як *замісник* і *заступник*, спонукають декого замислитися, перш ніж відповісти на питання, чи ці слова абсолютно тотожні за змістом. Виявляється, що *замісник* — це людина, яка тимчасово виконує чиїсь обов'язки, а *заступник* — це офіційна назва постійної посади; заступник працює водночас із керівником, а замісник заступає відсутнього керівника.

І вже зовсім складно одразу відповісти, наприклад, на запитання, коли вживають *суспільний*, а коли — *громадський*. Прикметник *суспільний* утворений від іменника *суспільство* (соціально-економічна формація). Він стосується понять класової диференціації, виробництва, соціальних формацій, суспільного ладу. Наприклад, *суспільний: лад, продукт, клас; формація, наука, свідомість, праця, система; становище, виробництво, буття* та ін. *Громадський* — «не державний», «не службовий», «добровільний», «такий, що стосується всього населення або якогось колективу». Наприклад, *громадський: обов'язок, осуд, порядок, діяч; організація, робота, справа; завдання, харчування* та ін.

Поняття «близькозначне слово» для кожної людини дещо інше, і обумовлено воно насамперед ступенем знання мови. Так, лише для людини, яка зовсім погано знає українську мову, слова *ящик, скринька, шухляда* — це синоніми, тобто слова, взаємозамінювані в тексті. А насправді це назви різних предметів: *ящик* — це «самостійний» предмет для зберігання й перевезення інших предметів; *шухляда* — це частина іншого предмета: висувний ящик, що є складовою частиною шафи, стола, буфета та ін.; *скринька* — це ящик з отвором (поштова скринька, скринька для скарг та ін.). Таким чином, щоб розв'язати питання цього плану, достатньо подивитись у словник.

Часто труднощі виникають і тоді, коли в російській мові на позначення певних понять існує одне багатозначне слово (наприклад,

положение), а в українській мові є кілька слів (*положення, становище, стан*). Як же розподіляються між цими словами значення одного російського багатозначного слова? Як точніше перекласти якесь місце в документі? Такі поняття, як *обстановка, ситуація, обставини життя суспільства і людини*, позначають словом *становище* (*міжнародне становище, знайти вихід з цього становища, моє становище, офіційне становище* та ін.). *Положення* — це зведення правил, законів («*Положення про вибори*»), наукове твердження (*основні положення марксистської науки*), спосіб розміщення тіла в просторі (*вертикальне положення*). *Стан* — це слово, яке позначає суму якостей чогось на певний момент часу (*стан фінансів, стан справ, стан хворого, станом на 1 січня*).

Чим менш виразне предметне значення слова, тим складніше шляхом логічних розумувань відрізнити значення одного слова від іншого. Ці значення слів треба просто запам'ятовувати, щоб точно та правильно ними користуватися. Так, наприклад, той, хто з низки пропонованих слів, як-от: *слідуючий, наступний, подальший, дальший*, обрав би *слідуючий*, помилився б: це слово «зроблено» на зразок російського *следующий*, в українській літературній мові його не вживають. Слово *наступний* вживають зі словами *день, тиждень, зупинка* (тобто з конкретними поняттями); *подальший, дальший* — зі словами *життя, доля, робота* (тобто з абстрактними поняттями).

Синоніми служать не лише для найточнішого висловлення думки; вони допомагають також знайти найдоречніший спосіб висловлення. У певних ситуаціях звичайне загальновживане слово може виявитися аж надто прямолінійним, навіть жорстоким, тоді йому підшукують відповідну синонімічну заміну (наприклад, у некролозі не повторюється слово *помер*, його замінюють після першого вживання описовими зворотами *пішов від нас, залишив нас, пішов із життя* та ін.).

Деякі загальновживані слова мають виразно експресивний характер і тому непридатні для ділового документа. Так, слово *п'яний* у нашій уяві пов'язується зі словами *п'яниця, пиячити, пиятика*

тощо, які є досить експресивним рядом. Тому в ділових паперах до них добирають описові беземоційні звороти: *у нетверезому стані, під дією алкоголю, у стані сп'яніння* та ін. Часом виникає потреба пом'якшити наказ, порівняйте: *Не курити! — Палити заборонено! — Просимо не курити. — У нас не курять.*

Пом'якшувальні синоніми доречні в діловому документі насамперед у тих випадках, коли:

— обидва слова (наприклад, *курити* і *палити*) є літературною нормою для української мови;
— загальновживане слово аж надто експресивне або викликає небажані побутові асоціації.

Оскільки ж пом'якшувальні синоніми — це переважно описові кількаслівні словосполучення, то вони, до всього іншого, ще й громіздкі. Тому кількість їх у тексті повинна бути мінімальною.

Цікавою групою в царині синонімів є такі, що їх називають абсолютними. Такі слова не мають певних відмінностей у значенні: *століття — сторіччя; процент — відсоток; аплодисменти — оплески; площа — майдан; шеф — керівник.*

Однак абсолютних синонімів у мові небагато. Поступово вони різняться в значенні або у вживанні, щоб не бути безцільними замінниками один одного. Серед таких слів-дублетів є багато українських відповідників до запозичених слів, часто термінологічних понять, наприклад: *оксидація — окиснення; лінгвістика — мовознавство; симптом — ознака; прерогатива — перевага; інвестор — вкладник; контракт — договір; апеляція — звертання; баланс — рівновага* та ін. Різнитися вони можуть частотністю вживання, певною стилістичною маркованістю, неоднаковою активністю використання в різних стилях, сполучуваністю тощо.

Пароніми — це близькозвучні слова. Серед слів нашої мови є досить багато таких, які мають однаковий корінь, а різняться лише суфіксом, кількома літерами в закінченні, префіксом, наявністю чи відсутністю постфікса ***-ся*** та ін. Коли читаєш текст з такими словами, труднощів зазвичай не виникає, бо словесне оточення допомагає уточнити, конкретизувати значення цього

загалом знайомого слова. Порівняйте: *Розвиток капіталізму в Росії* ***зумовив*** *виникнення нового класу — пролетаріату; це було* ***обумовлено*** *спеціальним пунктом угоди*. Виділені слова за звучанням дуже мало різняться (лише префіксами), проте в наведених реченнях вони чітко розмежовуються за значенням: *зумовлювати* — бути причиною чогось (створювати передумови для виникнення чогось); *обумовлювати* — обмежувати якоюсь умовою, застереженням.

Може виникнути враження, що й труднощів тут ніяких немає. Проте коли писати доводиться самому, тоді ці сумніви стають докучливою реальністю. Наприклад: *Цей науковий і навчальний заклад був заснований (*чи *оснований?) у 1921 р. Наша країна проводить політику миру, основану (*чи *засновану?) на співдружності*. Із допомогою словників встановлюємо: *оснований* — той, що базується на чомусь; *заснований* — створений, розпочатий.

Ще один приклад. Здавалося б, що труднощі повинні виникати під час розмежування слів *дипломат — дипломант*, проте, виявляється, найчастіше не розрізняють і досить віддалену за звучанням пару: *дипломант* (конкурсу) і *дипломник* (автор дипломної роботи), *дипломат* же — слово відоме і рідко викликає труднощі, якщо треба відмежувати від двох інших близькозвучних слів.

Отже, явище паронімії — це досить відчутна небезпека. Уникнути її можна лише тоді, коли людина свідома цієї небезпеки і завжди, відчуваючи її, перевіряє себе за словником.

Найчастіше в ділових паперах трапляються пароніми, подібні до тих, що наведені в таблиці нижче:

адресант — той, хто посилає лист, телеграму, відправник	*адресат* — той, кому адресується лист, телеграма, одержувач
відносини — офіційні взаємини, зв'язки	*відношення* — зв'язок між одиницями-поняттями (числами, словами)
виборний — виборна агітація, виборна посада, виборність і звітність правлінь тощо	*виборчий* — виборча кампанія, виборчий бюлетень, загальне виборче право тощо

Продовження табл.

виключно — лише, тільки (*виключно для членів правління*)	*винятково* — дуже, особливо, надзвичайно (*це питання має винятково важливе значення*)
виплата — видання плати за щонебудь; сплачування боргу (авансу, відсотків, гонорару)	*оплата* — внесення плати, платіж, вид плати (*додаткова оплата праці, умови оплати*); *плата* — винагорода за виконану працю, послуги; віддяка, відшкодування (*заробітна плата, квартирна плата*)
вирізнятися — виділятися серед інших, бути помітним (за зростом, силою, голосом)	*відрізнятися* — характеризуватися особливостями, які не властиві подібним іншим (від своїх колег, один від одного)
гарантійний — лист, паспорт, талон, ремонт, кредит, договір, зобов'язання;	*гарантований* — заробіток, оплата, право, свобода, доходи
громадський — від «*громада*»; не державний, не службовий, добровільний (*громадські інтереси, громадські організації, громадські доручення*)	*громадянський* — від «громадянин»; такий, що стосується людини як громадянина (*громадянські права, громадянська війна, громадянська свідомість*)
дільниця — адміністративно самостійний об'єкт або виробничий вузол на будівництві, шахті, залізниці (*виборча дільниця*)	*ділянка* — частина поверхні, площі чогось (дослідна ділянка, ділянка фронту)
додержувати — виконувати щось точно, забезпечувати наявність чогось (*додержувати тиші, порядку, дисципліни*)	*додержуватися* — бути прихильником якоїсь думки, поглядів, переконань; керуватися ними у своїх діях (*додержуватися поглядів, ідей, класифікації*)
експонат — предмет, продукція, що їх показують на виставці або виставляють у музеї для огляду	*експонент* — особа чи організація, що виставляє на виставці для огляду експонати
завдання — те, що вимагає виконання; складне питання, проблема, яка потребує вирішення, дослідження	*задача* — вправа, яку розв'язують шляхом обчислення та умовиводів
загальноприйнятий — визнаний усіма, узвичаєний	*загальноприйнятий* — такий, що його всі можуть визнати, прийняти

Продовження табл.

засвоювати — сприймаючи нове, робити його звичним і звичайним для себе (матеріал, ідеї, правила)	*освоювати* — робити придатним для використання, використовувати (землі, космос, кошти), за допомогою навчання опановувати щось (виробництво, нову техніку)
особистий — такий, що стосується окремої людини, її долі, почуттів, переживань (*особистий підпис, особиста симпатія; особисте життя*)	*особовий* — найчастіше у словосполученнях: особова справа (документ про об'єктивні дані людини, який зберігається в установі), особовий склад (людський склад військових з'єднань, навчальних закладів тощо)
паливо — горюча тверда, рідка або газоподібна речовина, яка служить джерелом теплової енергії, тепла	*пальне* — паливо для двигунів внутрішнього згоряння (бензин, солярка тощо)
позбавити — відібрати щось у когось (*позбавити прав, громадянства*)	*позбавитися* — запобігти чомусь, попередити щось неприємне (*позбавитися аварійного стану*); *позбутися* — звільнитися, врятуватися від чогось, уникнути чогось неприємного, втратити когось, щось (*позбутися поганого працівника*)
показник — наочне вираження чогось (у цифрах, графічно); у переносному значенні — те, з чого можна судити про розвиток і хід певного явища (*економічний показник, показник можливостей*)	*покажчик* — напис, стрілка та ін., що вказують на щось; довідник (*дивись покажчик на останній сторінці звіту*)
повноваження — права певної особи на дії від імені когось (*строк повноважень продовжено*)	*уповноваження* — надання якійсь особі прав діяти від імені того, хто це доручає (*за уповноваженням райвиконкому відряджається*)
професійний — рівень, кваліфікація, компетентність, майстерність, обов'язок	*професіональний* — диктор, розвідник, футболіст, театр, виконання
чисельний — склад, перевага, більшість	*численний* — армія, група, виступи, факти, зразки, статті, праці, фактори; *числовий* — ряд, функція, величина, знак, послідовність, пряма, вісь

Неологізми та абревіатури

Неологізми — це нові слова, чия поява обумовлена новими виробничими і суспільними відносинами, новими умовами побуту, відкриттями в науці і техніці. Це слова, якими оновлюється лексика відповідно до нових потреб суспільства.

Багато неологізмів так і не стає загальновживаними словами літературної мови: одні через те, що швидко виходять з ужитку поняття, які вони називають: *лімітка, продподаток, промкартка* та ін.; інші через те, що власне слово побудовано невдало: *перепромисел цінних звірів, дичезаготовки, головодень* та ін. Особливо це стосується слів, які виникають у діловій сфері спілкування: *відгул, бюлетенити, недовнесок* та ін.

Абревіатури — складноскорочені слова різних типів творення (НСДРП, УТН, райрада, облвиконком, МАЗ та ін.), що активно вживають у діловому мовленні. Найчастіше це назви нових установ, нових органів управління, нових машин, механізмів, виробів, нових професій, посад, нових виробничих дій і станів тощо.

Однією з основних причин появи скорочень є тенденція до уникнення надлишкової інформації. Крім скорочених, існують ще так звані спрощені найменування. Вони виникають в усному розмовному мовленні як засіб «економії мовних зусиль» і для ділових паперів непридатні (наприклад: *погодинник* — працівник з погодинною оплатою; *вагонник* — робітник вагонних майстерень).

Та сама кількість інформації передається в скороченому слові меншою кількістю знаків, ніж у співвідносному словосполученні. Наприклад, у слові *ВНЗ* (колишнє *вуз*) кожна літера несе в шість разів більшу інформацію, ніж літера, що входить до складу співвідносного словосполучення (*вищий навчальний заклад*). Саме тому ініціальні скорочення виявилися найпопулярнішими.

Другою важливою причиною вживання значної кількості скорочень у мові ділових паперів є прагнення зекономити місце, що обумовлено обмеженістю «площі» документа (адже фактом уже стало те, що укладачі сучасних ділових листів у промисловості

намагаються будь-що розмістити всю інформацію на одній сторінці). Вживання абревіатур пояснюється ще й прагненням уникнути повторення кількаслівних назв (зазвичай повну назву організації, підприємства чи установи наводять тільки один раз: в адресі, у штампі тощо).

Традиції, що склалися у творенні і вживанні абревіатур, виникли насамперед на підставі доцільності, а тому й вимагають до себе якнайбільшої уваги. Так, наприклад, уже усталені межі тих понять, назви яких можуть бути скорочені. Це назви країн, міністерств, головних управлінь, вузів, науково-дослідних установ та ін. Не скорочують зазвичай багатослівні назви верховних рад, вищих урядових посад, назви середніх шкіл, деяких технічних виробів тощо.

Під час утворення скорочень обов'язковою є вимога зрозумілості. Цього досягають вдалим скороченням основи, за яким легко відновлюється і вся основа; скорочені основи стандартизуються (тобто зберігають свою форму в усіх новотворах: *рад... укр... голов... швей...* та ін.).

Хоча серед абревіатур є неоднакові утворення (ініціальні, складові, усічення слова, змішаний тип, поєднання складової частини з повним словом та ін.), проте довільне скорочення найменувань установ не допускається: слід користуватися тим типом скорочення, який зафіксовано в документації даної організації чи установи (або в спеціальних довідниках, інструкціях, статутах та ін.).

Що стосується найпопулярніших у діловому стилі скорочень, то переважають тут найменування буквені й буквено-цифрові. Проте не всі слова, утворені цими способами, бездоганні. Є серед них невдалі утворення типу *ИВАН* (*Институт востоковедения Академии наук*); є багатозначні скорочення типу *КПІ* (це: *Компартія Іспанії, Індонезії, Індії* та ін., це може бути *Київський політехнічний, поліграфічний, педагогічний інститути* та ін.), *МТС* (*Московський театр сатири*), *промпродукти* (*промислові* і *проміжні продукти*); є невдалі скорочення (*індпошив, кондвироби, молзавод, асобоз* тощо).

Типи скорочень, які набули вже офіційного визнання (стандартизувалися, що здобуло своє відображення в низці словників, довідників, посібників та інструкцій), можна вживати в усіх видах ділових паперів (див. таблицю нижче):

Поштові скорочення слів, що позначають населені пункти, назви місяців; телеграфні, технічні скорочення	*м., обл., п/с*
Умовні позначення величин і одиниць виміру	*ом, в, см, км, кг*
Скорочення, вживані у планово-обліковій документації	*держбанк, квит. №, накл. №, техпромфінплан*
Традиційні текстові скорочення	*та ін., і т. ін., див., наприклад*
Офіційні назви організацій, підприємств, установ	*Кримконсервтрест, Донбасводтрест*
Скорочені назви підвідділів, відділів та ін.	*спецвідділ, главк, фінвідділ*
Назви матеріалів	*лавсан, шкіріміт, ДДТ*
Назви виробів, пристроїв, машин	*ГАЗ-51, запчастини, колінвал, альмаг*
Назви документів	*спецзамовлення, ГОСТ, техплан, техдокументація*
Назви посад, вчених ступенів і звань	*член-кор., проф., канд. техн. наук, зав., в. о., заст.*
Офіційна форма звертання «*пан*»	*П. Ірташов*

Добираючи складноскорочене слово під час написання ділового папера, слід орієнтуватися на такі вимоги:

1. Скорочення не повинно збігатися за формою зі словом або скороченням, уже наявним у мові.
2. Скорочене слово повинно бути «прозорим»: воно має легко «розгортатися» в повне найменування (це правило не поширюється на скорочення, які вже стали самостійними словами типу *лавсан*).
3. Під час творення скорочених слів не повинні порушуватися норми літературної мови, зокрема правописні.

4. Скорочення, які є назвами установ, підприємств, організацій, а також марок виробів тощо, пишуть з великої літери.
5. У звичайному поточному документі повну офіційну назву установи вживають один раз, далі вона змінюється скороченою назвою; відмова від скорочених назв у документі означає, що йому надається суворо офіційного, директивного характеру.
6. Скорочення типу P.S. (латинське *post scriptum — пізніше написане*), N.B. (*nota bene — поміть добре*) тощо в сучасному діловому листуванні не вживають на тих самих підставах, на яких не дозволено щось дописувати після підпису: документ має бути чітко продуманим, композиційно бездоганним і смислово завершеним, тому в ньому немає місця для скорочень типу P.S.
7. Скорочене слово має зберігати однакову форму в тексті документа: неприпустимо скорочувати те саме словосполучення по-різному або писати його то повністю, то скорочено в одному тексті (*райком, РК, районний комітет*).
8. Для комбінованих (цифрових і буквених) скорочень існують такі правила написання: якщо цифра стоїть після букв, вона приєднується через дефіс (*двигун АЯЗ-200, турбореактивний лайнер ТУ-104*); якщо цифри передують буквам, тоді скорочене слово пишуть разом (*стан 2ТО*); у марках матеріалів цифрові знаки й буквені скорочення пишуть завжди разом (*сталь Б2, алюмінієвий сплав АЛ5*).
9. Слово *рік* після дат зазвичай скорочують, залишаючи одну літеру *р.* (крапка обов'язкова); після кількох дат ставлять дві літери *рр.* (між ними крапки не ставлять, після них крапку ставлять обов'язково). Наприклад: *2003 р., у 2001—2004 рр.*
10. Навчальний і фінансовий роки пишуть через похилу риску; перший із двох років пишуть повністю, другий скорочують на дві перші цифри, слово *рік* у цьому випадку пишуть в однині: *у 2003/04 навчальному році*.
11. Слова *гривня, карбованець* і *копійка* при цифрових даних пишуть як *грн., крб.* і *коп.*; скорочують також слова *тисяча, мільйон, мільярд*, якщо вони стоять при цифрах (*4 тис., 6 млн.*).

Умовні буквені позначення механічних, фізичних, хімічних і математичних величин повинні точно відповідати державним стандартам.

Морфологічні особливості офіційно-ділового мовлення

Морфологія — розділ мовознавства про частини мови, їхню граматичну характеристику. Предметом вивчення морфології є слово. Морфологія вивчає слово з граматичного погляду: особливості словозміни, характеристику граматичних форм слова, способи вираження граматичних значень.

Якщо для лексики важливим є лексичне значення слова, то для морфології таким є значення граматичне. На відміну від лексичного, яке є індивідуальним для кожного слова, граматичне значення є спільним для цілих розрядів слів. Наприклад, для дієслова характерними є граматичні значення теперішнього, минулого чи майбутнього часу, дійсного, умовного або наказового способу, 1-ї, 2-ї чи 3-ї особи, однини або множини, у минулому часі в однині — чоловічого, жіночого чи середнього роду тощо; іменникові властиві граматичні значення чоловічого, жіночого або середнього роду, однини чи множини, певного відмінка. Ці граматичні значення виражають граматичними формами, зокрема закінченнями.

Однорідні граматичні значення та граматичні форми їх вираження становлять граматичну категорію: граматичні значення чоловічого, жіночого й середнього роду утворюють категорію роду; однини і множини — категорію числа; дійсного, умовного й наказового способу — категорію способу і т. ін.

У діловому стилі часто викликають труднощі не лише пошуки потрібного слова, а й вибір найдоцільнішої граматичної форми в тих випадках, коли в мові налічується не один, а кілька паралельних способів висловлення. Щоб у майбутньому уникнути

помилок, пропонуємо вам ознайомитися з особливостями використання різних частин мови в офіційно-діловому стилі.

Уживання іменника в діловому мовленні

Іменник — це самостійна повнозначна частина мови, яка виражає значення предметності в граматичних категоріях роду, числа, відмінка і відповідає на питання *хто? що?*

Ділове мовлення вимагає віддавати перевагу абстрактним, неемоційним, однозначним іменникам книжного походження: *гарант, довідка, кон'юнктура, маркетинг, номенклатура, об'єктивність, прецедент* та ін. Однак не тільки їх використовують у мові документів. Уживання інших іменників залежить від особливостей реалізації їхніх категорій.

Рід — це одна із найважливіших категорій іменника. Іменники української мови, які вживають у формі однини, мають рід — чоловічий, жіночий, середній. Його визначають, зважаючи на лексичне значення та формальні показники (закінчення).

Лексичне значення слова впливає на визначення роду іменників, що є назвами осіб: іменники чоловічого роду позначають осіб чоловічої статі, наприклад: *батько, Микола, Ілля, вельможа, гульвіса, Коцюбинський, Кутній, директор*. Показником роду цих іменників є закінчення ***-о, -а (-я)***, нульове, а також прикметникового походження закінчення ***-ий (-ій)***. Незмінні іменники значення чоловічого роду виражають лише лексично, наприклад: *аташе, кюре, денді, рефері, рантьє, портьє, куртьє, крупʼє*.

Особливої уваги потребують назви осіб чоловічого роду з нульовим закінченням. Помилки щодо їх уживання часто виникають через неправильне розуміння їх функціонального навантаження: багато цих іменників є назвами осіб за професією, родом занять, посадою, званням, їх використовують для позначення чоловіків і жінок, наприклад: *банкір, викладач, декан, депутат, заступник, міністр, начальник, нотаріус, професор* та ін. Використання іменників чоловічого роду для називання осіб жіночої статі пов'язане

з наявністю/відсутністю мовних засобів означення цієї статі. Якщо їх немає, то узгоджене означення та присудок мають форму чоловічого роду, наприклад: *Наш керівник повернувся з відпустки*. Форми жіночого роду набуває дієслово-присудок за умови наявності власного жіночого імені чи прізвища, займенника *вона* або інших синтаксичних показників, наприклад: *Наш керівник Марія Лозова першою привітала мене з призначенням на нову посаду*.

Слід зазначити, що в офіційно-діловому мовленні іменники на означення статусу, професії, посади, звання (у більшості випадків) уживають у чоловічому роді: *викладач хімії, касир заводу, лаборант відділу, учитель школи*. У ділових офіційних документах їх уживають незалежно від статі особи, позначуваної цим іменником (*зарахувати п. Іванову О. М. на посаду лаборанта; звільнити п. Іванову О. М. від виконання обов'язків диспетчера* та ін.).

Окремо виділимо іменники чоловічого роду прикметникового та дієприкметникового походження, утворені за словотвірною моделлю російської мови або запозичені з неї, наприклад: *керуючий, завідуючий, командуючий, виступаючий, віруючий*. Якщо в українській мові є похідні іменники «із завершеною іменниковістю» стосовно граматичного роду, то немає потреби використовувати субстантиви (слова, які перетворилися в іменники), наприклад: *завідувач, командувач*.

Іменниками спільного роду слід вважати українські прізвища, які закінчуються на ***-о***, приголосний звук або мають закінчення ***-а (-я)***, наприклад: *Головко, Ткач, Сосюра, Краля*. У мовленні рід цих іменників визначає власне ім'я чи по батькові, інші загальні назви, які мають чітку вказівку на рід, наприклад: *Володимир Сосюра* (чол. рід), але *Ольга Сосюра* (жін. рід), *депутат Ткач перейшов в іншу фракцію* (чол. рід), але *пані Ткач — депутат обох скликань* (жін. рід).

Не буде зайвим нагадати й про ***відмінювання чоловічих та жіночих імен, по батькові*** та прізвищ, оскільки вони також є іменниками. Отже, українські чоловічі та жіночі імена, що в називному відмінку однини закінчуються на ***-а (-я)***, відмінюють як відповідні іменники I відміни. Кінцеві приголосні основи

г, к, х у жіночих іменах у давальному та місцевому відмінках однини перед закінченням ***-і*** змінюються на ***з, ц, с***: *Ольга — Ользі, Палажка — Палажці, Солоха — Солосі*. У жіночих іменах типу *Одарка, Параска* в родовому відмінку множини в кінці основи між приголосними з'являється звук ***о***: *Одарок, Парасок*.

Українські чоловічі імена, що в називному відмінку однини закінчуються на приголосний та ***-о***, відмінюють як відповідні іменники II відміни. В іменах типу *Антін, Нестір, Ничипір, Прокіп, Сидір, Тиміш, Федір* голосний ***і*** виступає тільки в називному відмінку, у непрямих буде ***о***: *Антона, Антонові, Нестора, Несторові* тощо, але: *Лаврін — Лавріна, Олефір — Олефіра*. Імена, що в називному відмінку закінчуються на ***-р***, у родовому мають закінчення ***-а***: *Віктор — Віктора, Макар — Макара*, але: *Ігор — Ігоря, Лазар — Лазаря*. Ім'я *Лев* за відмінювання має паралельні форми: *Лева й Льва, Левові й Львові* та ін.

Українські жіночі імена, що в називному відмінку однини закінчуються на приголосний (*Любов, Нінель*), відмінюють як відповідні іменники III відміни. Форми множини від таких імен майже не вживають.

Чоловічі імена по батькові в українській мові утворюють за допомогою суфікса ***-ович***, а жіночі — за допомогою суфіксів ***-івн****(а)* та ***-ївн****(а)* (від імен на ***-й***). Однак деякі форми є відмінними:

Григорій	*Григор-ович*	*Григор-івн-а*
Ілл-я	*Ілл-іч*	*Ілл-івн-а*
Кузьм-а	*Кузьм-ич (і Кузьм-ович)*	*Кузьм-івн-а*
Сав-а	*Сав-ич (і Сав-ович)*	*Сав-івн-а*
Хом-а	*Хом-ич (і Хом-ович)*	*Хом-івн-а*
Яків	*Яков-ич*	*Яків-н-а*

Чоловічі імена по батькові відмінюють як іменники II відміни мішаної групи, а жіночі — як іменники I відміни твердої групи.

Українські та інші слов'янські прізвища, що мають закінчення I відміни, відмінюють як відповідні іменники I відміни, а прізвища

із закінченнями II відміни — за зразком відмінювання іменників II відміни. Жіночі прізвища на приголосний та ***-о*** не відмінюють.

Варто пам'ятати, що прізвища, які дорівнюють назвам істот, предметів або явищ, у діловому мовленні слід уживати в поєднанні з ім'ям, назвою посади тощо: *Викликати водія Зайця*.

Прізвища прикметникового типу на ***-ий, -ій*** відмінюють як відповідні прикметники чоловічого та жіночого родів твердої чи м'якої групи.

Чоловічі прізвища прикметникового типу на ***-ов, -ев (-єв), -ів (-їв), -ин, -ін (-їн)*** відмінюють за таким зразком:

	Однина		
Н. Р. Д. З. О. М. Кл.	Ковалів Ковалев-а Ковалев-у Ковалев-а Ковалев-им (на) Ковалев-і = Н.в.	Прокопів Прокопов-а (-пів-а) Прокопов-у (-пів-у) Прокопов-а (-пів-а) Прокопов-им (-пів-им) (на) Прокопов-і (-пів-і, -у) = Н.в.	Волошин Волошин-а Волошин-ові (-у) Волошин-а Волошин-им (на) Волошин-і = Н.в.
	Множина		
Н. Р. Д. З. О. М. Кл.	Ковалев-и Ковалев-их Ковалев-им Ковалев-их Ковалев-ими (на) Ковалев-их Ковалев-и	Прокопов-и (-пів-и) Прокопов-их (-пів-их) Прокопов-им (-пів-им) Прокопов-их (-пів-их) Прокопов-ими (-пів-ими) (на) Прокопов-их (-пів-их) Прокопов-и (-пів-и)	Волошин-и Волошин-их Волошин-им Волошин-их Волошин-ими (на) Волошин-их Волошин-и

Виділяють кілька груп іменників, у морфологічній формі яких ***не закладено розмежування за статтю***:

1) назви наукових ступенів і звань, наприклад: *доктор, кандидат, професор, доцент*;

2) офіційні, адміністративні, посадові назви, наприклад: *прем'єр-міністр, президент, дипломат, посол*;
3) назви осіб за військовими спеціальностями, наприклад: *воїн, боєць, офіцер, пілот, майор, капітан*;
4) інші найменування соціально-оцінного типу, наприклад: *лауреат, інженер, консультант, інспектор* тощо.

Для виділення родо-статевих протиставлень іноді послуговуються назвами типу *жінка-міністр, жінка-банкір, жінка-економіст*. Вживаючи такі складні найменування в мовленні, слід пам'ятати, що граматичну форму роду програмує основне слово, щодо якого прикладка є означенням, наприклад: *У парламенті виступала жінка-міністр*.

З-поміж можливих варіантів суфіксальних словотворчих морфем зі значенням жіночого роду треба вміти вибрати правильний. Наприклад, співвідносні назви осіб жіночого роду за територіальною чи національною ознакою часто утворюються за допомогою суфікса ***-к**(а)*, який приєднується до усічених основ іменників чоловічого роду, наприклад: *українець — українка, львів'янин — львів'янка, американець — американка*, але *поляк — полячка*, *німець — німкеня*. Від багатьох назв населених пунктів, територій узагалі неможливо утворити однослівні назви осіб за ознакою місця проживання. Тоді послуговуються розчленованим найменуванням, наприклад: *Кривий Ріг — мешканець (мешканка) Кривого Рогу*.

У сучасному мовленні поступово збільшується кількість іменників жіночого роду, які утворюються від іменників — назв осіб чоловічого роду і глибше різняться за ознакою статі. Показниками роду таких іменників здебільшого є словотворчі суфікси. За допомогою суфіксів утворюються співвідносні іменники жіночого роду від іменників чоловічого роду на позначення осіб за фахом, суспільною діяльністю, національністю, територіальною належністю тощо, наприклад: *економіст — економістка, прем'єр — прем'єрка, депутат — депутатка, завідувач — завідувачка*. Особливо широко функціонують вони в розмовному мовленні, часто їх не фіксують словники. У мовленні, особливо діловому, неприйнятними є форми *професорка, викладачка, начальниця*.

Єдиним показником жіночого роду в українській мові є закінчення **-а (-я)**. Незмінні іменники іншомовного походження значення жіночого роду виражають лексично, наприклад: *пані, леді, міс, місіс, мадам, мадемуазель, фрау*.

Іменники чоловічого роду мають нульове закінчення в називному відмінку і закінчення ***-а(-я)*** або ***-у(-ю)*** в родовому відмінку однини, наприклад: *біль — болю, ступінь — ступеня, степінь — степеня, нежить — нежитю, рукопис — рукопису*. Слід враховувати, що закінчення визначають значенням іменника, а додатковими критеріями виступають наголос і морфологічна структура. У сумнівних же випадках варто звернутися до словника.

Закінчення -а (-я)	**Закінчення -у (-ю)**
1	**2**
1. Назви осіб, власні імена, прізвища, назви міфічних істот; персоніфіковані предмети та явища; назви сузір'їв та інших небесних тіл: *киянина; Івана, Богачука; ангела; Вогня, Водолія, метеорита*	1. Назви установ, закладів, організацій: *банку, госпіталю, гуртожитку, деканату, інституту, факультету*
2. Назви органів, частин тіла людини і тварини: *зуба, мізинця, шлунка* (але *мозку, стравоходу).*	2. Назви ігор і танців: *баскетболу, вальсу, волейболу, твісту,* (але *гопака, козака, тропака)*
3. Назви тварин і птахів: *кота, горобця*	3. Назви явищ природи: *бурану, вітру, морозу, снігопаду*
4. Назви дерев і квітів: *горіха, клена, проліска, тюльпана*	4. Збірні поняття (назви істот, об'єктів неживої природи, назви кущових і трав'янистих рослин, сортів плодових дерев): *ансамблю, взводу, екіпажу* (але *гурта — гурту, полка — полку*); *інструментарію; аґрусу, бузку, кропу; березняку, гаю; кальвілю* (але *вівса, табуна)*
5. Назви конкретних предметів: *компаса, рушника*. Іменники *стіл, міст, паркан, пліт* мають варіанти: *стола і столу, моста і мосту і т. д.* (але *трону, приладу*)	5. Назви речовин, матеріалу: *бархату, анальгіну, бульйону*

Продовження табл.

1	2
6. Назви мір довжини, площі, ваги, часу тощо; назви місяців і днів тижня, назви грошових одиниць, числові назви: *метра, гектара; фунта, грама; тижня, дня* (але *ранку, віку, року, кварталу); січня, вівторка; лева, відсотка, десятка*	6. Назви абстрактних понять (почуттів, станів, процесів, властивостей тощо), назви формацій і явищ суспільного життя: *болю, подиву, грипу, звуку* (але як термін — *звука), контролю, ґатунку, гуманізму, кворуму, референдуму* (але *ривка, стрибка, гріха, стусана, парадокса, пікніка)*
7. Назви машин і їх деталей: а*втобуса, двигуна, капота, карбюратора, кардана*	7. Назви будівель і їх частин: *будинку, сараю, бордюру, ґанку, даху* (але: 1) переважно з наголосом на закінченні: *гаража, блінда, жа млина, куреня, хліва, ангара* 2) у назвах архітектурних деталей: *карниза, портика*)
8. Терміни іншомовного походження, які означають елементи будови чогось, конкретні предмети, геометричні фігури та їх частини, українські за походженням суфіксальні слова-терміни: *атома, вектора, квадрата, сектора,; відмінка, відрізка, додатка, іменника,* (але: *виду, роду, синтаксису, складу, способу, стану*)	8. Терміни іншомовного походження, які означають фізичні або хімічні процеси, а також літературознавчі терміни: *аналізу, імпульсу, каталізу, магнетизму, жанру, міфу, стилю, сюжету*. (але *дифірамба, мадригала*)
9. Назви населених пунктів (міст, сіл тощо), а також інші географічні назви із присвійними суфіксами ***-ов-, -ев-(-єв), -ин-(-їн-)*** або з наголошеним закінченням (у родовому відмінку): *Харкова* (місто)*; Дінця, Дністра, Іртиша, Псла, Тетерева, Норина* (річки), *Зюдєва, Колгуєва, Любичіва* (острови), *Каракоїна* (озеро)	9. Більшість складних безсуфіксних слів (крім назв істот): *живопису, манускрипту, родоводу, трубопроводу* (але: *електровоза, пароплава, телевізора, телетайпа*)
У складених назвах населених пунктів іменник зберігає властиве йому	

Продовження табл.

1	2
в загальному значенні закінчення: *Білого Колодязя, Березового Рядка, Земного Гаю, Золотого Потоку, Кам'яного Броду, Нового Саду, Старого Криму*	
	10. Переважна більшість префіксальних іменників із різними значеннями (крім назв істот): *випадку, прибутку, усміху.*
	11. Географічні назви, крім назв населених пунктів і тих назв, що мають наголошене закінчення або присвійні суфікси, а також переважна більшість слів із значенням місця, простору: *Китаю, Криму, Сибіру; Байкалу, Амуру; байраку, бульвару, валу, гаю, краю, лиману, лісу, майдану, світу,* але: *ліска, майданчика, ярка* (зменшені форми) *і берега, горба, пагорба, провулка, острова, пустиря, хутора, хребта.* Іменник *двір* має варіанти: *двора — двору*

У багатозначних словах і омонімах закінчення родового відмінка визначено значенням: *Алжира* (місто) — *Алжиру* (країна), *аметиста* (окремий камінець) — *аметисту* (мінерал), *буфета* (меблі) — *буфету* (закусочна), *Кизила* (місто) — *кизилу* (рослина), *листопада* (місяць) — *листопаду* (процес), *пояса* (предмет) — *поясу* (просторове поняття), *соняшника* (окрема рослина) — *соняшнику* (збірне), *Талана* (прізвище) — *талану* (абстрактне).

Часто рід іменників із нульовим закінченням визначають неправильно, піддаючись упливу співзвучних форм російської мови (див. таблицю нижче).

Іменники жіночого роду мають у називному відмінку закінчення ***-а (-я)*** та нульове закінчення, наприклад: *сторона, земля; річ, суміш, радість*. Друга група іменників, що є назвами неістот,

потребує особливої уваги, оскільки однотипність нульового закінчення стає причиною сплутування значення чоловічого та жіночого роду, пор.: *біль1*— відчуття страждання або *білль* —законопроект; назва деяких конституційних актів у Великій Британії, США і *біль2* — білі нитки; яскраво-білий колір або *біль3* — хвороба рослин. Усі наведені як приклади слова різняться за значенням та граматичними формами роду: перші два *біль1* і *білль* є іменниками чоловічого роду і, відповідно, мають чоловічу парадигму відмінкових закінчень у непрямих відмінках, а омонімічні іменники *біль2* та *біль3* демонструють тип відмінкових закінчень іменників третьої відміни, пор.:

Р.в. *болю1; білля; білі2; білі3*

але

О. в. *болем; біллем; біллю2; біллю3*

Українська	**Російська**
Чоловічий рід: біль Сибір накип дріб кір рукопис живопис запис підпис	*Жіночий рід:* боль Сибирь накипь дробь корь рукопись живопись запись подпись
Жіночий рід: путь	*Чоловічий рід:* путь

Від дотримання граматичних норм, які регулюють творення морфологічних форм, залежить смислова точність будь-якого тексту, зокрема офіційно-ділового. Тому слід бути надзвичайно уважним, коли йдеться про вибір граматичної форми, особливо близькозвучних слів.

Іменники середнього роду мають формалізовані родові показники — закінчення ***-о, -е, -я*** (II відміна), ***-а (-я)*** у називному

відмінку та суфіксами ***-ат- (-ят-), -ен***-у непрямих відмінках (IV відміна), наприклад: *вікно, поле, обличчя, коліща, горня, ім'я*. Усі незмінні іменники іншомовного походження, які є назвами неістот, за незначним винятком, належать до середнього роду, наприклад: *євро, обліго, сальдо, бюро, метро*. Винятки становлять ті, у яких під впливом українських відповідників — родових назв, змінився граматичний рід, наприклад: *пенальті* (удар), *торнадо* (вітер), *сулугуні* (сир) — чоловічий рід; *авеню* (вулиця), *гінді* (мова), *кольрабі* (капуста) — жіночий рід.

Про рід невідмінюваних власних назв та абревіатур варто сказати окремо. Специфіка родових ознак спонукає звернутися до роду тих слів, які його визначають:

а) рід незмінних власних назв визначає рід загальної (родової) назви, наприклад: чоловічий рід — *Капрі* (острів); жіночий рід — *Калахарі* (пустеля); середній рід — *Сочі* (місто).

б) рід незмінних абревіатур визначає рід стрижневого слова, наприклад: чоловічий рід — *НРУ* (Народний рух України); жіночий рід — *УПА* (Українська повстанська армія); середній рід — *ВАТ* (Відкрите акціонерне товариство).

Число іменників — словозмінна категорія іменника, в основу якої покладено поняття розчленованої кількості. Більшість іменників позначають предмети, які піддаються лічбі. Формально семантика «рахованості» виявляється в існуванні співвідносних форм однини і множини іменників, які мають те саме лексичне значення, наприклад: *банк — банки, стіл — столи, студент — студенти*.

Однак ідея рахунку, відображена у формах числа, властива не всім іменникам. У цьому разі число, як і рід у назвах неістот, не виражає жодних об'єктивних властивостей предметів, а характеризує словоформи лише граматично. Конкретизувати значення реальної кількості, якщо це потрібно, допомагають числівники, наприклад: *студент — двоє студентів, два студенти, п'ять студентів; одні двері — двоє дверей*. Значення означеності найбільшою мірою спрямоване на форму множини.

Отже, реально однину і множину не можна виражати власне словоформою. У такому разі число входить у сферу класифікаційних морфологічних категорій, тобто таких, що виражені формою різних слів, зближуючись з морфологічною категорією роду, а іменники вживають тільки в однині або тільки в множині.

Тільки в однині вживають іменники:

а) матеріально-речовинного значення: *папір, сталь, пісок, масло*;
б) абстрактні: *піднесення, відповідальність, здоров'я*;
в) збірні: *молодь, студентство, професура*;
г) власні назви: *Київ, Дніпро, Львів*.

Щодо збірних іменників під час укладання ділової документації слід дотримувати певних правил. Збірні іменники, що позначають сукупність однакових або подібних понять, істот, тварин, предметів тощо в діловому мовленні варто заміняти іменниками у формі множини: не *студентство*, а *студенти*, не *професура*, а *професори*. Сукупні ж поняття професійної діяльності, назви осіб за фахом і місцем роботи, проживання та національною приналежністю в діловому мовленні треба передавати за допомогою додаткових слів, що пояснюють узагальнення: не *заводчани*, а *працівники заводу*, не *городяни*, а *мешканці міста.*

Мають форму тільки множини іменники:

а) матеріально-речовинного значення: *консерви, парфуми, ласощі*;
б) абстрактні: *гордощі, лестощі, пустощі, відвідини, перемовини*;
в) збірні: *фінанси, гроші, кошти*;
г) власні назви: *Чернівці, Суми, Карпати*;
д) назви часових періодів, свят, обрядів: *канікули, роковини, іменини* тощо.

Серед іменників, форми числа яких виявляють зв'язок із лексичним значенням, треба звернути увагу на слова, фактичне значення і вживання числових форм яких визначає контекст. Наприклад, іменники *кошти* (множ.) і *кошт* (одн.) функціонують у сучасній українській літературній мові як еквіваленти в значенні «за чий рахунок»: *на чиї кошти (чий кошт)*, але диференціюють їх щодо вираження значень «1. Гроші, капітал, матеріальні цінності.

2. рідко. Те саме, що витрати; видатки» — перевага надається формі множини, наприклад: *Держава виділяє великі кошти у вигляді кредиту для будівництва житла*. Форма однини є компонентом стійких висловів *власним коштом, невеликим коштом*.

Важливо правильно використовувати форми числа іменників, що позначають предмети, які можна порахувати, стежачи за тим, щоб не порушити змістової цілісності висловлювання і не спотворити ситуації мовлення. У реченні *Усі мають прийти з паспортом* треба вжити форму однини, оскільки така вимога стосується кожної особи окремо. Однину вживають і тоді, коли позначають багато предметів у їх цілісності, нерозчленованості, наприклад: *урожай вишні, картоплі, буряку*. У складі термінологічних сполук як одиниць ділових паперів іменники із значенням речовинності часто мають форму множини, пор.: *сухі вина, технічні масла, мінеральні води*.

Відмінок — це словозмінна категорія іменника, яка потрібна для вираження синтаксичного відношення іменника до інших пов'язаних із ним слів. Отже, відмінок виявляється на морфологічному (має формальне вираження — закінчення) та синтаксичному рівнях мови. Категорію відмінка в сучасній українській літературній мові становлять сім відмінків: називний, родовий, давальний, знахідний, орудний, місцевий, кличний.

Первинною функцією називного відмінка є функція суб'єкта дії, яка поширюється насамперед на назви істот, наприклад: *Студенти зібралися в аудиторії*. Поширення називного відмінка на назви неістот спричинено явищами персоніфікації або модифікації суб'єктного значення в напрямку інструментальності, наприклад: *Банк працює успішно* або *Поїзд відходить о четвертій*.

Основне значення родового відмінка виявляється у придієслівному та приприкметниковому функціонуванні:

а) власне об'єкта, наприклад: *Не чекайте допомоги*; *Він став білий від снігу*; *Брат старший від сестри*;

б) об'єкта, не визначеного кількісно або визначеного частково, наприклад: *Виділили достатньо готівки*.

На основне нашаровуються супровідні значення родового відмінка, пов'язані з вираженням різноманітних обставинних ознак:

а) часу, наприклад: *народився першого квітня дві тисячі п'ятого року; за старих часів було по-іншому*;
б) просторовості, наприклад: *приїхати до Львова*;
в) атрибутивних відношень у приіменниковій позиції як нашарування на суб'єктну та об'єктну семантику, пор.: *Акцизний збір у доходах бюджету*. Не варто, однак, зловживати формами родового присубстантивного відмінка, щоб не створити психолінгвістичного дискомфорту чи граматичних помилок, пор.: *Товариш брата моєї дружини повідомив...; Допомога банку не забарилася*.

Основною функцією давального відмінка є функція адресата дії. У зв'язку з цим він поєднується з дієсловами, що позначають цілеспрямовану дію (*дарувати, продавати, присвячувати, надсилати, писати* тощо), а ядро іменникової лексики формують назви істот, наприклад: *подарувати народові, присвятити матері*. Варто звернути увагу на те, що давальний відмінок може вживатися тільки з похідними прийменниками типу *завдяки, всупереч, наперекір, назустріч*, наприклад: *вчуся в університеті завдяки (всупереч) батькам (долі)*.

Іменники чоловічого роду у давальному відмінку однини можуть мати паралельні закінчення — ***-ові (-еві, -єві)*** і ***-у (-ю)***. У діловому стилі виразно переважає закінчення ***-у (-ю)***: *директору, інженеру, документу* та ін. Однак якщо поруч уживають два іменники в давальному відмінку, тоді краще вживати для них різні закінчення: *інженерові Петренку* або *пану Сергієві*. В іменниках — власних назвах на ***-ів (-їв), -ов (-ев, -єв), -ин, (-ін, -їн)*** можливим є тільки закінчення ***-у***: *Харкову, Києву, Гришину, Ільїну* тощо.

Основне значення знахідного відміна — назва об'єкта дії, процесу чи стану, наприклад: *приваблювати клієнтів, оформляти документи, фіксувати заборгованість, запрошувати делегацію,*

переживати невдачі. Аналогічну функцію виконує знахідний відмінок у безособовому реченні, присудок у якому виражений віддієприкметниковими формами на ***-но, -то***, наприклад: *справу завершено, кредитування припинено*.

Вторинними функціями знахідного відмінка є вираження значень:

а) часу (слова на зразок *година, хвилина, тиждень, рік, століття, ніч* у поєднанні з кількісними чи порядковими числівниками, вказівними займенниками *цей, той*, неозначеними *якийсь, деякий*), наприклад: *тривав два дні, відчиниться за годину, припинити на якийсь час*;

б) міри простору, ваги, вартості (слова типу *метр, кілометр, копійка, гривня* у поєднанні з кількісними числівниками), наприклад: *стояти за два кроки, коштує п'ять гривень*.

Ділове мовлення вимагає вживання нульового закінчення для іменників чоловічого роду II відміни у знахідному відмінку однини: *підписали акт, отримав лист, узяв олівець, видав наказ*, а не *підписали акта, отримав листа, узяв олівця, видав наказа*.

Первинною функцією орудного відмінка є інструментальна (знаряддя і засіб дії), наприклад: *Добрими справами прославте себе*. Вторинними є такі функції:

а) об'єкта дії і стану, наприклад: *керувати банком, милуватися природою, гордитися працівниками*;

б) реального суб'єкта або співучасника дії, наприклад: *Рахунок закрито комісією; Продукцію випущено дочірньою компанією*.

Місцевий відмінок виражає розгалужену систему значень, причому семантико-функціональне значення передається прийменником у поєднанні з відмінковою формою.

Власне предметне значення місцевий відмінок реалізує у придієслівній позиції, виражаючи:

а) місце дії (загальне локативне значення і просторову позицію) у поєднанні з прийменниками ***в (у), на, по, при***, наприклад: *бути в Києві, розташований на другому поверсі, розкласти по стопах, котились по обличчю, стояв при дорозі*;

б) знаряддя дії, наприклад: *транслювали по радіо*;
в) об'єкта дії (при дієсловах типу *упевнюватися, сумніватися, переконуватися, помилятися, розумітися, наполягати, зосереджуватися, плакати*, які нейтралізують значення прийменників *в (у), на, по, о (об)*), наприклад: *помилятися в людині, знатися на історії, плакати по матері*.

Кличний відмінок виконує в мовленні функцію називання адресата мовлення, тобто осіб, рідше персоніфікованих предметів. Реалізуючи цю функцію в реченнях із дієслівними присудками у формі наказового способу, він поєднує функцію адресата з функцією потенційного суб'єкта дії, наприклад: *Верни до мене, пам'яте моя!* (В. Стус).

У діловій мові кличний відмінок активно функціонує в листуванні — у звертаннях. Варто пам'ятати про звертання таке:
1) ім'я та по батькові обидва мають форму кличного відмінка: *Вікторе Івановичу, Надіє Петрівно*;
2) у словосполученні, що утворено із загальної назви та імені, обидва елементи мають форму кличного відмінка: *пане Петре*;
3) форма кличного відмінка прізвищ дорівнює формі називного відмінка;
4) у словосполученні з двох загальних назв друга може мати форму називного відмінка: *пане директоре* або *пане директор*.

У професійному мовленні використання відмінків обумовлено тим значенням, з яким вони існують у сучасній українській літературній мові. Деяку специфіку зумовлено семантикою дієслів, які ними керують, та типом синтаксичної конструкції.

Особливо ретельно треба стежити за тим, щоб поєднання відмінкових форм не викликало двозначності, наприклад: *контроль бухгалтерії, допомога заводу, виклик брата*. Звичайно, її можна уникнути, увівши слова-конкретизатори або замінивши віддієслівні іменники дієсловами, пор.: *контроль з боку бухгалтерії, допомога від заводу, братів виклик* або *викликати брата*.

Застереження можуть стосуватися вживання окремих відмінків, наприклад:

1. При дієсловах з часткою ***не*** використовують родовий відмінок, а не знахідний, пор.: *не позичити гривні,* але *позичити гривню, не писати статей,* але *писати статті.*
2. Для вираження значення часу переважно використовують родовий відмінок, якщо його вживають з порядковим числівником, займенниками *цей, той* чи прикметниками, а також для вказівки на дату, наприклад: *першого квітня дві тисячі першого року, цього року, поточного року*, але *у подальші місяці року*, *у четвер, у неділю, у грудні, у липні* (без слова *місяці*).

Уживання прикметника в офіційно-діловому мовленні

Прикметник — це частина мови, що виражає ознаку предмета і відповідає на питання *який? чий?* За характером ознаки, яку вони виражають, морфологічними і словотворчими особливостями прикметники поділяються на якісні, відносні й присвійні. Прикметник виражає своє значення в категоріях роду, відмінка, числа та ступеня порівняння.

У діловому мовленні перевагу віддають прикметникам книжного походження: *балансовий, валютний, гарантійний, ґрунтовний, легітимний, маршрутний, нейтральний, організаційний, парламентський, регіональний* та ін. Якщо говорити про їхнє значення, то в документах найбільше трапляються відносні прикметники і набагато рідше якісні.

Проте оскільки якісні прикметники все ж уживають, то доводиться утворювати від них ступені порівняння (тобто форму для вияву більшої чи меншої міри якості). В українській мові ці форми можуть бути однослівними, синтетичними (*високий, вищий, найвищий*) і двослівними, аналітичними (*високий, більш високий, найбільш високий*). У діловому стилі ступінь більшого чи меншого вияву якості передають зазвичай аналітичною формою (за допомогою прислівників *більш, менш, далеко, надто, дуже* тощо,

наприклад: *дуже працьовитий, менш вдалий*), оскільки творення таких форм практично можливе від усіх якісних прикметників; ці форми вільно відмінюють і широко вживають у ролі означень; їх сприймають як стилістично нейтральні, у той час як однослівні форми мають чітке розмовне забарвлення.

Під час вживання ступенів порівняння слід враховувати смислову відмінність між прислівниками. Так, *дуже* вказує на абсолютний ступінь вияву ознаки; *найбільш* — на відносний ступінь вияву ознаки (*менш — більш — найбільш*).

Треба пам'ятати, що не всі якісні прикметники утворюють ступені порівняння. Це залежить від специфіки значення та структури основи. Не мають ступенів порівняння прикметники, які виражають:

а) абсолютну ознаку: *мертвий, глухий, сліпий;*
б) масть тварин: *чалий, гнідий, буланий, вороний*;
в) неповний вияв ознаки: *темнуватий, білявий, зеленавий*;
г) ознаку предметів на основі кольорової схожості до інших предметів: *кремовий, бузковий, шоколадний*;
ґ) суб'єктивну оцінку якості, наприклад: *темненький, синенький, старезний*;
д) недосяжну ознаку, наприклад: *нездоланний, незрівнянний, нескінченний*.

А також прикметники, які мають у своїй структурі префікси ***пре-, ультра-, архі-, над-*** (наприклад, *прегарний, ультрамодний, архіважливий, надважкий*) або є складними (наприклад, *темно-синій, жовтогарячий*).

Найтиповішими помилками щодо творення та застосування форм ступенів порівняння є:

— заміна найвищого ступеня порівняння вищим, наприклад: *кращі люди* замість *найкращі люди*, *вища міра покарання* замість *найвища міра покарання*;
— вживання форм вищого ступеня порівняння без прийменників ***від, за*** чи сполучника ***ніж***, наприклад: *Він старший мене* замість *Він старший від мене*;

— поєднання простої та складеної форм вищого ступеня, наприклад: *більш (менш) дорожчий, більш (менш) тепліший*;
— використання займенника *самий* у невластивому йому значенні, наприклад: *самий дорогий* чи *самий дорожчий* замість *найдорожчий* або *найбільш дорогий*.

Форма місцевого відмінка однини чоловічого та середнього роду має варіативні закінчення ***-ому*** або ***-ім***: *в синьому небі — в синім небі*. Однак у діловому мовленні слід використовувати тільки перше: *на старому обладнанні*.

У діловому стилі уникають уживання присвійних прикметників, замінюючи їх іменниками або відповідними прикметниковими формами. Якщо потрібне точне означення, іменник-прізвище (посада, звання тощо) ставлять у родовому відмінку, це ж стосується тих випадків, коли є кілька однорідних членів: *досягнення студента* або *студентські досягнення.*

Але усталеним є вживання присвійних прикметників:

а) у термінологічних словосполученнях: *адамове яблуко, архімедова спіраль, базедова хвороба, бертолетова сіль, вейєрштрассова сигма-функція, ермітів многочлен, гурвіців критерій, жорданова лема, карданова передача, кесарів розтин, клейнова пляшка, ланґранжові дужки, Петрові батоги, рентгенівський апарат, фредґольмів мінор, штрумова система* та ін.;
б) у крилатих висловах: *авгієві стайні, езопівська мова, дамоклів меч, прокрустове ложе, сізіфова праця* та ін.

У діловому мовленні слід також уникати вживання прикметників, що походять від географічних назв, замінюючи їх на словосполучення із додатковим роз'яснювальним іменником: *білоцерківський житель — житель м. Біла Церква*.

Іменники-прізвища чоловічого роду на ***-ов, -ев (-єв), -ів (-їв), -ин (-їн)*** виявляють тісний зв'язок з прикметником: у родовому відмінку однини вони мають закінчення іменників, а в орудному — прикметників твердої групи, наприклад: *Ковалів — Ковалев-а (Ковалів-а)*, але *Ковалев-им (Ковалів-им), Василишин — Василишин-а*, але *Василишин-им*. Лише неслов'янські прізвища, які

закінчуються на ***-ов, -ин (-ін)***, відмінюють як іменники, наприклад: *Дарвін — Дарвін-а, Дарвін-ом; Чаплін — Ча-плін-а, Чаплін-ом*.

Словозміна географічних назв середнього роду прикметникового походження відбувається залежно від закінчення: іменники із закінченням ***-е*** відмінюють як прикметники, наприклад: *Горошин-е — Горошин-ого, Горошин-им; Михалков-е — Михалков-ого, Михалков-им*; іменники, що мають закінчення ***-о***, відмінюють як іменники, наприклад: *Голосіїв-о — Голосіїв-а, Голосіїв-ом; Святошин-о — Святошин-а, Святошин-ом*.

Уживання числівника

Числівник — це самостійна частина мова, що позначає кількість предметів чи абстрактне число й виражає своє значення у формах відмінка, обмежено — роду та числа. Характерною ознакою числівника є відносно сталий, кількісно обмежений лексичний склад. За значенням та граматичними ознаками числівники поділяють на ***кількісні*** та ***порядкові***.

У ділових паперах числівники вживають дуже активно, оскільки вони є носіями інформації про кількість, однак їх уживання тут відрізняється від розмовного. Так, прості кількісні числівники, що позначають однозначне число без назви іменника чи одиниці виміру, записують словами: *не більше двох, випробування повинні тривати три—п'ять місяців*. Якщо однозначне число супроводжується найменуванням одиниць виміру, його записують цифрами: *7 центнерів сіна*. Складні ж і складені числівники в документах зазвичай записують цифрами, крім тих випадків, коли ними починається речення (пор.: *Було забраковано 28 виробів з цієї партії* і *Двадцять вісім виробів з цієї партії було забраковано*). Узагалі, у цифровому позначенні перевага надається арабським цифрам за винятком членування (рубрикації) тексту.

Зрозуміло, що в діловому мовленні слід уживати тільки книжні числівники: *500 (*не *півсотні), два, дві, двоє (*не *пара), відстань довжиною 0,25 км (*не *чвертькілометрова відстань)*.

Багатозначні цифрові числа для полегшення сприйняття в ділових паперах розбивають на класи за допомогою пропусків: *174 000, 3 172*, але не розбивають на групи цифри в числах, що позначають номер (після знака №), у марках машин механізмів, у позначеннях нормативних документів.

Числівникові конструкції на позначення приблизної кількості в діловому мовленні обмежують, а нечасте їх використання здійснюється через зазначення рамок або за допомогою слів *більше, менше, до, понад* для більшої точності та достовірності мовлення: *300—700 (*а не *кількасот), майже тисяча (*а не *близько тисячі).*

Запис порядкових числівників відрізняється від запису кількісних. Якщо запис ведеться арабськими цифрами, то порядковий числівник вводять у текст із відмінковим закінченням (*за 3-ім класом точності, радіоприймачі 1-го класу*). Під час перерахування кількох порядкових числівників відмінкове закінчення ставлять лише один раз: *вироби 1, 2 і 3-го сортів*. Деякі порядкові числівники для розрізнення позначають у документах за допомогою римських цифр, проте вже без відмінкових значень (так, наприклад, подекуди записують порядкові номери місяців, кварталів та ін.).

У діловому стилі широко вживають дробові числівники, майже не вживані в розмовній мові. Однак і вони мають обмеження. Так, слід уникати вживання простого дробу і якщо в знаменнику стоїть *2, 3, 4*, то замість *1/2, 1/3, 1/4* треба писати й говорити: *половина, третина, чверть* (без складової числівника *одна*).

Складні слова, перша частина яких — цифрове позначення, можуть писати в документації комбіновано: *100-процентний, 50-кілометровий, 4-міліметровий* (дозволено другу частину таких назв скорочувати, якщо це одиниця виміру: *50-км, 4-мм*).

Окремі види інформації передають у вигляді змішаного запису, який містить цифри і слова: можна *473 000*, а можна *473 тис.*; можна *1 000 000*, а можна *1 млн*. Словесно-цифровий запис не лише дає можливість скорочувати написання великих і малих чисел, а й значно полегшує сприймання.

У ділових паперах не дозволено використовувати паралельні і розмовні форми на позначення часу й уживання для цього прийменника *у (в)*: не *Зустріч відбудеться о пів на сьому (до сьомої) вечора*, а *Зустріч відбудеться о 18:30 (о 18 год 30 хв).*

Уживання займенника

Займенник — це частина мови, що вказує на предмети, ознаки або кількість, не називаючи їх. Займенники, подібно до іменників, прикметників і числівників, відповідають на питання *хто? що? який? чий? скільки?*

Узагалі, ділове мовлення намагається обмежити використання займенників, пропонуючи у їх значенні вживати інші частини мови (особливо в автобіографії, заяві, службових записках). Категорично заборонено вживання займенників:

— із суфіксами зменшеності: *такесенький, самісінький, нікогісінько*;
— складних неозначених форм: *абиякий, абихто, казна-хто, сякий-такий, хтозна-який, хто-небудь* і под.;
— усічених форм прикметникових займенників: *на моїм, у тім, на цім, тою, у всім, на чим* і под.

Однак якщо без займенників обійтися не можна, то використовувати слід тільки нормативні їх форми, уникаючи розмовних, діалектних варіантів: *абичим завершили — невідомо чим завершили; сі продукти — ці продукти.* Дійова особа в реченні, виражена займенником, повинна стояти в називному, а не в орудному відмінку: не *нами запропоновано — ми запропонували,* не *ними привезено — вони привезли.*

Переважну більшість документів пишуть від імені установи, підприємства, організації (тобто від першої особи множини). Проте займенник *ми* в цій ситуації зазвичай пропускають; ділові листи, наприклад, часто починаються дієсловом у першій особі множини (*Просимо… Надсилаємо… Повідомляємо…*). Вживання займенника першої особи однини *я* також оминають; розпорядження й накази розпочинають дієсловом у першій особі однини (*Пропоную…*

Наказую…). Ця займенникова форма можлива лише в особистих паперах і в деяких видах документів (автобіографія, доручення).

Паралельною до форми першої особи є форма третьої особи однини (*Дирекція просить… Завод повідомляє…*). Хоча реальний діяч тут «я», проте виклад зазвичай ведуть від третьої особи. Мовець майже (або й зовсім) усунений від участі в мовленні, ніяк себе не проявляє, що й надає викладові бажаного нейтрального або суворо-офіційного характеру.

Займенник *Вам* (у конструкціях типу *Надсилаємо Вам для ознайомлення…*) теж опускають, що й створює загальне враження строгої об'єктивності викладу, типової для ділового стилю. Проте трапляються ситуації, у яких наявність чи відсутність займенника *Вам, Вас, Вами* змінює спрямування й тональність висловлення. Так, звороти типу *пропоную з'явитись, прошу уточнити, вимагаю притягти до…* виражають більш категоричну й безапеляційну вимогу, ніж ці самі звороти з особовим займенником *Вам, Вас, Вами*; пор.: *пропоную Вам притягти до… прошу Вас уточнити*. Уведення особового займенника пом'якшує категоричність вимоги.

Уживання займенників у ділових паперах небезпечне можливою двозначністю, що може виникнути:

а) якщо займенник віддалений від слова, із яким синонімічно пов'язаний: *Пенсіонерка мешкає в аварійній квартирі. Її треба відремонтувати. — Аварійна квартира, у якій мешкає пенсіонерка, потребує ремонту*;

б) якщо можливе співвіднесення займенника з будь-яким зі слів, однаково граматично вираженим: *Лаборант В. О. Горобець внесла пропозицію. Голова з нею не погодився. — Голова зборів відхилив пропозицію лаборанта В. О. Горобець*;

в) якщо замість особового займенника вжито присвійний: *Моїм отриманим завданням було... — Я отримав завдання...* або *Завдання, що я отримав...*;

г) якщо вжито зворотно-присвійний займенник ***свій***: *Директор попросив присутніх прокоментувати свої пропозиції. — Директор запропонував присутнім прокоментувати їхні пропозиції;*

д) якщо вжито зворотний займенник ***себе*** із неконкретним співвіднесенням: *Комісія запропонувала надати послуги адміністрації в розслідуванні НП. — Комісія запропонувала адміністрації взяти на себе функції щодо розслідування НП;*

е) якщо є невиправдане використання займенника у формі орудного відмінка: *Усією групою пішли на заняття. — Група в повному складі пішла на заняття.*

Слово *окремий* іноді вживають замість неозначеного займенника *деякий* (*окремі підприємства, окремі товариші*). Не слід забувати, що основне значення слова *окремий* — це «незалежний»; трапляються випадки, коли це значення виходить на перший план, тоді текст документа стає двозначним: *пан … виконував окремі завдання* (незалежні від завдань, що їх одержала група? деякі завдання з тих, що їх одержала група?). Такої двозначності слід уникати.

Уживання дієслова

Дієслово — це частина мови, яка означає дію або стан предмета і відповідає на питання *що робити? що зробити? що робиться з предметом? у якому стані він перебуває?*

Найпоширенішою дієслівною формою в ділових паперах є дієслово теперішнього часу із значенням позачасовості, яке стоїть у першій або третій особі множини (*ми вимагаємо, дирекція звертається*).

Надзвичайно поширена як у писемній, так і в усній мові така помилка у вживанні особових форм дієслова: дуже часто вживають у першій особі дієслово *пробачатися (извиняться)*. Не слід говорити *пробачаюсь (извиняюсь)*, значно краще вживати ці дієслова у другій особі множини: *пробачте, вибачте* (укр.) або описово: *(я) прошу пробачення, вибачення* (укр.) та ін.

У діловому мовленні треба використовувати тільки книжні дієслова та їх форми: *активізувати, дезінформувати, деномінувати, добирають, домінувати, дрейфуючи, знаменувати, подано, регламентувати, символізувати, формулюючи* й т. ін. При цьому

слід виконувати норми вживання форм залежного слова: *свідчити про факти, відзначати успіхи, довести інформацію, опанувати професію, доторкатися до приладу, піклуватися про (кого), шкодувати грошей.* Інфінітив дієслова в паперах мусить закінчуватися лише на ***-ти*** (*здійснювати, виконувати, відповідати*); формант ***-ть*** для ділових текстів неприйнятний.

Доконаний вид у ділових текстах фігурує ширше, ніж у будь-яких інших, його творять за рахунок префіксації (*актувати — заактувати, візувати — завізувати, проектувати — запроектувати* та ін.). Таке широке вживання префіксованих дієслів у діловому стилі не слід розглядати як порушення норм літературної мови (якщо це не жаргонні слова типу *залозунгувати*). Дієслова недоконаного виду в майбутньому часі мають уживати в складених формах: *будемо працювати, буде розпочинатися.*

У документах більшість дієслів має форму 3-ї особи однини, але неприпустиме використання коротких форм: *знає*, а не *зна*; *питає*, а не *пита*. Теперішній час можна вживати на позначення майбутнього, коли слід підкреслити обов'язковість (*нарада розпочинається о 10 годині*).

Укладаючи ділові папери, слід уникати умовного способу: *Виконавець повідомив би Вас завчасно, коли б... — Завчасне повідомлення виконавця можливе лише за умов...* Форми власне наказового способу (*іди — ідіть, роби — робіть*) використовують лише в усному діловому мовленні; у писмовій формі переважає інфінітив та описові лексичні засоби. Інфінітив, уживаний у наказах і розпорядженнях, надає висловленню категоричного характеру. Менш категоричні безособові форми мають характер ствердження фактів і застосовують їх у різних інструкціях, статусах, приписах та ін. (*заборонено; не дозволено* тощо).

Узагалі, у діловому стилі слід надавати перевагу активним конструкціям над пасивними або ж використовувати безособову конструкцію з дієслівними формами на ***-но, -то***. У таких текстах ідеться про наслідки якихось заходів чи подій у момент мовлення: *Інспектори, які призначаються комісією... — Інспектори, яких*

призначає комісія... Випробування проводяться в запланованому режимі. — Випробування проводять (проведено) у запланованому режимі.

У ділових паперах широко використовують дієприкметники та дієприслівники, але варто уникати ненормативних їх форм або заміняти їх іменниками, іменниками з прийменниками (описова конструкція), дієсловами. Сфера використання активних дієприкметників — в основному термінологічна лексика: *блукаючий нерв, крокуючий екскаватор, ведуче колесо, ріжучий диск, тонізуючі речовини, резонуюча камера, діючий вулкан, несуча поверхня крила, працюючий двигун, планеруючий літак, лімітуючий режим.*

Уживання прийменника

Прийменник — це службова частина мови, що виступає разом із відмінковою формою іменника, займенника або числівника для вираження залежності її від інших слів у словосполученні чи реченні. Сфера вживання прийменників у діловій мові не обмежена, але варто врахувати декілька застережень. Виражаючи смислові відношення між словами не самостійно, а спільно з відмінковими закінченнями іменника або займенника, вони утворюють прийменниково-відмінкову конструкцію. Часто прийменниково-відмінкові форми синонімічні безприйменниково-відмінковим. Порівняйте:

а) значення причини: *занепокоєні з приводу дій — занепокоєні діями*;
б) просторове значення: *прямувати по степах — прямувати степами.*

Існує розгалужена система синтаксичних синонімів зі значенням різних відношень:

— просторових: *при заводі, від заводу, на заводі, біля заводу, перед заводом, до заводу, із будинку, зі станції, (і)з полів, посеред поля, над полем, край поля, попереду нас, поза стінами, попід парканом, (і)з-під каменя, понад землею, через поле, уздовж дороги, крізь отвір, навпроти президії, побіля стіни, проміж цеглинами, (і)з-за гори*;

— часових: *від часу проголошення, близько години, за гетьманщини, до реформ, (у)впродовж століття, проти ночі, під час панування, напередодні свят, наприкінці доби, (і)з часу створення, у(в) радянський період, протягом ночі, через день, об обідній порі, о восьмій годині, за хвилину, під час колективізації, після перебудови*;
— причинових: *у(в) силу обставин, (і)з нагоди ювілею, через хворобу, від перемоги зрадіти, за умов, в обставинах, у зв'язку з відпусткою, (у)внаслідок пожежі*;
— мети: *задля успіху, на випадок, щодо покращення, про всякий випадок, для звіту, ради успіху, заради спільної мети*;
— допустовості: *(у)всупереч правилам, наперекір заборонам, замість мене, окрім роботи, у(в) разі потреби, незважаючи на попередження, попри труднощі, відповідно до умов, при нагоді* та ін.

Національна специфіка мови виразно позначається безпосередньо на її прийменниковому керуванні. Значна кількість помилок трапляється під час побудови словосполучень із прийменниками в перекладах із російської мови ділових паперів. Переклад деяких словосполучень подано в нижченаведеній таблиці.

Російська	**Українська**
1	**2**
по предложению делегата	на пропозицію делегата
по вашему желанию	на ваше бажання
называть по имени	називати на ім'я
концерт по заявкам	концерт на замовлення
по требованию	на вимогу
замечания по теме	зауваження за темою
(сели) по местам	(сіли) на місця
по обоим берегам	на обох берегах
по первому зову	на перший заклик (поклик)
обратиться по адресу	звернутися на адресу (за адресою)
по собственному желанию	за власним бажанням
по нашим подсчетам	за нашими підрахунками
поехал по назначению	поїхав за призначенням
по семейным обстоятельствам	через сімейні обставини

Продовження табл.

1	2
действовать по правилам	діяти за правилами
по ветру (расположиться)	за вітром (розташуватися)
расхождения по контракту	розбіжності за контрактом
по согласию сторон	за згодою сторін
по специальности	із фаху, за фахом
по постановлению	за ухвалою
по приказу директора	за наказом директора
по итогам	за підсумками
по необходимости	через необхідність
по трем направлениям	у трьох напрямках
по совместительству	за сумісництвом
по случаю празднования	з нагоди святкування
комиссия по вопросам	комісія з питань
обратиться по вопросу	звернутися з питання
по вине	з вини
по многим причинам	з багатьох причин
данные по учету	дані з обліку
получить по накладной	отримати відповідно до накладної
с 06.10.2013 по 01.05.2014	із 06.10.2013 до 01.05.2014
производство по изготовлению	підприємство для виготовлення
комиссия по расследованию	комісія для розслідування
сектор по связям	сектор зв'язків
действовать по обстоятельствам	діяти залежно від обставин
по направленню к городу	у напрямку міста
ответчик по делу	відповідач у справі
осталось по наследству	лишилось у спадок (спадщину)
по мере возможности	у міру можливості
уехать по делу	поїхати у справі
инспектор по делам несовершеннолетних	інспектор у справах неповнолітніх
по болезни (отпуск)	через хворобу (відпустка)
по техническим причинам	через технічні причини

Продовження табл.

1	2
по негодности	через непридатність (як непридатне)
списать по ошибке	списати через помилку, помилково
завод по производству	завод, що виробляє
расходы по	витрати щодо
мероприятия по дальнейшему усилению	заходи щодо (до) подальшого посилення
преследовать по суду	віддавати до суду (під суд)
по состоянию на 1 мая	станом на 1 травня
по субботам	щосуботи, кожної суботи
инструкция по использованию	інструкція щодо використання
предложения по улучшению	пропозиції щодо поліпшення
по прошествии срока	після закінчення терміну
по завершению	після завершення
по возможности	якщо (коли, як) можна
по безналичному расчету	безготівковим рахунком
по факсу	факсом
документи по проверке	документи з перевірки
по достоинству (оценить)	належно (оцінити)
по крайней (меньшей) мере	принаймні, щонайменше
по иностранным делам (комитет)	іноземних справ (комітет)
бюро по трудоустройству	бюро працевлаштування
план по обслуживанию	план обслуговування
по возможности скорее	якомога швидше
расплачиваться по счетам	сплачувати рахунки
семь метров длиной	завдовжки сім метрів
в адрес	на адресу
в виду (иметь)	на увазі (мати)
в деревню (поехать)	на село (поїхати)
в должность (вступать)	на посаду (заступати)
в завершение	на завершення
в защиту	на захист
в неделю (70 грн)	на тиждень (70 грн)

Продовження табл.

1	2
в рассрочку	на виплату
в расход (списать)	на видаток (списати)
в силу изложенного	зважаючи на викладене
в семи частях (отчет)	на сім частин (звіт)
в негодность (пришло)	непридатним стало
в обеднюю пору	обідньої пори
в отдельности каждый	кожен зокрема
в помощниках (быть)	помічником (бути)
в порядке вещей	звичайна річ, зазвичай
в последнее время	останнім часом
в прошлом году	торік, минулого року
в размере 10 см	розміром 10 см
в силу (вступать)	набирати чинності
в случае необходимости	якщо буде потреба
в состоянии (исполнить)	спроможний (виконати)
в равной мере	однаково
в полной мере	цілком
в значительной мере	значною мірою
в некоторой мере	деякою мірою
в той или иной мере	тією чи іншою мірою
в достаточной мере	належною мірою (досить)
в течение недели	протягом тижня
в сделку (войти)	угоду (укласти)
в силу изложенного	зважаючи на
у власти	при владі
у входа	біля (коло) входу
у руля	за кермом
у микрофона	перед мікрофоном
в шесть этажей	на шість поверхів
в честь праздника	на честь свята
в праздники	на свята
в известность (поставить)	до відома (довести), поінформувати
в министерство (звонить)	до міністерства (телефонувати)
в работу (вовлечь)	до роботи (залучити)
в соответствии с	відповідно до, згідно з
в состав вошли	до складу ввійшли

Продовження табл.

1	2
в следующих вопросах (компетентен)	з таких питань (компетентний)
в пример (поставить)	за приклад (поставити)
в мое отсутствие	за (під час) моєї відсутності
в получении расписался	про одержання розписався
в случае неуплаты	у випадку несплати
в конце недели	під кінець тижня
в качестве	як
в порядке исключения	як виняток
в семь часов	о сьомій годині
в одиннадцать часов	об одинадцятій
в течение виборов	упродовж виборів
в том же году	того ж року
в большинстве	здебільшого
в выходной день	вихідного дня
в дальнейшем	надалі
в двух словах	двома словами
в зависимости	залежно від
он был все время при мне	він був увесь час поруч (мене)
при сем прилагается	до цього додається
при нагрузке	під час навантаження (із навантаженням)
при исполнении служебных обязанностей	під час виконання службових обов'язків
при первом появлении	(як) тільки з'явиться
при жизни (был) малоизвестен	за життя (був) маловідомий
при (этих, таких) условиях	за (цих, таких) умов
при вашей помощи	за вашої допомоги, з вашою допомогою, завдяки вашій допомозі
при всех (наших) усилиях это сделать невозможно	попри всі (наші) зусилля це зробити неможливо
при анализе событий	аналізуючи події
при обработке данных	коли опрацьовують дані
при опасности	у разі небезпеки
при наличии	за наявності
безопасность гарантирована	безпеку гарантовано
при соблюдении (этих) правил	за умов дотримання (цих) правил

Синтаксичні особливості ділових паперів

Синтаксис — це розділ граматики, що вивчає будову й значення словосполучень та речень, способи зв'язку слів у словосполученні й реченні.

Побудова речень у діловому мовленні підпорядковується певним нормам. До них належать прямий порядок слів, правильна побудова однорідних членів речення, точність у поєднанні словосполучень зв'язком керування, правильна координація присудка з підметом, нормативне вживання дієприслівникових зворотів, непрямої мови.

У ділових паперах переважає розповідна форма викладу, речення вживають і прості, і складні, для поєднання частин складносурядних або складнопідрядних речень використовують сполучники, що відтворюють різноманітні змістові відношення. Тенденція до крайньої стислості під час викладення фактів (насамперед у діловому листуванні) помітно впливає на будову складного речення, зокрема на кількість слів у ньому. Дедалі частіше можна зустріти такі рекомендації в спеціальній літературі з цього питання: слід віддавати перевагу простим реченням; вживаючи складні, треба намагатися, щоб вони були короткими — мали не більше одного підрядного речення; скорочення складного речення здійснювати за рахунок дієприкметникових і дієприслівникових зворотів.

Для логічно послідовного викладу в діловому стилі застосовують певні **скріпи**, які допомагають поєднувати компоненти думки. Цю роль можуть виконувати вставні слова (*по-перше, по-друге, отже, таким чином, як відомо, як зазначалось* та ін.), початкові займенникові зв'язки (*цей, такий, той*), синтаксичні конструкції з початковими «канцелярськими прийменниками» (*у зв'язку з, відповідно до, незважаючи на*), дієприслівникові звороти (*Беручи це до уваги..., Взявши до відома..., Відповідаючи на ваш запит...*) тощо.

Для стандартизації тексту, його чіткої та зрозумілої структуризації в діловому мовленні широко застосовують виділення

абзаців, правильну рубрикацію, перелік, систему пунктуаційних знаків.

У ділових документах часто вживають так звані **розщеплені присудки**. Розщеплення присудка — це заміна однослівного присудка двослівним, наприклад: *подякувати — висловити подяку, погодитись — висловити згоду, шукати — здійснювати пошук, перевірити — провести перевірку, сумніватися — виявити сумнів, рекомендувати — надати рекомендації, пояснювати — дати пояснення.*

Переваги використання розщеплених присудків:

а) не всі словосполучення «дієслово + іменник» мають однослівний відповідник, наприклад: *здійснити (провести) захід, виявити увагу, вести справу, визнати провину, відвернути правопорушення* тощо;

б) «дієслово+іменник» та відповідник мають різні значення, наприклад: *провести операцію — оперувати, зробити огляд — оглянути, проводити змагання — змагатися, надати допомогу — допомагати*;

в) у розщеплених присудках дієслово не просто вказує на факт дії, а може виражати деякі додаткові смислові відтінки, пор.: *давати — надавати, вести — проводити, проводити — здійснювати*;

г) іменник, який входить до складу розщепленого присудка, точно кваліфікує певне явище, дає йому назву й наукове визначення, наприклад: *наїхати — вчинити наїзд, переговорити з кимось — вести переговори*;

д) розщеплений присудок може бути поширений означеннями, наприклад: *надати грошову (матеріальну, правову) допомогу*;

є) багатослівний присудок краще фіксується в пам'яті, інформація в цьому випадку не втрачається.

Дієприслівникові (та дієприкметникові) звороти надають діловим документам стислості. Обов'язкова умова вживання дієприслівникових зворотів — дві дії, одна з яких виражена дієсловом-присудком, а інша — дієприслівником, і обидві має здійснювати одна особа. Отже, під час використання дієприслівникових зворотів можуть трапитися помилки.

Рекомендації щодо вживання дієприкметникових і дієприслівникових зворотів:

— дієприслівниковим зворотом не можна висловити значення часу, причини, умови. Тому, якщо треба зберегти смисловий відтінок одного з цих типів підрядних речень, його не слід замінювати дієприслівниковим зворотом;
— не варто розпочинати речення або абзац дієприслівниковими зворотами, бо це збільшує його обсяг і надає сухого, трафаретного, канцелярського звучання всьому текстові;
— оскільки смислова близькість дієприслівникових зворотів до підрядних речень менша, ніж у прикметникових зворотів, під час заміни, якщо є можливість вибору, про це слід пам'ятати.

Паралельні конструкції — це функціонально близькі між собою, але різні за граматичною структурою конструкції, які можна взаємозамінювати як синонімічні (особові й безособові речення, активні й пасивні звороти мови, дієприкметниковий зворот і підрядне означальне речення, дієприслівниковий зворот і підрядні обставинні речення та ін.). У вживанні паралельних конструкцій потрібно зважати на відповідність стилю контекстові чи формі документа. Наприклад, безособові речення часто використовують у рапортах, повідомленнях, інструкціях, де важливо наголосити на дії: *Завдання виконано; Заходів вжито*. Щодо використання активних і пасивних синтаксичних структур, то поширена така думка: пасивний стан вживають тоді, коли факт здійснення дії має більше значення, ніж указівка на особу, що вчинила дію (*Оплату гарантовано*), активний — коли важливою є вказівка на особу і треба конкретизувати думку. Варто частіше надавати перевагу активним конструкціям, оскільки вони є природними для української мови.

Порядок слів — це властиве мові взаємне розміщення членів речення за певної смислової структури висловлювання. Українська мова допускає відносно вільний, гнучкий порядок слів у реченні. Існує *прямий* і *зворотний (інверсія)* порядок слів.

Однією з особливостей побудови речення в офіційно-діловому стилі мови є ***прямий порядок слів***, що виражається у такий спосіб:

— підмет стоїть перед присудком: *Праця, земля і капітал — основні фактори виробництва*;
— узгоджене означення, виражене займенником, прикметником, порядковим числівником, дієприкметником, стоїть перед означуваним словом: *Національні економічні системи функціонують у конкурентному довкіллі*;
— неузгоджене означення (виражене іменником, неозначеною формою дієслова, прислівником та ін.) вживають після означуваного слова: *чинники успіху; бажання працювати, робота вручну*;
— додаток займає позицію після слова, яке ним керує: *Соціологія може надати значну допомогу службі зайнятості*;
— обставини вживають довільно;
— місце вставних слів і словосполучень залежить від того, що саме треба виділити: вставні слова на початку речення стосуються усього речення, усередині — того слова, що стоїть після них.

Використання непрямого порядку слів у ділових паперах виправдане лише в тому випадку, коли логічний наголос падає на присудок (тоді присудок ставлять перед підметом).

Однорідні члени речення — це члени речення, які виконують однакову синтаксичну функцію, мають здебільшого те саме морфологічне вираження і пояснюють одне слово в реченні. В офіційно-діловому стилі однорідні члени речення сприяють повноті інформації, розгорненій класифікації поняття, зіставленню чи протиставленню явищ. Ділове мовлення висуває такі вимоги до використання однорідних членів речення:

1) поділ на однорідні члени речення мусить мати одну підставу;
2) члени однорідного ряду мають виключати один одного, тобто однорідний ряд — це видові поняття, об'єднані родовим;
3) вибудовуючи однорідний ряд, потрібно враховувати важливість повноти поділу.

Типовими помилками, окрім нелогічної побудови, можуть бути помилки, пов'язані з граматичним вираженням, як-от:

а) поєднання різнотипних морфологічних та синтаксичних одиниць: *Я люблю читати і футбол; Ми зібралися поговорити і щоб вирішити*;

б) граматична непоєднуваність зі словом, яке пояснює однорідні члени: *Квитки потрібно пред'являти на вимогу кондуктора вагона або громадському контролерові*;

в) відмінкова форма однорідних членів речення не збігається з формою узагальнювального слова: *Нам читають лекції з таких дисциплін: макроекономіка, з вищої математики.* Важливим для стрункості тексту є також однотипне частиномовне вираження однорідних членів, що йдуть після узагальнювального слова.

Підмет і присудок (головні члени речення) завжди мають бути правильно пов'язані між собою. Зв'язок між ними в синтаксисі називається координацією й підпорядковується таким правилам:

1. Якщо підмет має у своєму складі числівник, який закінчується на одиницю (*21, 71, 161* тощо), то присудок ставлять у формі однини: *21 студент склав залік; 161 делегат зареєструвався на конференції*. Якщо перед підметом стоять займенники-означення у формі множини (*усі, ці, ті, ваші*), дієслово узгоджується із займенником у множині: *Усі 31 учень вибігли в коридор*.
2. Якщо числівник у складі підмета закінчується на *два, три, чотири*, присудок ставлять у формі множини. Однина можлива тоді, коли повідомлення фіксує певний факт як підсумок або коли повідомленню слід надати безособового характеру, наприклад: *Було звільнено три працівники*.
3. При підметах із числівниками від *п'яти* і більше присудок може стояти і в однині, і в множині:
   а) присудок в однині вживають, коли:
   — йдеться про цілісність, внутрішню нерозчленованість предмета, наголошує на кількості виконавців, а не дії: *Сімдесят шість студентів взяло участь у конкурсі*;

— присудок стосується підмета — назви неістоти: *П'ять яблунь цього року добре уродило*;
— присудок стоїть у препозиції: *Прибуло ще десять делегатів*;
— складений підмет означає часовий відрізок — вік людини, кількість років, годин: *Минуло двадцять років*;

б) присудок у множині вживають, коли:
— присудок свідчить про активність дії: *Кілька бійців стійко тримали оборону*;
— присудок свідчить про самостійність дії: *Шість аспірантів склали іспит достроково*;
— присудок стоїть у постпозиції: *Шість учасників пленуму дали прес-конференцію*.

Якщо до складу підмета входять збірні числівники ***двоє, троє, четверо, п'ятеро*** та ін., можливі обидві форми присудка: *Двоє студентів прийшли* або *Двоє студентів прийшло*.

4. Підмети зі словами ***низка, частина, більшість, меншість, багато, чимало, кілька, декілька, трохи*** вимагають від присудка форми однини: *Більшість студентів нашої групи гарно вчиться; Декілька учасників конференції виступило на пленарному засіданні*. Множину вживають тоді, коли підмет чи присудок — однорідні члени (*Чимало приватних засновників і потенційних інвесторів чекають на сприятливіший інвестиційний клімат*) або коли підмет і присудок відділені підрядним реченням (*Частина осіб, які мають початковий рівень підготовки, розпочинають навчання; Багато фірм, які володіють достатніми інвестиційними ресурсами, досягли комерційного успіху*).
5. При складеному підметі «іменник у називному відмінку + іменник в орудному відмінку» присудок ставлять у множині, якщо він вказує на рівність двох осіб: *Студенти з викладачами добре підготувалися до зустрічі відомого науковця*. Однак якщо іменник в орудному відмінку супроводжує називний, є додатком, тоді присудок узгоджується лише з простим підметом в однині: *Він із сестрою пішов до тітки*.

6. При підметі, вираженому займенником *хто*, присудок ставлять в однині: *Усі, хто прибув на конференцію, мають зареєструватися*.
7. Коли підметом є словосполучення із займенниками ***дехто, дещо, ніхто*** та ін., присудок вживають в однині: *Дехто з присутніх участі у голосуванні не брав*.
8. Якщо до складу підмета входить прикладка, виражена іменником іншого, ніж підмет, роду, присудок у цих випадках узгоджується в роді з підметом, а не прикладкою (означенням, яке дає предметові іншу назву). Прикладкою є поняття вужче, видове, а підметом — ширше, родове: *Музей-садиба письменника відкрився торік; Виставка-продаж була влаштована в Палаці мистецтв*.
9. Якщо підмет виражений абревіатурою, присудок орієнтується на граматичний рід ключового слова (*УНІАН (агентство) оголосило про прес-конференцію; ЛНУ (університет) був заснований 1661 р.*). Якщо абревіатури морфологізувалися як іменники, присудок узгоджується з їхніми граматичними ознаками роду та числа (*ВАК (Вища атестаційна комісія) прийняв ухвалу*).

Розділ 2

ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО ДОКУМЕНТИ

Поняття про документ

Призначення документа в загальному розумінні зводиться до зафіксованих у письмовому вигляді відомостей, необхідних для вчинення різноманітних дій. За допомогою документа інформацію зберігають та передають у часі й просторі, а тому з цієї точки зору документи можна розглядати як один із інструментів пізнання дійсності. Сучасний діловий світ важко уявити без потужних потоків інформації, що циркулює різним напрямками й оформлена найчастіше документально. Переважна більшість дій здійснюється службовцями в процесі управління шляхом створення й використання різноманітних документів. Тому поняття «документ» є центральним та фундаментальним у понятійній системі документознавства. Воно відображає ознаки реальних предметів, що є об'єктами практичної діяльності створення, збору, аналітико-синтетичного обробляння, збереження, пошуку, поширення та використання документної інформації в суспільстві.

Поняття «документ» широко використовують в усіх сферах суспільної діяльності. Майже в кожній галузі знання є одна або декілька версій його розуміння відповідно до специфіки тих об'єктів, яким надано статус документа. Це поняття розуміють по-різному в таких наукових дисциплінах, як інформатика, бібліотеко-, бібліографо-, архіво-, музеєзнавство. а також у відповідних

спеціальних галузях діяльності — бібліотечній, музейній, архівній справі та бібліографії. Звідси його багатозначність, яка ускладнює спілкування та взаєморозуміння між спеціалістами документно-комунікаційної сфери.

Слово **документ** (лат. *documentum* — «зразок, доказ, свідчення») походить від іменника *docere* — «вчити, навчати». Корінь цього терміна сягає індоєвропейської прамови, де він означав жест витягнутих рук, пов'язаний із переданням, прийманням чи отриманням чогось.

За іншою версією, в основі терміна лежить слово *dek*, що походить від числа «десять» і пов'язане з тим, що в розкритих долонях витягнутих рук налічувалося десять пальців. Поступово корінь *dek* замінили на *doc* у слові *doceo* — «навчаю», від якого утворили слова *doctor* — «учений», *doctrina* — «вчення», *documentum* — «те, що вчить, повчальний приклад». У цьому значенні слово *документ* використовували Цезар і Ціцерон. Пізніше воно набуло юридичного звучання й почало означати «письмовий доказ», «доказ, почерпнутий із книжок, підтверджувальних записів, офіційних актів». У значенні письмового свідоцтва слово *документ* почали уживати від Середньовіччя до XIX ст. З латини воно було запозичене усіма європейськими мовами.

До російської мови слово *документ* прийшло за часів Петра I як запозичене з німецької та польської. Тоді воно мало значення письмового свідоцтва.

Зростання кількості юридичних документів призвело до виникнення в другій половині XVII ст. у Франції особливої науки під назвою «дипломатика». Назва науки походить від грецького слова *diploma* — «лист, документ (складений удвічі)». Дипломатика почала вивчати всі публічні (громадські) документи, на відміну від документів особистого походження. Основоположником науки вважають Жана Мабільона, котрий 1681 р. у Парижі видав «Книгу про мистецтво дипломатики».

Базове поняття *документ* у дипломатиці тлумачили як і будь-яке письмове свідчення, що потрібне для «виникнення, доведення

й виконання прав чи володіння певними правами». Документ виконував одну з трьох функцій:

1) реалізація нового правового становища (акт дарування, продаж і т. п.);
2) засіб доказу перед судом (письмові показання сторін);
3) перенесення повноважень з однієї особи на іншу (вексель, купон акцій тощо).

До другої половині XIX ст. в довідкових виданнях країн світу з'являються похідні від слова *документ* терміни: *документація* — у значенні підготовки й використання підтверджених документами доказів та розширення повноважень; *документний* — той, що належить до документа. У «Толковом словаре...» В. І. Даля подано тлумачення документа як будь-якого важливого папера (і навіть диплома, свідоцтва). Похідний термін *документний* упорядник пояснював як «той, що перебуває у складі документа».

Отже, наприкінці XIX ст. спостерігається тенденція до звуження поняття *документ*: спочатку його розглядали як і будь-який предмет, що потрібний для повчання й доказу, потім — як письмове свідчення, що підтверджує певні правові відносини. Поняття використовували переважно в юридичному значенні.

На початку XX ст. це слово мало два значення:

1) будь-який папір, укладений у законному порядку, що може бути доказом прав на щось (майно, стан, вільне проживання) чи на виконання будь-яких обов'язків (договору, боргових зобов'язань);
2) узагалі будь-яке письмове свідчення.

Визначення загального значення поняття «документ» є головним завданням теоретичного документознавства (документології).

За тривалий історичний період значення поняття «документ» постійно змінювалося. До сьогодні застосовують різні визначення, то надаючи йому найширше значення, то звужуючи його розуміння до одного якого-небудь виду.

На міжнародному рівні загальним визнано визначення документа як записаної інформації, яка може бути використана як одиниця в документаційному процесі. Таке визначення розроблено

та затверджено Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) за участю Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій, Міжнародної федерації з документації, Міжнародної ради архівів, Міжнародної організації з інтелектуальної власності.

Згідно зі стандартом ISO, інформація може бути записана будь-яким способом фіксування відомостей, за допомогою не тільки знаків письма, але й зображення, звука тощо. Таке визначення дозволяє зарахувати до документів усі матеріальні об'єкти, які можуть бути використані для передавання інформації в суспільстві.

В Україні офіційно прийняті три визначення документа, зафіксовані в Державних стандартах (ДСТУ):

— ДСТУ 2392-94: «Документ — записана інформація, яку можуть розглядати як одиницю під час здійснення інформаційної діяльності»;
— ДСТУ 3017-95: «Документ — матеріальний об'єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для її передавання в часі та просторі»;
— ДСТУ 2732:2004: «Документ — інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі».

Відношення між різними значеннями документа будуються за принципом ієрархії — підпорядкування одного поняття іншому, де кожне ширше поглинає, уміщує менш широке. Необхідність поетапного звуження обсягу поняття «документ» зумовлена практичними цілями визначення предмета діяльності тієї чи іншої галузі. Так, перше визначення документа обов'язкове для використання в усіх проявах нормативної документації: у довідковій, навчально-методичній і тій літературі, що належить до галузі інформації та документації. Друге значення документа вживають у сфері книговидавництва та книгорозповсюдження. Сфера використання третього визначення — діловодство й архівна справа.

У статті 1 Закону України «Про інформацію» йдеться, що документ — це матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі.

Ми послуговуватимемося таким визначенням: **документ** (з лат. *documentum* — повчальний приклад, спосіб ведення) — це основний вид писемного ділового мовлення, що є засобом фіксації на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності та результати розумової діяльності людини. Він оформлений у встановленому порядку і відповідно до чинного законодавства має юридичну силу.

Як джерело та носії інформації документи широко використовують у повсякденному житті, вони сприяють удосконаленню внутрішньої організації підприємств, установ та закладів різного типу, є підставою для прийняття рішень та проведення довідково-пошукової роботи, є засобом засвідчення, спростування чи доведення окремих фактів. За допомогою документів налагоджують офіційні, службові, ділові, партнерські контакти між людьми та державами.

Головною складовою документа є інформація, тобто найрізноманітніші дані, відомості, повідомлення, знання, призначені для передання під час комунікації. Інформація, що міститься в документі, має певну специфіку, яка виражається ось у чому:

1. Документ є носієм соціальної інформації, створеної людиною для використання в суспільстві.
2. Документ передбачає наявність семантичної (значеннєвої) інформації, що є результатом інтелектуальної діяльності. Змістовність — одна з головних характерних ознак документа. Безглузда інформація документом бути не може.
3. Інформацію передають дискретно, тобто як низку повідомлень. Повідомлення, зафіксовані на якомусь матеріальному носії (папірусі, папері, пластмасі, фотоплівці), стають документом. Для документа характерна завершеність повідомлення. Незавершене, фрагментарне повідомлення не може бути повноцінним документом. Виняток становлять незакінчені літературні твори, ескізи, начерки, чернетки, що характеризують творчий процес митця (письменника, вченого, художника).
4. Як будь-який об'єкт, що має знакову природу, повідомлення є закодованим текстом. Значення чи сенс закодованого тексту

можна зрозуміти, лише знаючи знакову систему кодування й декодування інформації.

5. Документ — це інформація, зафіксована на матеріальному носії у створений людиною спосіб — у вигляді листа, графіки, фотографії, звукозапису тощо.
6. Документ має субстанційність (оречевленість). Для документа важлива стабільна речовинна форма. Запис «вилами по воді» документом не вважають.

Матеріальний об'єкт, спеціально виготовлений для запису, збереження й передання, називають матеріальним носієм чи носієм інформації. Існування документа поза матеріальним носієм неможливе.

Функція матеріальних об'єктів обумовила їх особливу, специфічну матеріальну конструкцію (форму), подану переважно у вигляді книжок, брошур, журналів, газет, листків, буклетів, магнітних дискет, оптичних дисків тощо. Історичні форми документів мають вигляд глиняних табличок, папірусних і пергаментних сувоїв тощо. Така конструкція дає можливість документам бути зручними для переміщення, збереження та використання їх (читання, перегляд, слухання) у соціальних документних комунікаціях. Проте спеціальна форма об'єкта не може бути єдиним критерієм, щоб можна було вважати його документом (чистий аркуш паперу, дискета чи фотоплівка), така ідентифікація можлива лише за наявності зафіксованого на ньому повідомлення, тексту.

Отже, матеріальний об'єкт стає документом лише за умови єдності речовинного носія та закладеної на ньому інформації. Двоєдина природа документа — одна з основних його особливостей. За відсутності однієї з перелічених характеристик немає єдності, а отже, й документа.

Документ — це система поглядів, ідей, принципів, що покладено в основу політичної діяльності окремої особи чи політичної організації. Ділова документація відображає характер суспільних відносин, у ній зосереджується інформація про події, явища, приватні стосунки між людьми.

У людському суспільстві документи виконують багато функцій, основною з яких є інформаційна — документ зберігає інформацію.

До **загальних функцій документа** належить ***соціальна*** (документ є соціально значущим об'єктом), ***культурна*** (документ є засобом зв'язку між організаціями та суспільними структурами) та ***комунікативна*** (документ є засобом закріплення та передання культурних традицій). Загальні функції характерні для всіх документів незалежно від їх типу та виду.

На відміну від загальних, специфічні функції властиві не всім, а певним видам і типам документів, де вони проявляються переважно залежно від соціальних потреб суспільства.

Специфічними функціями документа є ***правова*** (документ є засобом закріплення та зміни правових норм і відносин у суспільстві), ***управлінська*** (документ виступає інструментом управління), ***історична*** (документ є джерелом історичних відомостей про розвиток суспільства). Сюди ж відносять і статистичну функцію, що виражається в здатності документа відображати кількісну характеристику інформації, бути засобом реєстрації та групування у формалізованому цифровому вираженні інформації, пов'язаної з господарськими, демографічними та іншими соціальними процесами з метою їх аналізу, контролю та оптимізації.

Документ має відповідати таким основним вимогам:

— його має видавати уповноважений орган або особа відповідно до її компетенції;
— не суперечити чинному законодавству і директивним вказівкам вищих органів влади;
— бути точним, достовірним і переконливим;
— бути належно відредагованим та оформленим відповідно до чинних стандартів;
— містити конкретні й змістовні вказівки та пропозиції;
— бути придатним для тривалого зберігання.

Дотримання цих вимог у практичній роботі з документами дає змогу скоротити час на їх складання та опрацювання, а також

організувати чіткий контроль за проходженням і виконанням, налагодити нові ділові відносини та продемонструвати ступінь володіння навичками професійного спілкування. Правильно складений та оформлений документ є свідченням високого рівня культури його виконавця. Тому важливим і неодмінним складником фаховості майбутнього працівника будь-якого профілю є набуття вмінь та навичок роботи з документами.

Види документів

Відповідно до загальних ознак **документи поділяють**:

1. ***За способом фіксації інформації:***
   — *письмові* — рукописні або виготовлені за допомогою друкарських пристроїв та розмножувальної техніки;
   — *графічні* — документи, у яких зображення об'єктів передано за допомогою ліній, штрихів, світлотіні (графіки, рисунки, малюнки, схеми, плани);
   — *фото-* й *кінодокументи* — створені способом фотографування й кінематографії (фото- і кіноплівки, фотокартки);
   — *фонодокументи* — створюються за допомогою будь-якої системи звукозапису й відтворюють звукову інформацію (запис під час проведення засідань, зборів, нарад тощо).
2. ***За видом інформації:***
   — *цифрові* (статистичні бюлетені, кошториси, фінансові звіти, накладні);
   — *текстові*, серед яких виділяють регламентуючі (конституція, статут, акт, угода, дипломатичний протокол), інформативні (повідомлення, оголошення, меморандум, звіт) і підсумкові (протокол засідання, витяг з протоколу, резолюція, резюме, декларація, заява партії, відозва).
3. ***За призначенням:***
   — *організаційні* — документи, які закріплюють функції, обов'язки та права органів протягом тривалого часу (положення, статути, правила, інструкції тощо);

— *розпорядчі* — документи, за допомогою яких здійснюється розпорядча діяльність, оперативне керівництво в конкретній установі, організації, фірмі, на підприємстві (постанови, розпорядження, накази, вказівки, ухвали тощо);
— *інформаційні* — документи, що містять інформацію про фактичний стан справ в установі. Вони є підставою для прийняття розпорядчих документів і мають допоміжний характер порівняно з організаційно-розпорядчою документацією. Інформація, що міститься в них, може спонукати до дії або бути лише доведена до відома (довідки, протоколи, акти, доповідна і пояснювальна записка, доповіді, звіти, плани робіт тощо).

4. За назвою:
— заява;
— автобіографія;
— резюме;
— протокол;
— наказ;
— доручення;
— розписка тощо.

5. За походженням:
— *службові* — документи, що стосуються діяльності підприємств, установ, організацій;
— *особисті* — документи, які стосуються конкретних осіб поза межами виконання службової діяльності.

6. За рівнем стандартизації:
— *документи з низьким рівнем стандартизації*, у яких обов'язковим є тільки виклад найзагальніших відомостей, інші можуть мати конкретний і довільний виклад (доручення, автобіографія, розписка, звіт, протокол, рапорт, довідка, інформація, офіційний лист тощо);
— *документи з високим рівнем стандартизації* (паспорт, анкета, диплом, посвідчення, свідоцтво, типові заяви, бланки), у яких укладач чи заповнювач документа тільки вписує

необхідні дані, вибирає варіант запису чи ставить прочерк. У таких документах думка вже стандартизована. До них належать і науково-ділові документи, що сформувалися на межі наукового і ділового стилів: анотації, каталоги, інструкції, огляди, проекти, програми конференцій, проспекти.

У документах із низьким рівнем стандартизації за способом викладу виділяють такі види текстів: розповідь, опис, міркування.

Розповідь про події, явища, факти в їх хронологічній послідовності (так, як вони відбуваються в реальній дійсності) використовують в автобіографіях, протоколах, звітах тощо.

Послідовність викладу в розповіді підпорядковується найчастіше саме зовнішньому, хронологічному принципу, а не внутрішньому, причиново-наслідковому. Відступити від цього принципу можна лише тоді, коли необхідно, наприклад, підкреслити залежність роз'єднаних у часі, але внутрішньо пов'язаних подій. Проте такі відступи повинні бути вмотивовані й логічно виправдані.

Опис — це принцип характеристики явища через перерахування ознак, властивостей та ін. Частини опису, які розкривають ті чи інші ознаки предмета чи аспекти питання, називаються елементами опису. Зазвичай опис містить загальну характеристику явища; елементи ж опису лише обґрунтовують і конкретизують її. Використовують цей спосіб викладу у звітах, актах, наказах, постановах.

Міркування — це спосіб викладу, за якого логічно послідовний ряд визначень, суджень і висновків розкриває внутрішній зв'язок явищ і зазвичай доводить певне положення через причиново-наслідкові зв'язки, через зіставлення, порівняння, розкриття змісту цих зв'язків. У міркуваннях найчастіше щось доводять; саме тут дістає втілення така логічна форма думки, як доказ. Послідовність викладу визначають побудовою конкретного доказу — дедуктивного (від загального до часткового) або індуктивного (від фактів до узагальнень).

У деяких видах ділових паперів усі три способи викладу поєднуються, взаємодіють, доповнюючи один одного.

7. За ступенем складності:

— *прості* — містять одне питання;

— *складні* — два чи кілька питань.

8. За місцем складання:

— *внутрішні* — документи, чинні в межах організації, установи, де їх складено;

— *зовнішні* — документи, які є результатом спілкування між різними установами, організаціями чи службовими особами, що їх представляють (вхідні та вихідні документи).

9. За формою:

— *стандартні* (типові) — документи, складені за зразком, мають однакову форму і заповнюють їх у певній послідовності за обов'язковими, строго регламентованими правилами. Документи високого рівня стандартизації (трафаретні) виготовляють друкарським способом: незмінна частина тексту документа існує у вигляді бланка, а для змінної залишають вільні місця;

— *індивідуальні* — документи, які створюють у кожному конкретному випадку для вирішення окремих ситуацій.

10. За напрямком:

— *вхідні*, які надходять до закладу;

— *вихідні*, що адресовані за межі установи, організації.

11. За терміном виконання:

— *звичайні* — документи, які розглядають згідно з черговістю надходження (31 день);

— *термінові* (7 днів);

— *дуже термінові* — документи, термін розгляду яких визначено законом, відповідним правовим актом або адміністрацією.

12. За ступенем гласності:

— *несекретні* (звичайні, для службового користування);

— *секретні* (таємні) або цілком секретні (цілком таємні) — документи цього виду мають спеціальну позначку «Таємно» або «Дуже таємно». Розголошення змісту такого документа призводить до кримінальної відповідальності.

13. За юридичною силою:

— *справжні* — бувають дійсними, які мають на даний момент юридичну силу, і недійсними — документи, що з якихось причин втратили юридичну силу;

— *підроблені документи* можуть бути внаслідок матеріальної чи інтелектуальної підробки. Матеріальна підробка означає, що до справжнього документа замість правильних вносять неправильні відомості, роблять виправлення. Інтелектуальна підробка передбачає складання і видання документа свідомо неправдивого змісту, хоч і правильного з формального боку.

14. За стадіями створення:

— *оригінали* — основний вид документа, перший і єдиний його примірник;

— *копії* — це точне відтворення оригіналу. Розрізняють такі види копій:

а) відпуск — повна копія відправленого з установи документа, яка залишається у відправника;

б) витяг — копія не всього документа, а лише його частини — наприклад, витяг із протоколу;

в) дублікат — другий примірник документа, який видають у разі втрати оригіналу, має юридичну силу оригіналу.

15. За складністю:

— *прості* — містять інформацію з одного питання;

— *складні* — містять інформацію стосовно двох і більше питань,

16. За терміном зберігання:

— *тимчасового зберігання* — термін зберігання встановлюють у межах 10 років;

— *тривалого зберігання* — такі документи зберігають більше 10 років;

— *постійного зберігання* — для цих документів не існує терміну давності, однак термін зберігання зазвичай встановлюють у межах 75 років.

17. За технікою відтворення:

— рукописні;
— відтворені механічним способом;
— відтворені електронним способом.

18. За спеціалізацією:

— загальні;
— з адміністративних питань;
— спеціалізовані — сукупність документів, які взаємодіють, створюють цілісність.

Особливості складання документації

Будь-який документ є складовою частиною певної системи документації (наприклад, з фінансових, юридичних, комерційних та інших питань).

Система документації — це сукупність певних документів, взаємопов'язаних за ознаками походження, призначення, виду, сфери діяльності та єдиних вимог до їх оформлення.

Документація має такі складові: ***документи щодо особового складу, довідково-інформаційні документи, обліково-фінансові документи, організаційні документи, розпорядчі документи***. Є ще спеціалізована документація, яка стосується певного виду чи окремої сфери діяльності — наприклад, документи з організації зовнішньоекономічної діяльності, документи з господарської діяльності.

Діяльність, що охоплює документування й організацію роботи з документами в процесі здійснення управлінських дій, називають **справочинством, або діловодством**. У цій роботі беруть участь усі працівники апарату управління: одні створюють документи, інші забезпечують їх передавання, треті керуються документами в практичній діяльності.

Єдина державна система діловодства (ЄДСД) — це науково впорядкований комплекс основних положень, норм, правил і рекомендацій, які визначають і регламентують процеси діловодства,

починаючи від моменту надходження або створення документів і до того моменту, коли їх треба здавати в архів. Державні стандарти (ГОСТи, відомі нині як ДСТУ — низка уніфікованих систем, призначених для застосування в загальнодержавній автоматизованій системі відбору й обробляння техніко-економічної інформації: планової, звітно-статистичної, первинної облікової, фінансової, звітної бухгалтерської, організаційно-розпорядчої тощо), які ввійшли до складу цієї системи, упроваджують одночасно з нею.

Основне завдання ЄДСД — сприяти раціоналізації та уніфікації документаційних процесів у діяльності державного апарату на різних рівнях управління. Основні положення ЄДСД присвячені методиці й техніці роботи з документами. У них сформульовані вимоги та рекомендації з питань підготовки службових документів та угрупування їх у справи. Вони встановлюють порядок підготовки й видання організаційно-розпорядчої документації, правила організації проходження документів, методику створення карткової чи комп'ютерної форми обліково-довідкового апарату, застосування комп'ютерних технологій і програм для контролю за виконанням документів.

ЄДСД вимагає від кожної установи чіткого визначення складу документів, необхідних і достатніх для діяльності певної установи; встановлення основних принципів адміністративної та юридичної необхідності складання документів, упорядкування практики застосування різних видів документів (щоб аналогічні управлінські дії оформлялися однаковими документами); уніфікації формулярів і структури тексту документів; високого рівня культури мови документів, дотримання вимог ділового стилю в документах.

Слід зауважити, що в роботі інженерів, конструкторів, керівників виробництва багато часу відводиться на вивчення, аналіз та складання різної документації — конструкторської, технологічної, експлуатаційно-ремонтної; організаційно-розпорядчої, інформаційної, рекламних та інших документів.

Часто трапляється, що робота з подібними документами ускладнюється тільки тому, що в побудові їх немає необхідної

послідовності або ж документи перевантажені несуттєвою для користування інформацією. Питаннями складання текстових документів відають сучасні наукові дисципліни: прикладна лінгвістика і теорія стандартизації, інженерна психологія і психолінгвістика, теорія і практика редагування та теорія управління виробництвом.

Щоб не марнувати час на складання й використання документів, слід розумно поєднувати формальний підхід і творчість.

Текст — головний елемент документа, призначений для викладу основної інформації. Виклад матеріалу документа має свої особливості. Шлях доведення від загального до конкретного або, навпаки, від фактів до узагальнень може бути покладений в основу побудови документа.

Якщо на початку документа викладають обставини, які зумовили його появу, або вказують причини саме такої постановки питання, а в кінці викладають мету документа, то такий ***виклад називають прямим***.

Якщо ж мету документа викладають на початку його, а вже потім дають пояснення, наводять факти, розрахунки, то такий ***виклад зветься зворотним***.

Найзагальніша вимога, яку ставлять до викладу матеріалу в будь-якому діловому папері, така: виклад слід вести за чітко продуманим планом; ані в загальній системі викладу, ані в переходах від однієї частини тексту до іншої, ані в окремих формулюваннях не можна порушувати закони логіки. Тому під час підготовки складного за змістом документа має бути добре продумана логічна його структура. А оскільки головною складовою частиною будь-якого ділового папера є виклад його мети, то це і обумовлює логічну побудову змісту всього документа.

Таким чином, *переконливий і несуперечливий виклад мети документа* є тим стрижнем, навколо якого групуються в логічному порядку думки, покликані обґрунтувати, довести, роз'яснити й доповнити цю мету.

Діловий документ за сучасних умов виробничих відносин, незалежно від його конкретного змістового наповнення (пропозиція,

прохання, претензія, попередження), має бути насамперед переконливим, а переконливість будь-якого документа — це його доказовість.

Фактичний матеріал, використаний у службовому документі, має бути достовірним. Причиною помилок у викладі фактів часто буває неуважність осіб, які відповідають за документ, їх небажання або невміння перевірити факти, підкріпити загальну думку точними фактичними даними (у протоколі пропущено цифрові дані виступу; секретар змінив механічно кілька літер прізвища в довідці, друкарка переплутала умовні позначки та ін.). А все це знижує якість документа, бо факти — це його фундамент.

Значення багатьох видів документів (акти обстеження, звіти, доповідні записки) прямо залежить від того, наскільки повно поданий в них фактичний матеріал.

Повнота відомостей, всебічний розгляд проблем, урахування всіх фактів особливо важливі у документах, на підставі яких розв'язують практичні питання політичного й господарського життя, різноманітні конфліктні ситуації.

Існує також поняття *актуальності фактів* — це ступінь їх важливості саме в даний момент, у даній ситуації.

Переконливості досягають і композиційною стрункістю документа — вдалим розміщенням матеріалу, послідовністю викладу, характером і обсягом відомостей, які включено до нього.

Під час викладу змісту не слід перевантажувати документ другорядними деталями, дрібницями, зайвими словесними прикрасами й надлишковими формулами ввічливості.

Автор повинен уміти виділити головне, навести вирішальні аргументи, підкріпити їх лише найнеобхіднішими фактами й цифрами. Так, наприклад, аналіз ділових листів свідчить, що досить значна частина їхнього обсягу могла бути або пропущена, або значно скорочена без шкоди для змісту. Це саме та їх частина, що містить надлишкову інформацію (тобто відомості, які або вже є в листі, лише висловлені інакше, або загалом зайві, непотрібні, несуттєві для цього листа факти).

Тому найдоцільніше кожен документ присвячувати якомусь одному питанню. Як свідчить практика, вміщення в один документ тематично різнорідних, логічно не пов'язаних між собою положень призводить до того, що частина положень втрачається, їх не враховують під час подальшого обробляння документа, зокрема не реєструють тощо.

Отже, послідовність викладу, співмірність частин, продуманість переходів, добір фактів, точність аргументів — усе це дає можливість глибше розкрити тему документа, виділити в ньому головне, відтінити деталі. Недостатньо чітка композиція, непрозорість структури документа утруднюють сприймання його тексту, збіднюють його дієвість.

Загалом невисока стандартизація цих документів компенсується чіткістю, точністю, суворою логічністю викладу, його смисловою й словесною адекватністю.

Документи високого рівня стандартизації зазвичай оформляють на бланках або стандартних аркушах. Існує цілий ряд ситуацій, для яких можна наперед встановити, що, кому і як мають повідомляти, тобто в які готові словесні формули можна цю інформацію вкласти. Процес укладання такого стандартного документа зводиться до таких операцій:

1) вибір (серед досить обмеженої кількості стандартних, готових конструкцій) потрібної саме в даному конкретному випадку;
2) заповнення формуляра;
3) побудова за готовими зразками тих словосполучень і речень, які не передбачені формулярами бланків.

Кожна країна, а в межах країни кожна галузь промисловості (а також різні організації та установи) виробили свій набір стандартних ділових паперів. І скрізь стандартизацію мови офіційних документів розглядають як ефективний засіб скорочення невиправданої інформаційної надлишковості в діловому документі за рахунок економії мовних засобів.

Переважання стандартизованих мовних зворотів полягає ще й у тому, що вони вимагають мінімального напруження під час

сприймання й пришвидшують процес укладання документа, дозволяючи не витрачати зусиль на пошуки відповідних форм висловлення.

Такі звороти, попри усе інше, відзначено інформаційною місткістю, адже вони сигналізують про зміст у найзагальнішій формі — у формі, зрозумілій для всіх і перевіреній тривалою практикою.

Щоб швидко, грамотно й точно відобразити певний виробничий момент чи якусь ситуацію, потрібні готові, перевірені тривалою практикою, широковідомі словесні формули. Ці формули постають щоразу як сигнал певного типу інформації. Так, уже початкова фраза *у порядку надання технічної допомоги...* підказує, що в цьому діловому листі буде викладено прохання; вона готує до сприймання подальшого ланцюга слів, який можна з більшою чи меншою вірогідністю передбачити.

Таким чином, стандартні вислови як явище писемного мовлення виникають у результаті однотипності неодноразово повторюваних виробничих ситуацій. Особливо часто повторювані в певних типах документів слова й словосполучення утворюють своєрідний каркас змісту того чи іншого ділового папера. У таких випадках укладання документа може бути зведено до заповнення бланків. Тому говорять, що ділові папери не «пишуть», а «укладають».

Однак власне процес стандартизації мови ділових паперів — це не «узаконення» певних конкретних висловів, це стандартизація моделі, загального зразка такого вислову. Зазвичай це певний тип речення (із чітко визначеним порядком слів, розміщенням групи підмета й групи присудка, головного й підрядного речення), який найкраще й найповніше може охопити ряд схожих ситуацій. Тоді укладання документа зводиться до конкретного словесного наповнення цієї синтаксичної моделі.

Стандартизовані одиниці ділового стилю відіграють у ньому приблизно таку ж роль, як терміни у науковому стилі: за ними, як і за термінами, закріплюється певна «ділянка» змісту, і діють ці одиниці в досить вузькому діапазоні, обслуговуючи лише певну кількість виробничих ситуацій.

Дуже часто можна почути нарікання на «бідність» мови ділових паперів. Проте такі докори виголошують зазвичай люди, дуже далекі від цієї сфери діяльності й замало обізнані з нею. Якщо з такою міркою підійти, наприклад, до наукового стилю, то терміни теж збіднюють виклад. Значно багатшою була б, наприклад, мова такої наукової статті, у якій вживали б не той самий термін, а щоразу новий синонімічний, образний або фігуральний вислів. Проте представники різних галузей науки давно дійшли висновку, що синоніміка — непридатне явище для термінології. Так само синоніміка синтаксичних конструкцій у межах одного аспекту змісту внесла б лише небажану надлишкову інформацію в діловий документ. Адже ділові папери — це не матеріал для читання, це засіб спонукання до дії. І саме цій меті повинна бути підпорядкована мова ділового документа: добір мовних засобів диктує насамперед логіка думки.

Трапляються випадки, коли службова особа свідомо відмовляється від стандартного викладу в документі. Це означає, що цьому документу надають особливого значення. Так, наприклад, виключність, незвичність певного виробничого моменту нерідко вимагає відповідного відображення у формі вільного, нестандартного листа. Тому нестандартний лист у промисловості посідає особливе місце: поряд із явно позначеною тенденцією до стандартизації мови ділового листування нестандартний лист по-старому зберігає свою життєву силу. Існує ще одна причина відступів від суворо стандартизованого викладу.

За повної стандартизації помітно зростає лаконізм, небагатослівність викладу. Надлишковість інформації, зазвичай створювана за рахунок повторів і деякої розтягнутості викладу, тут відсутня. Концентрація повідомлюваного (кількість інформації на одиницю тексту документа) настільки зростає, що навіть за такого незначного пошкодження тексту, як пропуск слова, нечітко надрукований рядок та ін., втрата інформації стає дуже відчутною (часом зміст такого документа складно або й неможливо зрозуміти). Тому незначні відступи від суворої логічності викладу в бік

деякої надлишкової інформації забезпечують передання й відтворення інформації на значній відстані без помітних змістових втрат.

Таким чином, під стандартизацією мови ділових паперів слід розуміти насамперед встановлення правил добору слів і термінів, правил побудови речень і словосполучень. Серед інших причин, які виправдовують наявність стандартизованих ділових паперів, не останнє місце посідає правова точка зору: переважну більшість службової документації оформлюють від імені підприємств, організацій, установ (не випадково їх пишуть від третьої, а не від першої особи).

Звичайно, зі стандартним текстом значно легше працювати: за даними інженерної психології такий текст сприймають у 8—10 разів швидше, ніж нестандартизований, отже, стандартизація мови ділових паперів ще й економічно вигідна. Тому стандартизацію мови документації слід розглядати як ефективний засіб скорочення надлишкової інформації, а також підвищення загальної культури ділового мовлення.

Вимоги до мови документа

Укладаючи документ, слід дотримувати певних вимог, що стосуються його мови, зокрема таких, як об'єктивність, логічна послідовність, ясність викладу і точність опису, переконливість, лаконічність, етикет ділових паперів, типізація мовних засобів, стандартизація мови ділових паперів, нормативність мовних засобів.

Об'єктивність змісту документа виявляється у формах вираження в ньому громадських інтересів. Ці форми повинні строго відповідати нормам державного адміністративного права. Найважливіші, найвідповідальніші документи завжди є предметом колегіального, колективного розгляду. Службові папери оформляють переважно від імені юридичної особи — установи або її структурного підрозділу, тому особистий момент в оцінці фактів, подій, виробничих ситуацій повинен бути зведений до мінімуму. Як відомо, більшість службових документів пишуть не від першої,

а від третьої особи (при цьому зазвичай займенники замінюють іменниками: *Інститут просить… Міністерство не заперечує… Заводові потрібні...* Можлива й інша, теж беззайменникова конструкція: *Просимо (Прошу)...* та ін.).

Переважна форма оцінки ситуації у таких документах — це констатація дій підприємства, установи, організації, уже здійснених чи здійснюваних. Повної об'єктивності досягають високим ступенем безособовості, відсутністю будь-яких суб'єктивно-оцінних моментів у викладі (зокрема у доборі лексики, синтаксичній будові та ін.). Проте не слід звертатися до повного знеособлення всіх типів ділових документів (насамперед це стосується ділового листа). Таким чином, об'єктивність забезпечують точно винайденими пропорціями для кожного виду документів.

Логічна послідовність викладу особливо увиразнюється в тих видах ділових паперів, де зовсім виключають (або якнайретельніше уникають) суб'єктивні (експресивні, емоційні) елементи: вияви роздратування, незадоволення; привнесення особистого ставлення до справи чи до особи в текст документа тощо.

Ознаки логічної послідовності:

— тісний логічний зв'язок усіх компонентів документа;
— чітко виявлені причиново-наслідкові зв'язки між повідомлюваними фактами (ці зв'язки можуть виражатися як у межах одного речення, так і в межах усього документа, повним його текстом).

Крім причиново-наслідкових зв'язків, логічна послідовність ділового документа може реалізуватися й іншими типами зв'язків, зокрема через протиставлення (воно найчастіше виражається словами *проте, однак*), виявлення й логічне підкреслення черговості (*одночасно, спочатку, потім*), мети (*з цією метою, для цього, тому*), результативності (*отже, таким чином, в результаті, загалом*), конкретизацію якогось місця в документі (*наприклад, зокрема, як-от*).

Логічної послідовності викладу досягають також за рахунок чіткого членування тексту документа на окремі пункти. Зовнішніми проявами такого членування є нумерація, буквені позначення, параграф, пункт, абзац та ін.

Поділ тексту на абзаци має велике практичне значення. Це допомагає осмислити прочитане й підготуватися до сприйняття іншої підтеми. Абзаци не повинні бути великими. Нормативним можна вважати абзац з трьох чи п'яти речень. Для сприйняття краще, якщо ці речення будуть різними: найкоротші — на початку і наприкінці. Абзаци теж вимагають чергування залежно від розмірів. Наприклад, у виробничих документах, де звертають увагу на кожну операцію чи деталь, абзаци використовують для виділення однорідних членів чи сурядних речень в окремі мікротексти. Тут доречні абзаци з одного-двох речень. Також треба стежити, щоб кожен абзац розпочинав нову думку чи мікротему.

Слід мати на увазі, що членуванню підлягає лише такий текст документа, з якого можна виділити певну кількість абсолютно співмірних компонентів, у іншому випадку логічність викладу порушується.

Членування тексту має ще один типовий вияв — це виділення головного, основного, найважливішого серед повідомлюваних фактів. Досягають таке членування шляхом розміщення частин тексту, точним поділом на абзаци, вмінням так організувати виклад, щоб другорядне не перешкоджало сприймати основне, найважливіше.

Повнота інформації полягає в тому, що всі необхідні для правильного зрозуміння документа складники думки мають у тексті своє словесне вираження, ніщо не пропущено, нічого не треба домислювати. Важливо також, щоб у тексті не було недомовок, двозначностей, щоб думка та її словесне вираження максимально збігалися, поєднувалися. Повним називають документ, зміст якого вичерпує всі обставини, пов'язані з вирішенням питання, що розглядають.

Ясність викладу, точність опису — це дві тісно пов'язані між собою вимоги до тексту документа. Між ними існує такий зв'язок: чим глибше працівник проникає в сутність справи, про яку йдеться в діловому папері, тим точніше він про неї висловлюється і тим яснішою вона буде для всіх тих, хто ознайомлюється з цим документом. Ясність забезпечують насамперед точним добором потрібного слова, правильним користуванням термінами, уникненням вузьковідомчих професіоналізмів тощо. Неабияке значення

має також чітке й точне формулювання прохань, пропозицій, наказів, вдале виділення й наголошення основної думки та ін. Тут особливо виразно проявляється принцип доцільності, який полягає у виборі серед близьких між собою слів і словосполучень найдоцільнішого в цій конкретній ситуації.

Документ не повинен мати суперечностей. Суперечності в діловому папері виявляються ось у чому: обрані автором документа слова можуть належати до різних сфер мовлення (книжні слова, професіоналізми, розмовні слова, сурогатні творення), що утруднює сприймання тексту. Суперечність може полягати і в тому, що зміст не відповідає синтаксичній формі (наприклад, прохання викладають у такій категоричній формі, що це вже не прохання, а скоріше наказ). Ще гірше, коли це суперечність смислового плану (наведені в тексті аргументи суперечать один одному або є взаємовиключними).

Переконливість викладу документа забезпечують обґрунтуванням висловленої в ньому думки, доказовістю матеріалу, точністю в доборі фактів і цифрових даних. Переконливим робить документ і вміння розмістити доказовий матеріал: якщо він увесь входить до основного тексту, то такий документ перетворюється на таблицю або зведення статистичних даних.

Діловий папір має бути коротким, у ньому мусять знайти відображення лише основні, найважливіші положення й аргументи; все інше оформлюють окремим додатком. Не слід забувати й того, що психологічні докази — поряд із логічними — мають неабияку силу переконання: часом вони надають діловому документу більшої переконливості, ніж кошториси, таблиці, довгі статистичні виклади, які розпорошують увагу одержувача документа (це насамперед стосується ділового листування).

Потребу в переконливості іноді враховують, але на практиці її втілюють аж у надто поверхових і недосконалих словесних формулах. Так, зокрема, не надають діловому листу особливої переконливості повторювані безліч разів прислівники типу *дуже, наполегливо, негайно, ще раз, переконливо* та ін. Навпаки, переходячи з листа в лист, ці слова втрачають свою первісну функцію — бути

прискорювачами дій; вони стають узвичаєними, а отже, і позбавленими сили переконання, доказовості. Тому треба чітко регламентувати їх вживання, лише тоді може бути збережена їх ефективність.

Переконливість є надзвичайно важливою ознакою ділових паперів. Так, наприклад, переконливо, аргументовано, доказово укладений діловий лист може пришвидшити прийняття правильного рішення, створити умови для укладання договору, змінити строки виконання зобов'язань та ін. Отже, переконливість надає життєвості будь-якому діловому паперу, і тому вона повинна постійно бути в полі зору того, хто укладає документ.

Лаконічності викладу досягають попереднім обмірковуванням змісту документа, складанням його плану (або продумуванням усіх послідовних етапів викладу змісту), добором аргументів. Лаконічним вважають такий документ, у якому немає зайвих або «порожніх» слів, повторень, розтягненої, багатослівної аргументації, плутанини в деталях тощо. Досягнути цього можна, зокрема, шляхом заміни складних речень простими, а також уникнанням дієприкметникових і дієприслівникових зворотів, вживанням загальноприйнятих скорочень, умовних позначок і символів. Так, зокрема, лаконічністю характеризуються стандартні звороти, до того ж вони потребують мінімального напруження уваги під час сприймання їх у тексті документа й цим прискорюють процес читання.

Крім того, стислість і чіткість викладу забезпечують і за рахунок правильного компонування документа: кожен аспект питання, викладеного в ньому, має посідати певне місце в його логічній структурі й не збігатися з іншим аспектом. Недотримання цієї умови призводить до розтягнутості, довгих вступів, складних мотивувань, повторення вже сказаного раніше. Бажано, щоб кожен аспект змісту виділявся в окремий невеликий абзац (він може містити одне чи кілька речень, які виражають закінчену думку).

Ділове листування, документи є відбиттям суспільних відносин нашого життя. Тому постає питання і про етикет ділових паперів. Мовленнєвий етикет не вичерпується списком стандартних словесних зворотів, покликаних висловлювати ввічливість. Він

має пронизувати діловий папір увесь — від адреси до підписів, включаючи спосіб викладу тексту. Найголовнішим виявом етикету документів є їхня достовірність, переконливість.

У ділових документах, де є звертання до офіційної особи, використовують певні форми ввічливості, зокрема *шановний, високошановний, вельмишановний*. Наприклад: *Шановний Іване Сергійовичу! Редакція газети просить Вас надіслати другий примірник Вашого рукопису.*

Питання мовного етикету має важливе значення особливо тепер, коли відбуваються зміни у виробничих відносинах окремих підприємств та установ. Це стосується, зокрема, тих, хто складає листи-прохання, листи-вимоги, листи-претензії та ін., бо від змісту таких документів залежать відносини між колективами та окремими людьми.

Щоб приховати своє невдоволення діями партнера, рекомендуємо замінити активну форму дієслова на пасивну. Наприклад: *Ви не висловили своїх пропозицій щодо випуску нашої спеціальної продукції. — Пропозиції щодо випуску нашої спеціальної продукції Вами ще не висловлені.*

Якщо важливо вказати на конкретного виконавця, то пропонують вживати активну форму. Наприклад: *Міністерство зв'язку не гарантує плату за цю роботу.*

Особливого значення набувають у ділових документах вставні слова, які пом'якшують тон листування, знижують офіційність. Наприклад: *За такі результати праці Ви не можете одержати премії. — На жаль, за такі результати праці Ви не можете одержати премії.*

До речі, займенник *Ви* в листах, офіційних документах тощо пишуть з великої літери. Цим підкреслюють повагу до співрозмовника.

Відокремлений дієприслівниковий зворот може надати документу значення повнішої інформації, вичерпної відповіді. Наприклад: *Прочитавши Ваші оповідання, редакція журналу повідомляє, що вони потребують доопрацювання.* З цією метою найчастіше використовують звороти зі словами *вважаючи, беручи, ураховуючи* та ін.

Надмірна ввічливість, нав'язування своїх методів чи принципів у вирішенні того чи іншого питання не сприяють позитивному результату.

Типізація мовних засобів, стандартизація мови ділових паперів — одна з найактуальніших проблем діловодства сьогоднішнього дня.

Доцільним є для кожного конкретного виду документа розробити певну схему побудови тексту й ввести її в інструкцію, узаконивши тим самим типізовані мовні засоби як оптимальний варіант. Це мають бути готові, перевірені багаторічною практикою, широковідомі словесні формули, здатні точно й недвозначно відобразити певну виробничу ситуацію. Такі стандартизовані звороти легко й швидко сприймати, документи такого типу прості в оброблянні, зберіганні й відшукуванні в разі потреби.

Читання документа — це процес пошуку потрібної інформації. Він здійснюється за ключовими словами й типізованими зворотами. Ключові слова дозволяють насамперед визначити вид документа (це слова, вміщені у формулярі: *Наказ, Постанова, Довідка*). При цьому вони можуть міститися і в самому тексті документа (наприклад: *гарантуємо* — у гарантійному листі; *надсилаємо* — у супровідному листі тощо.). Пошук, реферування, сортування ділових паперів значно полегшуються завдяки наявності цих формальних ознак.

Таким чином, стандартизація мови службових документів дає можливість скоротити кількість зайвої інформації, а отже, підвищити загальну культуру діловодства.

Нормативність мовних засобів ділового стилю — обов'язкова вимога до нього. Мова ділових документів повинна насамперед відповідати нормам сучасної української літературної мови, які безпосередньо не пов'язані з особливостями того чи іншого стилю, тих чи інших конкретних, вузькоспецифічних умов спілкування.

Вимога зрозумілості мови ділового документа якраз і означає вживання засобів літературної мови — загальновідомих, зрозумілих усім мовцям слів, офіційних термінів літературної мови

в тому значенні, яке закріплене за ними словником, усталених, загальноприйнятих тощо.

Традиції ділового мовлення, наявні в різних сферах ділового спілкування, також мають велике значення. Слід культивувати і всіляко підтримувати ті з них, які допомагають висловити думку якомога чіткіше, послідовніше, повніше й, по можливості, коротше. І навпаки — слід всіляко уникати тих традицій, які ускладнюють сприймання документа і до того ж не відповідають нормам сучасної української літературної мови.

У підготовці документа слід враховувати, що мова не є пасивним фіксатором його змісту, вона виконує активну стимулювальну й регулювальну роль у діяльності органів управління. А це значить, що добір відповідних мовних конструкцій безпосередньо впливає на дієвість директивної і розпорядчої документації: точно дібраних (й далеко не однакових) мовних засобів вимагають документи, у яких викладають прохання, запит, формулюють претензії, висловлюють подяку, оголошують догану та ін. Людина, що укладає їх, повинна добре володіти українською літературною мовою, її законами й нормами, щоб кожного разу дібрати найдоцільніший і найпереконливіший мовний засіб.

Щоб укладений вами документ був достовірним і дійсним, слід пам'ятати не тільки про правильність інформації, яку в ньому повідомляють, але й про вимоги до його власне мовних засобів. Так, для формулювання думки краще використовувати речення з трьох, п'яти, семи і найбільше — з дев'яти слів, що є найзручнішим для сприйняття.

Щодо словосполучень, то слід пам'ятати, що в будь-якому діловому тексті варто використовувати звичні стандартизовані форми. Це прискорює складання та сприйняття документа.

Текст документа повинен бути чітким, коротким і не допускати різних тлумачень. Також варто мати на увазі таке:

1. Слід правильно й у певній послідовності розміщувати частини документа.
2. Текст документа зазвичай викладають від третьої особи. Наприклад: *комісія ухвалила...; інститут просить...; ректорат*

клопочеться... Від першої особи укладають заяви, автобіографії, доповідні й пояснювальні записки, накази.

3. Укладаючи ділові папери, не потрібно вживати образних висловів, емоційно забарвлених слів і синтаксичних конструкцій.
4. Варто вживати стійкі (стандартизовані) сполучення типу: *відповідно до, у зв'язку з, згідно з, з метою, потрібний для, в порядку.*
5. Слід уживати синтаксичні конструкції типу: *Доводимо до Вашого відома, що... Нагадуємо Вам, що... Підтверджуємо з вдячністю... У порядку надання матеріальної допомоги... У зв'язку із вказівкою... Відповідно до попередньої домовленості... Відповідно до Вашого прохання...*
6. Дієприслівникові звороти в документах слід уживати на початку речення: *Враховуючи... Беручи до уваги... Розглянувши... Вважаючи...*
7. Мовні засоби, що використовують для укладання ділових паперів, мають відповідати нормам літературної мови й бути зрозумілими для широкого кола читачів.
8. Викладаючи інформацію в діловому папері, варто вживати прямий порядок слів у реченнях.
9. Частовживаними в документах є інфінітивні конструкції: *створити комісію...; затвердити пропозицію...; попередити правління...*
10. У розпорядчих документах треба вживати дієслівні конструкції у формі наказового способу: *наказую...; пропоную...*
11. Скорочення слів, складноскорочені слова й абревіатури пишуть у справочинстві за загальними правилами: *р-н, обл., км, наприклад, канд. філол. наук.*
12. Укладаючи будь-який документ, варто надавати перевагу простим реченням і використовувати форми ввічливості за допомогою слів: *Шановний... Високошановний... Вельмишановний... Високоповажний...*

Оформлення сторінки документа

Організаційно-розпорядчі документи оформляють на папері формату А4 (294×210 мм) та А5 (146×210 мм).

Для зручності з обох боків сторінки залишають вільні береги (поля): лівий — 35 мм; правий — не менше 8 мм, верхній — 20 мм, нижній для формату А4 — 19 мм, для формату А5 — 16 мм.

Не завжди документ можна розмістити на одній сторінці. Якщо документ розміщений більш ніж на одній сторінці, то слід пам'ятати:

— на наступну сторінку не можна переносити лише підпис. Обов'язково має бути не менше двох рядків тексту;
— лише першу сторінку документа оформлюють на бланку. Друга і наступні сторінки — чисті аркуші паперу такого ж розміру і якості;
— не бажано відривати один рядок від абзацу чи слово від речення і переносити його на наступну сторінку або залишати на попередній.

Переносів у текстах документів уникають.

Сторінки документа нумерують у правому верхньому кутку без крапок і тире на відстані 10 мм.

Рубрикація — зовнішнє вираження композиційної структури тексту. Ступінь складності рубрикації залежить від змісту тексту, його обсягу, тематики й призначення (розділ, підрозділ, пункт, підпункт). Одним із виявів рубрикації є абзац — відступ вправо на початку першого рядка кожної частини тексту. Поділ на абзаци нерідко супроводжується нумерацією.

У документах використовують традиційну й нову системи рубрикації.

Традиційна система рубрикації має такий вигляд:

I. ……
  1. ……
  2. ……
  3. …… :
    а) …… ;
    б) …… ;
    в) …… .
II. ……

Нова система рубрикації:

1.1.1. ….

1.1.2. …

1.2.1. ….

2.1.1. …

Реквізит як основна структурна частина документа

Усі документи містять реквізити.

Реквізити — це структурні елементи документа, які поділяють на постійні і змінні.

Постійні друкують при виготовленні документа, а ***змінні*** фіксують на ньому у процесі заповнення.

Кількість реквізитів у документах не однакова. Її обумовлено видом, змістом та призначенням документа. Кожному реквізиту відведено певне місце. Це робить документи зручними для зорового сприйняття, полегшує їх опрацювання.

Група реквізитів та їх постійних частин, відтворена на бланку документа як єдиний блок, називається **штампом**. Державні стандарти передбачають кутове і поздовжнє розміщення штампа. Поздовжнє розміщення доцільне тоді, коли назва установи містить значну кількість слів і не може розміститись на площі, відведеній для кутового штампа. Бланк із кутовим штампом доцільніший, оскільки праворуч від штампа на вільному місці можна заповнити реквізити «адресат», «гриф обмеження доступу до документа», «гриф затвердження», «резолюція».

Держстандарт (ДСТУ 4163-2003) встановлює максимальний склад реквізитів (32 елементи):

1. Зображення Державного Герба України, герба Автономної Республіки Крим.
2. Зображення емблеми організації, або підприємства, або товарного знака (знака обслуговування).

3. Зображення нагород.
4. Код організації чи підприємства.
5. Код форми документа.
6. Найменування міністерства або відомства, якому підпорядковується організація чи підприємство.
7. Найменування установи, організації або фірми.
8. Найменування структурного підрозділу організації.
9. Довідкові дані про організацію.
10. Назва виду документа.
11. Дата.
12. Реєстраційний індекс документа.
13. Посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь.
14. Місце складання або видання документа.
15. Гриф обмеження доступу до документа.
16. Адресат.
17. Гриф затвердження документа.
18. Резолюція.
19. Заголовок до тексту документа.
20. Позначка про контроль.
21. Текст документа.
22. Позначка про наявність додатків.
23. Підпис.
24. Гриф погодження документа.
25. Візи документа.
26. Відбиток печатки.
27. Позначка про затвердження копій.
28. Прізвище виконавця і номер його телефону.
29. Позначка про виконання документа і направлення його до справи.
30. Позначка про наявність документа в електронній формі.
31. Позначка про надходження документа до організації.
32. Запис про державну реєстрацію.

Зображення Державного Герба України розміщують на бланках документів відповідно до Постанови Верховної ради України «Про

Державний герб України»; герба Автономної Республіки Крим — відповідно до нормативно-правових актів Автономної Республіки Крим.

Зображення Державного Герба України, герба Автономної Республіки Крим на бланках із кутовою розташованістю реквізитів розміщують на верхньому березі бланка над серединою рядків з назвою організації, а на бланках із поздовжньою розташованістю реквізитів — у центрі верхнього берега. Розмір зображення: висота — 17 мм, ширина — 12 мм.

Зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування) відповідно до статуту (положення про організацію) розміщують з лівого боку від назви організації. Зображення емблеми реєструють згідно з установленим порядком. Емблему не відтворюють на бланку, якщо на ньому розміщено зображення Державного герба України.

На бланках документів недержавних організацій дозволено розташовувати зображення емблеми на верхньому березі документа, де на бланках документів державних організацій розміщують зображення Державного герба.

Зображення нагород відтворюють на бланках документів згідно із законодавством і розміщують на лівому березі бланка на рівні реквізитів «Найменування установи чи підприємства» та «Найменування підрозділу».

Код організації проставляють за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України (ЄДРПОУ), ведення якого здійснює Державний комітет статистики України, після реквізиту «Довідкові дані про організацію».

Код форми документа (якщо він є) проставляють згідно з Державним класифікатором управлінської документації (ДК-010) вище від реквізиту «Назва виду документа».

Назву організації вищого рівня зазначають скорочено, а в разі відсутності офіційно зареєстрованого скорочення — повністю.

Назва організації — автора документа — має відповідати назві, зазначеній у його установчих документах. Скорочену назву

організації зазначають тоді, коли її офіційно зафіксовано в статуті (положенні про організацію). Скорочену назву подають у дужках (або без них) нижче повної, окремим рядком у центрі.

Назву філії, територіального відділення, структурного підрозділу організації зазначають тоді, коли вони — автори документа, і розміщують нижче від реквізиту «Найменування установи, організації або фірми».

Довідкові дані про організацію містять: поштову адресу та інші відомості (номери телефонів, факсів, телексів, рахунків у банку, адресу електронної пошти тощо), їх розміщують нижче від назви організації або структурного підрозділу.

Назва виду документа має відповідати переліку форм, які використовують в організації. Перелік містить назви уніфікованих форм документів згідно з ДК-010 та назви інших документів, що відповідають організаційно-правовому статусу організації. Назву документа пишуть з великої літери (крім слів «заява» і «рапорт») і розташовують посередині або зліва.

У листі назву виду документа не зазначають.

Дата документа — це дата його підписання, затвердження, прийняття, зареєстрування, яку оформлюють цифровим способом. Елементи дати наводять арабськими цифрами в один рядок у послідовності: число, місяць, рік: *15.01.2001*.

Дату дозволено оформлювати в послідовності: рік, місяць, число: *2001.01.15*.

У нормативно-правових актах і фінансових документах застосовують словесно-цифровий спосіб оформлювання дати, наприклад: *29 січня 2001 року*. У міжнародній практиці листування дату також зазначають словесно-цифровим способом.

Дати на певну тривалість події, заходу, роботи тощо зазначають у такий спосіб: *10—15.07.2009* (у межах одного місяця); *з16.09 до 09.10.99* (протягом двох місяців, у межах одного року); *на 07.12.99 — 07.04.2000* (протягом п'яти місяців, у межах двох років).

Роки, що не збігаються з календарними, слід подавати за таким шаблоном: *2013/14 бюджетний рік; 2014/15 навчальний рік.*

Позначення десятиріч і сторіч слід подавати за таким шаблоном: *у 60-ті роки XX ст.; у XI—XV сторіччях.*

Коли визначають час за роком, слід користуватися Р. відмінком іменника, а не прийменником *у (в).* Наприклад: *народився 1979 р.* (року)...; *1999 р.* (року) *закінчив..., вступив..., була зарахована.*

Для акта, протоколу датою є час здійснювання зафіксованих у них фактів або вчинків. Для звіту, інструкції, плану датою є день їх затвердження, датою наказу, листа — день написання. Розпорядчі документи набувають чинності в день одержання (ознайомлення) адресатом, якщо в документі не обумовлено інший термін.

На бланках дату ставлять у лівій верхній частині разом з індексом. Якщо документ складено не на бланку, то дату ставлять під текстом зліва.

Реєстраційний індекс документа є необхідним реквізитом, що дозволяє забезпечити оперативний довідково-інформаційний пошук та обробку документа, його збереження й контроль виконання. Індекс документа складають з його порядкового номера, який можна доповнювати за рішенням організації індексом, справи за номенклатурою справ, інформацією про кореспондента, виконавця тощо. Так, наприклад, три пари арабських цифр індексу № 07-14/89 для вхідного документа означають:

07 — шифр структурного підрозділу автора документа;

14 — номер справи, де зберігається копія вихідного документа (за номенклатурою для підрозділу);

89 — порядковий реєстраційний номер документа за журналом обліку вхідних документів та канцелярії.

Літери *ВК,* що можуть стояти через дефіс після реєстраційного індекса наказу, означають, що його видав відділ кадрів.

Місце розташування цього реквізиту залежить від бланка та виду документа.

Якщо документ підготували дві чи більше організацій, то реєстраційний індекс складають із реєстраційних індексів кожної з цих організацій, які проставляють через правобіжну похилу риску згідно з послідовністю підписів авторів документа.

Посилання на реєстраційний індекс і дату документа містить реєстраційний індекс і дату того документа, на який дають відповідь. Таке посилання здійснюється в разі оформлення листа-відповіді й допомагає організації, яка отримує такий лист, знайти копію документа, на який отримано відповідь. Дату й індекс вхідного документа переписує з нього укладач відповіді. Цей реквізит розташовують нижче або на рівні реєстраційного індексу на спеціально відведеному місці на бланку.

Місце складення або видання документа (назва міста чи іншого населеного пункту) зазначають на всіх документах, крім листів, у яких ці відомості визначають із реквізиту «Довідкові дані про організацію», і розміщують на рівні або нижче реквізитів «реєстраційний індекс документа» та «посилання на на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь».

Гриф обмеження доступу до документа (*Таємно, Для службового користування*) проставляють без лапок праворуч у верхньому куті на першій сторінці документа. За потреби його доповнюють даними, передбаченими нормативно-правовими актами, які регламентують порядок ведення діловодства, що містить інформацію обмеженого доступу.

Адресатами документа можуть бути організації, їхні структурні підрозділи, посадові особи та громадяни. Максимально цей реквізит може містити такі складники:

1) назва установи, організації, підприємства (у Н. в. без прийменника);
2) назва посади особи-адресата (у Д. в.);
3) прізвище та ініціали особи-адресата (у Д. в.);
4) поштова адреса.

Кожну зі складових частин пишуть з нового рядка. Розділові знаки (крапка, кома) між частинами не ставлять.

В особових офіційних документах реквізит «Адресат» розташовується праворуч у верхній частині сторінки. Кожний елемент — назва установи, підрозділу, посада, прізвище та ініціали особи, поштова адреса — пишуть із середини нового рядка.

У разі адресування документа організації або її структурному підрозділові без зазначення посадової особи їхні назви подають у називному відмінку: *Міністерство юстиції України*. У разі адресування документа керівникові установи або його заступникові назва установи входить до складу назви посади адресата: *Голові Державного комітету статистики України Прізвище, ініціал(и).* Якщо документ надсилають посадовій особі, назву установи зазначають у називному відмінку, а посаду і прізвище адресата — у давальному:

Державний комітет архівів України
Відділ формування Національного архівного фонду і діловодства
Провідному спеціалістові
Прізвище; ініціал(и)

Якщо документ адресують багатьом однорідним організаціям, адресата зазначають узагальнено: *Директорам центральних державних архівів України.*

Документ не повинен містити більше чотирьох адресатів. Слово «копія» перед зазначенням адресата не ставлять. За наявності більшої кількості адресатів складають список для розсилання, а на кожному документі зазначають тільки одного адресата.

До реквізиту «Адресат» входить **поштова адреса**. Порядок і форма запису відомостей про поштову адресу установи мають відповідати правилам надавання послуг поштового зв'язку:

Міністерство охорони здоров'я України,
вул. Грушевського, 7
м. Київ, 01021

Якщо документ надсилають фізичній особі, то в називному відмінку зазначають прізвище, ім'я, по батькові (або ініціали) адресата, вулицю, номер будинку і квартири, населений пункт, район, область, поштовий індекс:

Іванченко Петро Семенович
вул. Садова, буд. 7, кв. 24
м. Вінниця, 21003

На поштових відправленнях, адресованих «До запитання», на абонементну скриньку або до населених пунктів, що не мають назв

вулиць і нумерації будинків, ім'я, по батькові та прізвище завжди зазначають повністю.

У складі грифа затвердження має бути слово *ЗАТВЕРДЖУЮ* (без лапок), назва посади, підпис, ініціал(и) і прізвище особи, яка затвердила документ, дата затвердження:

ЗАТВЕРДЖУЮ

Міністр фінансів України

Підпис Ініціал(и), прізвище

07.03.2001

У разі затвердження документа кількома посадовими особами їхні грифи затвердження розташовують на одному рівні. Якщо документ затверджено постановою, рішенням, наказом, протоколом, то гриф затвердження утворено зі слова *ЗАТВЕРДЖЕНО* (без лапок), назви, дати й номера затверджувального документа в називному відмінку:

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Держкомархіву України

16.05.2001 № 40

Гриф затвердження санкціонує поширення сфери дії засвідченого документа на обумовлене коло структурних підрозділів або службових осіб. Документ, що підлягає затвердженню, набуває юридичної сили тільки з моменту його затвердження.

Реквізит «Гриф затвердження» розміщують у правому верхньому куті першого аркуша документа.

Резолюція — це змінний реквізит, який містить інформацію про подальшу роботу з документом. Як виконавців у резолюції зазначають службових осіб, а не структурні підрозділи.

У резолюції, яку ставить на документі посадова особа, має бути прізвище виконавця (виконавців) у давальному відмінку, зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата:

Прізвище, ініціал(и)

Прошу підготувати пропозицію про постачання вугілля ТЕЦ-15 до 01.09.2001

Підпис

15.08.2001

Резолюцію треба писати від руки безпосередньо на документі, нижче від реквізиту «Адресат», паралельно до основного тексту або на вільній площі лицьового боку першого аркуша, але не на березі документа, призначеного для підшивання. Якщо документ містить більше однієї резолюції, то другу й наступні проставляють на будь-якому вільному місці лицьового боку документа. Якщо вільного місця немає, то резолюцію можна оформити на додатковому аркуші формату А5 або на спеціальному бланку, наприклад:

Начальникові рекламного відділу
Коваленку З. Б.
Підготувати проект контракту
до 29.01.2003
(підпис керівника)
07.01.2003

Виконавців може бути декілька. У цьому випадку відповідальним за виконання документа є особа, прізвище якої зазначено в резолюції першою.

Загальні вказівки формулюють так: *До виконання; До друку; До відома* та под.

Заголовок до тексту документа повинен бути узгоджений з назвою документа й містити короткий виклад його основного смислового аспекту. Його друкують малими літерами, розміщуючи під назвою виду документа. Заголовок зазвичай починається з прийменника «про»; він має бути лаконічним і точним, з максимальною повнотою розкривати зміст документа.

Заголовок найчастіше відповідає на питання *про що?*, іноді — *кого?*, *чого?* Наприклад, *наказ* (про що?) *про створення установи; посадова інструкція* (кого?) *секретаря-референта; протокол* (чого?) *засідання правління*.

Текст документа, надрукований на папері формату А5, дозволено подавати без заголовка.

Відмітку про контроль за виконанням документа позначають літерою *К*, словом або штампом *Контроль* на лівому березі першого аркуша документа, на рівні заголовка до тексту.

Текст документа містить інформацію, заради зафіксування якої було створено документ. Текст є основним реквізитом документів. Його розміщують на всю ширину сторінки.

Текст може містити такі логічні елементи: вступ (зазначають причину укладання документа, викладають історію питання тощо); доказ (визначають суть питання: пояснення, міркування, що супроводжуються цифровими розрахунками, посилання на законодавчі акти та інші матеріали); закінчення (формулюють мету складання документа). Текст документа, що містить закінчення, є *простим*, а той, що має ще й інші логічні елементи, — *складним*.

Організації здійснюють діловодство, ведуть документацію і листування українською мовою. У населених пунктах країни, де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, тексти документів у внутрішньому діловодстві, поряд із державною мовою можна складати мовою відповідної національної меншини у порядку, встановленому законодавством.

Документи, які надсилають зарубіжним адресатам, можна оформлювати українською або мовою країни адресата чи однією з мов міжнародного спілкування.

Текст документа слід викладати стисло, грамотно, зрозуміло, без повторів та вживання слів і зворотів, які не несуть смислового навантаження.

Текст оформлюють у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм.

Якщо частини тексту мають різні смислові аспекти або текст документа містить декілька рішень, висновків тощо, його треба розбити на розділи, підрозділи, пункти, підпункти, які нумерують арабськими цифрами і друкують з абзацу.

Відмітку про наявність додатків розміщують під текстом документа. **Наявність додатків**, повну назву яких наводять у тексті, фіксують за такою формою:

Додаток: на 5 арк. у 2 прим.

Якщо документ має додатки, повних назв яких немає в тексті, то ці назви треба подати після тексту, зазначивши кількість аркушів у кожному додатку та кількість їхніх примірників:

Додатки: 1. Довідка про виконання плану, ремонтних робіт за I квартал 2000 р. на 5 арк. в 1 прим. 2. Графік ремонтних робіт на II квартал 2000 р. на 2 арк. в 1 прим.

Якщо до документа додають інший документ, що має додатки, то відмітку про наявність додатків оформлюють так:

Додаток: лист Державного комітету архівів України від 27.04.2000 № 171/01-04 і додаток до нього, всього на 7 арк. в 1 прим.

Якщо додатки зброшуровані, то кількість їхніх аркушів не зазначають:

Додаток: Методичні рекомендації в 3 прим.

На велику кількість додатків складають опис, а в самому документі після тексту зазначають:

Додатки: згідно з описом на 67 арк.

Якщо додаток надсилають не за всіма зазначеними в документі адресами, відмітку про наявність додатка оформлюють так:

Додаток: на 5 арк. в 1 прим. на першу адресу.

Додаток до розпорядчого документа повинен мати відмітку з посиланням на цей документ, його дату й номер. Відмітку роблять у верхньому правому куті першого аркуша додатка:

Додаток 1 до наказу-міністерства охорони здоров'я України и 20.01.2001 №25

Додатки до документа можуть бути трьох видів:

а) додатки, що затверджують або вводять у дію розпорядчими документами (додатки до розпорядчих документів);
б) додатки, що є самостійними документами і надсилаються із супровідним листом;
в) додатки, що пояснюють або доповнюють зміст основного документа.

Підпис містить назву посади особи, яка підписує документ (повну, якщо документ надруковано не на бланку, скорочену — на документі, надрукованому на бланку), особистий підпис, ініціал(и)

(слід зазначити, що вони мають бути записані перед прізвищем) та прізвище, яке не беруть у дужки:

Голова Державного
комітету статистики України Підпис Ініціал(и), прізвище

або

Голова Підпис Ініціал(и), прізвище

У вищих навчальних закладах та академічних наукових установах у назвах посад зазначають науковий ступінь і наукове звання.

Реквізит розміщують під текстом документа або під відміткою про наявність додатків. У наказах, розпорядженнях, деяких видах листів тощо право підпису належить лише керівникові організації. Підпис засвідчує законність документа та відповідальність особи за його зміст і наслідки дії.

Два і більше підписів ставлять на документах, за зміст яких відповідає кілька осіб. Якщо документ підписують кілька (дві або більше) осіб, то їхні підписи розташовують один під одним відповідно до підпорядкованості посадових осіб:

Директор Підпис Ініціал(и), прізвище
Головний бухгалтер Підпис Ініціал(и), прізвище

Якщо документ підписують кілька осіб однакових посад, то їхні підписи розташовують на одному рівні:

Заступник Міністра юстиції України Заступник Міністра фінансів України
Підпис Ініціал(и), прізвище Підпис Ініціал(и), прізвище

Документи колегіальних органів підписують голова колегіального органу та секретар:

Голова дирекції Підпис Ініціал(и), прізвище
Секретар дирекції Підпис Ініціал(и), прізвище

У разі відсутності посадової особи, підпис якої зазначено в документі, документ підписує особа, яка виконує її обов'язки, або її заступник. У цьому випадку обов'язково зазначають посаду та прізвище особи, яка підписала документ (виправлення вносять рукописним або машинописним способом), наприклад: *Виконувач обов'язків, Заступник*. Підписувати документ із прийменником

за або ставити правобіжну похилу риску перед назвою посади не дозволено.

У витягах із наказу чи протоколу прізвище та ініціали керівника або голови, а іноді й секретаря зборів позначають без їхнього підпису:

Оригінал підписали:
Голова *В. Ю. Дроб'язкін*
Секретар *П. С. Ізмаїлова*
З оригіналом згідно:
секретар-референт *(підпис)* *О. П. Ілляшкевич*

Гриф погодження розміщують нижче від реквізиту «Підпис». Він містить слово *ПОГОДЖЕНО* (без лапок), назву посади особи, яка погоджує документ (разом із назвою організації), особистий підпис, ініціал(-и) і прізвища, дати погодження:

ПОГОДЖЕНО
Заступник Міністра оборони України
Підпис Ініціал(и), прізвище
05.02.2001

Якщо документ погоджують листом, протоколом, актом тощо, то гриф погодження оформлюють так:

ПОГОДЖЕНО
Протокол засідання Правління
Національного банку України
23.01.2001 № 2

Розрізняють дві форми узгодження документів — *внутрішню* (з підрозділами та службовими особами установи) і *зовнішню* (з підвідомчими та непідвідомчими організаціями).

Віза — реквізит, близький за змістом і призначенням до грифа узгодження, що підвищує якість внутрішнього документа шляхом компетентної оцінки, редакції, оформлення відповідними службовими особами. Віза містить назву посади, особистий підпис, ініціали і прізвище особи, яка візує документ, дату завізування. Реквізит розміщують нижче від реквізиту «Підпис» як на лицьовому, так і на зворотному боці останнього аркуша документа:

Начальник юридичного відділу
Підпис Ініціал(и), прізвище
18.09.2001

Віза може містити:

а) назву посади службової особи;
б) підпис та його розшифрування;
в) однозначне лаконічне рішення (позитивне, негативне);
г) дату візування, наприклад:

Керівник проекту Підпис В. Д. Орєхов
Зауважень немає.
19.10.2003

або

Не заперечую.
Голов. інженер Підпис Б. В. Горбань
20.10.2003

Якщо зауваження, доповнення особи, яка візувала документ, має розгорнутий характер, їх викладають на окремому аркуші паперу:

Інспектор з економічної та радіаційної безпеки
Підпис А. О. Пугач
Зауваження додаються.
28.10.2003

У внутрішніх документах візу ставлять лише на першому примірнику, а в зовнішніх візують тільки екземпляр, що залишається в організації.

Відбитком печатки організації засвідчують на документі підпис відповідальної особи. Перелік документів, на які ставлять відбиток печатки, визначає організація на підставі нормативно-правових актів. Його подають в інструкції з діловодства організації.

Печатку прикладають до документів, що вимагають особливого засвідчення. Печатки існують *гербові* та *прості*.

Гербову печатку прикладають до документів, що засвідчують юридичні або фізичні права осіб; до статутів, положень, які вимагають відбитка печатки, та ін.

Прості печатки мають різну форму: круглу, квадратну, трикутну. Герб на них не зображено. Просту печатку прикладають до документів, що виходять за межі організації, до розмножених примірників розпорядчих документів під час їх розсилання, до довідок з місця роботи тощо.

Відбиток печатки ставлять так, щоб він охоплював останні кілька літер назви посади особи, яка підписала документ.

Відмітка про засвідчення копії документа містить слова «*Згідно з оригіналом*», назву посади, особистий підпис особи, яка засвідчує копію, її ініціали та прізвище, дату засвідчення копії. Проставляють її нижче від реквізиту «Підпис»:

Згідно з оригіналом

Секретар Підпис Ініціал(и), прізвище

26.06.2001

За потреби підпис особи, що засвідчує копію, можна засвідчувати печаткою.

Прізвище або прізвище, ім'я та по батькові виконавця документа й номер його службового телефону зазначають на лицьовому боці в нижньому лівому куті останнього аркуша документа:

Іваненко 556 07 24

або

Іваненко Петро Михайлович 556 07 24

Цей реквізит є обов'язковим на вихідних документах (листах, довідках, висновках).

Відмітку про виконання документа й направлення його до справи ставлять у лівому куті нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа. Вона містить такі дані: посилання на дату і номер документа про його виконання або коротку довідку про виконання, слова *До справи*, номер справи, в якій документ буде зберігатися, дату направлення документа до справи, назву посади й підпис виконавця:

До справи № 03-4

Відповідь надіслано 13.05.2001 № 03-12/113

Посада Ініціал(и), прізвище

14.05.2001

Відмітка про наявність документа в електронній формі містить повне ім'я файла та його місце зберігання, код оператора та інші пошукові дані. Її ставлять у центрі нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа.

Відмітка про надходження (зареєстрування) документа до організації містить такі дані: скорочену назву організації, дату (за потреби — годину та хвилину) надходження документа й реєстраційний індекс документа, які ставлять у правому куті нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа.

Відмітку про надходження документа до організації доцільно ставити за допомогою штампа. Відбиток штампа має містити назву організації, дату надходження документа та його індекс.

Запис про державну реєстрацію фіксують тільки на нормативно-правових актах органів державної влади, долучених до державного реєстру відповідно до Указу Президента України «Про державну реєстрацію нормативних актів міністерств та інших органів державної виконавчої влади». Його розташовують після номера акта чи після грифа затвердження.

Сукупність реквізитів, розміщених у встановленій послідовності, називається формуляром. Кожний вид документа має свій формуляр.

Формуляр-зразок — це модель побудови однотипних документів. Він передбачає реквізити та їх розташування в організаційно-розпорядчих документах.

Виділяють обов'язкові реквізити: ***назва документа, текст документа, дата*** і ***підпис***.

Наявність того чи іншого реквізиту документа зумовлена назвою його виду, призначенням, змістом та підпорядкуванням вищому органу.

Реквізити в документі розміщують з урахуванням послідовності операцій його підготовки, оформлення й виконання.

Більшість документів умовно можна поділити на три частини:

1) заголовна (до неї відносять усі реквізити, що передують тексту);
2) основна (текст і додатки до нього);
3) оформлення (реквізити, що розміщують нижче від додатків).

Аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію, називається бланком. Бланки заповнюють конкретними даними. Найпоширенішими є бланки актів, довідок, наказів, протоколів, листів. Бланки містять трафаретний текст.

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

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

Встановлюють такі **види бланків документів**:

— загальний бланк для створення різних видів документів (без зазначання у бланку назви виду документа), крім листа;
— бланк листа;
— бланк конкретного виду документа (із зазначенням у бланку назви виду документа), крім листа.

На основі загального бланка організації можна розробляти бланки структурного підрозділу організації або бланки посадової особи в тому разі, якщо керівник підрозділу чи посадова особа має право підписувати документи.

Загальний бланк залежно від установчих документів організації містить такі реквізити «Державний Герб України, герб Автономної Республіки Крим», «Емблема організації або товарний знак», «Зображення нагород», «Код організації», «Назва міністерства чи відомства, якому підпорядкована організація», «Назва організації», «Назва структурного підрозділу організації», «Довідкові дані про організацію», «Місце складення чи видання документа». Дозволено розміщувати обмежувальні позначки для реквізитів «Дата документа», «Реєстраційний індекс документа», «Заголовок до тексту документа», «Відмітка про контроль».

Бланк листа залежно від установчих документів організації містить такі реквізити: «Державний Герб України, герб Автономної Республіки Крим», «Емблема організації або товарний знак», «Зображення нагород», «Код організації», «Назва міністерства чи відомства, якому підпорядкована організація», «Назва організації», «Назва

структурного підрозділу організації», «Довідкові дані про організацію». На бланку листа рекомендовано розміщувати обмежувальні позначки для розташовування реквізитів «Дата документа», «Реєстраційний індекс документа», «Посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь», «Резолюція», «Заголовок до тексту документа», «Відмітка про контроль», «Текст документа».

Бланк конкретного виду документа, крім листа, залежно від установчих документів організації містить такі реквізити: «Державний Герб України, герб Автономної Республіки Крим», «Емблема організації або товарний знак», «Зображення нагород», «Код організації», «Назва міністерства чи відомства, якому підпорядкована організація», «Назва організації», «Назва структурного підрозділу організації», «Назва виду документа», «Місце складення чи видання документа», а також обмежувальні позначки для розташовування реквізитів «Дата документа», «Реєстраційний індекс документа», «Заголовок до тексту документа», «Відмітка про контроль».

На бланках організацій суб'єктів України, що мають право, згідно із Законом України «Про мови в Українській РСР», використовувати поряд з українською мови національних меншин, друкують такі реквізити: «Назва міністерства чи відомства, якому підпорядкована організація», «Назва організації», «Назва структурного підрозділу організації», «Довідкові дані про організацію»українською мовою та мовою національної меншини, на одному рівні поздовжнього бланка.

Організації, що ведуть листування з постійними закордонними кореспондентами, можуть виготовляти бланки двома мовами: ліворуч — українською, праворуч — іноземною. Однак бланки, у яких використано іноземну мову, застосовувати в межах України не рекомендовано.

Розділ 3

УПРАВЛІНСЬКА ДОКУМЕНТАЦІЯ

Багатоманітність управлінської діяльності, єдність та взаємозв'язок, притаманні управлінню, форми й методи керівництва, а також види зворотного впливу об'єктів управління на функції суб'єктів — усе це неминуче має бути відбито у відповідних документах, з допомогою яких органи управління реалізують свої рішення.

Управлінські документи мають такі особливості:

— їх створюють і використовують органи управління (суб'єкти та об'єкти) відповідно до встановленої компетенції та поставлених завдань;
— вони є засобом закріплення функцій органів управління;
— містять зазвичай інформацію правового та довідкового характеру, що відображає природу виконавчої і розпорядчої діяльності певного органу управління;
— процес їх створення, форма, зміст, параметри дії регульовано правовими нормами, що надає їм загальної значущості та обов'язковості виконання.

На основі вказаних особливостей управлінську документацію можна вважати письмовим носієм інформації, створюваним в установленому правовому порядку й використовуваним у процесі взаємодії суб'єктів та об'єктів управління як один із засобів закріплення й реалізації їх функцій та завдань.

Одним із факторів професіоналізму в будь-якій галузі діяльності є знання відповідної системи документації, зокрема організаційно-розпорядчих документів, складання, оформлення та обробляння яких має знати кожен управлінець та будь-який керівник. Це група документів, у яких фіксують рішення адміністративних

та організаційних питань, а також питань управління, взаємодії, забезпечення та регулювання діяльності органів влади, підприємств, організацій, посадових осіб.

Організаційно-розпорядча документація

Організаційна діяльність установи полягає у розроблянні та затвердженні комплексу організаційних документів, котрі містять правила, норми, установлюють статус організації, її компетенцію, структуру, штатну чисельність, функціональний зміст діяльності організації в цілому, її підрозділів та працівників, їх права, обов'язки, відповідальність тощо.

До організаційних документів належать: статут організації, положення про структурні підрозділи, колегіальні та дорадчі органи, регламенти роботи колегіальних і дорадчих органів, штатний розклад, інструкції за окремими видами діяльності, котрі потребують регламентації (наприклад, інструкція з діловодства, посадова інструкція).

Організаційні документи містять положення, обов'язкові для виконання, вони реалізують норми адміністративного права та слугують правовою основою діяльності установи.

Мета розробляння організаційних документів — найбільш раціональний розподіл і кооперація праці між підрозділами та працівниками.

Організаційні документи належать до безстрокових і діють до їх скасування чи до затвердження нових. В установі, що працює стабільно, необхідність перегляду, зміни чи доповнення організаційних документів може виникати один раз на декілька років. Залежно від характеру та глибини змін у діяльності установи організаційні документи розробляють заново або в них вносять необхідні зміни, доповнення розпорядчими документами.

Організаційні документи за своєю формою бувають ***типові*** та ***індивідуальні***.

Отже, організаційна документація закріплює конкретні функції, права та обов'язки органів управління, окремих посадових

осіб, регламентує організаційні, трудові та інші відносини з конкретного питання.

Положення

Положення — це правовий акт, що визначає основні правила організації та діяльності державних органів, їх структурних підрозділів, а також підпорядкованих установ, організацій, підприємств.

У положенні відбито права та обов'язки окремих посадових осіб.

Типові положення розробляють вищі органи для системи зазвичай підпорядкованих їм установ, організацій.

Індивідуальні положення розробляє кожна організація, установа на основі типових. Такі положення підписують керівники організацій і затверджують їх розпорядчим документом вищої організації.

Положення оформлюють на бланку.

Формуляр положення може мати такі реквізити:

1) герб;
2) назву відомства, організації, структурного підрозділу;
3) гриф затвердження;
4) назву виду документа (положення);
5) місце видання;
6) дату;
7) індекс;
8) заголовок до тексту;
9) текст;
10) підпис;
11) відмітку про погодження.

Текст положення розбивають структурно на розділи:

— загальні положення (цілі та задачі структурного підрозділу);
— організаційний зв'язок;
— регламентація діяльності (форми управління, права та обов'язки посадових осіб);
— фінансово-матеріальна база (обігові кошти, порядок розпорядження ними);

— звітність та ревізійна діяльність;
— порядок ліквідації та відповідальність.

Положення набуває чинності від дня його затвердження, якщо інша дата не обумовлена в розпорядчому документі, яким затверджено положення.

Застосовують положення про конкретну систему в діяльності підприємства, наприклад: положення про конкретну систему найму організації та оплату праці робітників, положення про порядок виплати дивідендів за результатами праці. Крім зазначених, можуть розробляти положення, що регулюють організаційні, трудові та інші відносини із конкретного питання, про організацію і проведення культурно-масових і спортивних заходів, конкурсів-оглядів тощо. Структуру і зміст таких положень визначають автори — організатори заходів.

Важливе значення для ефективної діяльності установи, організації має розробка положень про структурні підрозділи. Такі положення повинні визначати й конкретизувати завдання та функції підрозділу, права та відповідальність його керівника.

Підписує проект положення керівник структурного підрозділу, погоджуючи його з іншими структурними підрозділами за вказівкою керівництва установи, з юридичною службою, після чого його затверджує керівник установи, організації.

Текст положення про структурний підрозділ зазвичай містить такі розділи:

1. Загальні положення.
2. Завдання та функції.
3. Керівництво.
4. Права керівника структурного підрозділу.
5. Відповідальність керівника структурного підрозділу.
6. Взаємовідносини.

У розділі «Загальні положення» визначають правовий статус і структуру підрозділу, його підпорядкованість, вказують також правові акти і нормативні документи, якими має керуватися структурний підрозділ у своїй діяльності.

Розділ «Завдання та функції» визначає основний напрям роботи та конкретний перелік функцій, які повинні виконувати фахівці підрозділу. Від чіткості формулювання завдань та функцій структурного підрозділу залежить повнота та об'єктивність оцінок діяльності його працівників.

У розділі «Керівництво» зазначають назву посади керівника структурного підрозділу, кваліфікаційні вимоги, які ставлять до претендента на цю посаду, порядок заміщення керівника підрозділу на час його відсутності.

Розділ «Права керівника структурного підрозділу» визначає права керівника для забезпечення покладених на підрозділ завдань та функцій. Обов'язково слід зазначити, з яких питань він може приймати рішення, які документи уповноважений візувати, підписувати, затверджувати.

У розділі «Відповідальність керівника структурного підрозділу» слід зазначити, що керівник структурного підрозділу несе повну відповідальність за роботу підрозділу загалом.

Розділ «Взаємовідносини» конкретизує взаємовідносини підрозділу з іншими структурними підрозділами установи, організації.

Із затвердженим положенням рекомендовано ознайомити працівників структурного підрозділу під розписку.

Зразок положення

Україна	ЗАТВЕРДЖУЮ
Міністерство легкої промисловості	Директор (підпис)
Взуттєва фабрика «Черевичок»	Ініціали, прізвище
15 червня 1999 р.	17.06.99 р.
	м. Чернівці

ПОЛОЖЕННЯ

про структурний підрозділ (про канцелярію заводу)

1. Загальні положення.

1.1…

2. Основні завдання та функції.
3. Права, обов'язки начальника канцелярії.
4. Управління службою.
5. Майно і кошти.
6. Контроль, перевірка і ревізування діяльності.
7. Реорганізація та ліквідація.

Керівник структурного підрозділу (підпис) Ініціали, прізвище

Статути

Статути — це юридичні акти, якими оформлюють створення конкретного підприємства, установи, товариства чи фірми, визначається їх структура, функції, правове становище.

Статут — це зведення правил, які регулюють:

а) засади організації та діяльність підприємств і установ певної галузі господарства;
б) умови створення, склад, будову та діяльність конкретного підприємства, організації або установи, певної галузі або сфери управління;
в) конкретну сферу діяльності організації та ін.

Статути є типові та індивідуальні. ***Типові*** розробляють вищі органи для однотипних підприємств (типовий статут для вищих навчальних закладів). ***Індивідуальні статути*** окрема юридична особа розробляє на основі типового.

Проекти статутів, оформлені належним чином, підписані авторами (керівниками) та погоджені в установленому порядку, підлягають затвердженню.

Статути державних підприємств і установ затверджують вищі органи; статути підприємств, які перебувають у колективній власності, — загальні збори трудових колективів (акціонерних товариств — установчими зборами акціонерів); статути малих підприємств затверджують організації-засновники.

Після затвердження статути реєструють у виконкомах місцевих рад народних депутатів або райдержадміністраціях за місцем

юридичної адреси, вказаної у статуті. Лише після реєстрації новостворена організація може розпочинати своє функціонування.

Статути оформляють на папері формату А4 друкарським способом.

Реквізити статуту:

1) назва підприємства, установи, товариства;
2) гриф затвердження;
3) позначка про реєстрацію;
4) назва виду документа;
5) місце складання (видання);
6) дата складання;

(зазначені реквізити оформлюють зазвичай на окремому аркуші — титульній сторінці, причому нерідко назву підприємства, установи, товариства зазначають після назви виду документа);

7) текст;
8) підпис;
9) позначки про погодження.

Зазвичай текст статуту розбивають на статті (пункти), які групують у такі розділи:

1) загальні положення, у яких розкрито мету, завдання, її функції, чинність статуту по об'єктах та суб'єктах і т. ін.;
2) головна діяльність, її зміст;
3) планування та облік робіт;
4) призначення допоміжних служб;
5) взаємодія з іншими органами, аналогічними за діяльністю;
6) специфіка особливості діяльності;
7) відповідальність організації за належне виконання зобов'язань та порядок вирішення спорів, подання претензій та ін.;
8) звіт, звітність і контроль;
9) зовнішньоекономічна діяльність;
10) реорганізація та ліквідація.

Статути господарських організацій мають свої особливості. У цих статутах визначають порядок вступу в організацію, права

та обов'язки її членів, органи управління, порядок виборів, оплати членських внесків та ін.

Статут орендного підприємства визначає: мету і завдання підприємства, виробничо-господарську діяльність, утворення і використання коштів, створення і використання пайового фонду, членство у підприємстві, відповідальність працівників, органи самоврядування, права та обов'язки загальних зборів орендарів, права та обов'язки дирекції, права та обов'язки директора, відповідальність органів самоврядування, прийняття ухвал і передавання повноважень.

Статут про заснування малого підприємства визначає: засновників — юридичних осіб, громадян із зазначенням, чи підприємство є заново створеним, чи виділеним зі складу діючого; завдання та функції підприємства; майно підприємства; управління підприємством; організацію і оплату праці; звіт, звітність і контроль; зовнішньоекономічну діяльність — реорганізацію і припинення діяльності підприємства.

Статут колективного підприємства, статут товариства з обмеженою відповідальністю, статут акціонерного товариства розробляють за тією самою схемою, що й попередні.

Зміст, формуляр статуту, порядок оформлення, погодження й затвердження є такими самими, як і для положення. Статут фактично являє собою основу для розробляння положення. Статути є основою діяльності громадських, кооперативних, приватних організацій, спортивних добровільних товариств тощо.

Рубрикація для статуту обов'язкова: нумерують не лише розділи, а й пункти у межах кожного розділу. Для текстів ділових документів властиві стандартні початки і закінчення.

✍ Зразок Статуту приватного підприємства (ПП) з одним засновником (учасником)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Засновником підприємства
_____ПІБ_____

СТАТУТ

ПРИВАТНОГО ПІДПРИЄМСТВА «НОВА»

м._____20___рік

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Приватне підприємство «НОВА» (далі — Підприємство) засновано на засадах приватної власності громадянина України, згідно зі ст. 113 Господарського кодексу України, глави 7 Цивільного кодексу України. Підприємство є самостійним суб'єктом господарювання, створеним для задоволення суспільних та власних потреб шляхом систематичного здійснення виробничої, торговельної, іншої господарської діяльності та надання послуг у порядку, передбаченому цим Статутом та законодавством України.

1.2. Власником Підприємства є громадянин України:

_____ПІБ____, паспорт _____, виданий _____.

Місце проживання: _____.

1.3. ...

1.4. ...

2. МЕТА ТА ПРЕДМЕТ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Метою діяльності Підприємства є: задоволення суспільних та власних потреб шляхом самостійного, ініціативного, систематичного здійснення виробничої, торговельної та іншої господарської діяльності.

2.2. Предмет діяльності Підприємства:

Види діяльності, які потребують спеціального дозволу, здійснюються Підприємством лише за наявності відповідного дозволу (ліцензії, сертифіката і т. ін.).

3. ЮРИДИЧНИЙ СТАТУС ТА ПРАВА ПІДПРИЄМСТВА

3.1. Підприємство є юридичною особою від дня його державної реєстрації.

3.2. ...

3.6. Для виконання статутних завдань Підприємство має право:

3.6.1. Створювати на території України, а також за її межами дочірні підприємства, філії, представництва та інші відокремлені підрозділи з правом відкриття рахунків в установах банків.

Філії, представництва та інші відокремлені підрозділи Підприємства діють на підставі положень про них, затверджених Власником, а дочірні підприємства діють на основі статутів, затверджених Власником та зареєстрованих у Державному органі реєстрації.
3.6.2. ...
...
4. ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ
5. МАЙНО ПІДПРИЄМСТВА. ПРАВА ВЛАСНОСТІ
6. ФОНДИ ПІДПРИЄМСТВА
7. ФІНАНСОВА ДІЯЛЬНІСТЬ. ПРИБУТОК. ДИВІДЕНДИ. ПОКРИТТЯ ЗБИТКІВ
8. УПРАВЛІННЯ
9. ЗАСНОВНИК
10. ДИРЕКТОР
11. РЕВІЗІЙНА КОМІСІЯ
12. ОБЛІК ТА ЗВІТНІСТЬ
13. ПЕРСОНАЛ
14. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
15. КОМЕРЦІЙНА ТАЄМНИЦЯ
16. НАКЛАДЕННЯ АРЕШТУ ТА СТЯГНЕНЬ НА МАЙНО
17. СПОРИ
18. ПРИПИНЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ

Засновник (підпис) Ініціали, прізвище

Інструкція

Інструкція — це нормативний документ, у якому викладено правила, що регулюють спеціальні аспекти діяльності й відносин підприємств, установ, організацій, службових осіб (наприклад, «Інструкція з діловодства», «Інструкція про порядок ведення трудових книжок» тощо).

Розрізняють відомчі й міжвідомчі інструкції. До ***відомчи***х належать інструкції, обов'язкові для системи одного відомства (міністерства). ***Міжвідомчими*** називають інструкції, які видають

спільно двома або кількома організаціями різних систем. Такі інструкції обов'язкові для організацій і підприємств цих систем.

Реквізити інструкції:

1) назва виду документа;
2) дата;
3) індекс;
4) місце складання чи видання;
5) гриф затвердження;
6) заголовок до тексту (нерідко його розташовують разом із назвою виду документа);
7) текст;
8) підпис;
9) позначки про погодження.

Інструкцію затверджують вищі органи або керівники організацій (чи їхнім наказом із зазначенням номера та дати видання). На інструкції може бути помітка про те, що вона є додатком до розпорядчого документа. Під час затвердження інструкції розпорядчим документом у ньому встановлюють термін введення інструкції, зазначають відповідальних виконавців.

Інструкція містить спеціальні розділи за групами певних операцій. Розділ, у свою чергу, містить окремі пункти із зазначенням способів та порядку виконання тих чи інших видів робіт (відхилення від дій, передбачених пунктами інструкції, не дозволено, це кваліфікують як порушення дисципліни).

Текст інструкції викладають у вказівно-наказовому стилі з формулюваннями на зразок *повинен, слід, необхідно, не дозволено*. Текст документа має бути стислим, точним, зрозумілим, оскільки він призначений для постійного користування. Його можна розбивати на розділи й пункти. Зміст викладають від 2-ї, 3-ї особи, рідше — у безособовій формі.

Усі інструкції можна умовно поділити на дві групи:

— інструкції, що регулюють порядок здійснення певного процесу кількома виконавцями;
— посадові інструкції.

Особливу групу інструкцій становлять посадові інструкції. Вони є нормативними документами, які визначають функції, права та обов'язки працівника.

Посадову інструкцію працівника структурного підрозділу розробляють і вводять з метою:

— чіткого визначення вимог, що висувають до певної посадової особи;
— раціонального розподілу обов'язків між працівниками структурного підрозділу;
— наділення працівника необхідними правами;
— підвищення відповідальності працівника за доручену ділянку роботи.

Посадова інструкція повинна відповідати чинному законодавству, а також положенню про відповідний структурний підрозділ.

Вимоги посадової інструкції слід враховувати, наймаючи працівника на роботу, під час його атестації, притягнення працівника до відповідальності у разі невиконання або неналежного виконання ним обов'язків.

Текст посадової інструкції зазвичай містить такі розділи:

— загальні положення;
— кваліфікаційні вимоги і необхідний рівень знань;
— обов'язки;
— права;
— відповідальність.

У розділі «Загальні положення» зазначають безпосередню підпорядкованість працівника, його основні завдання, вказують нормативні документи, якими працівник керується у своїй роботі, перелік безпосередньо підпорядкованих працівнику структурних підрозділів, ділянок і напрямів роботи або посадових осіб, визначають порядок заміни (при необхідності) інших посадових осіб на період їх тимчасової відсутності.

За потреби в цьому розділі зазначають, що на працівника покладено повну матеріальну відповідальність, якщо це передбачено чинним законодавством.

У розділі «Кваліфікаційні вимоги і необхідний рівень знань» конкретизують вимоги й необхідні знання відповідно до умов діяльності певного структурного підрозділу. Кваліфікаційні вимоги — це рівень спеціальної підготовки або освіти, а у разі необхідності — і практичний стаж роботи.

У розділі «Обов'язки» визначають необхідні для виконання дії працівника, що зумовлено специфікою посади. Визначаючи обов'язки працівника, слід врахувати, що вони повинні забезпечити виконання певних функцій структурного підрозділу.

У посадовій інструкції не наводять обов'язки, які покладено на працівника загальними нормами законодавства про працю.

У розділі «Права» визначають дії, які може здійснювати працівник з метою забезпечення виконання покладених на нього обов'язків. У посадовій інструкції не наводять права, що надано працівникові загальними нормами законодавства про працю.

Працівник, що має підлеглих, повинен мати права щодо них: давати доручення, вимагати пояснення при невиконанні або неналежному виконанні ними своїх обов'язків, вносити пропозиції про їх заохочення тощо.

У розділі «Відповідальність» зазначено, що працівник несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання обов'язків тощо.

Посадову інструкцію затверджує керівник органів державної податкової служби або керівник структурного підрозділу, якщо тому такі повноваження делеговано.

Посадові інструкції доводять до працівників під розписку із зазначенням дати ознайомлення.

Посадові інструкції слід замінити і знову затвердити у таких випадках:

— у разі зміни назви органів державної податкової служби чи структурного підрозділу;
— у разі зміни назви посади;
— у разі зміни працівника на зазначеній посаді, якщо інструкція була іменною.

✍ Зразок типової інструкції з техніки безпеки

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Державного
комітету України з питань
у справах нагляду
за охороною праці
від 20 жовтня 1998 р. № 107
ЗАРЕЄСТРОВАНО
у Міністерстві юстиції України
13 березня 1999 р. за № 58/594

ТИПОВА ІНСТРУКЦІЯ

для інженерно-технічних працівників, які здійснюють нагляд за утриманням та безпечною експлуатацією вантажопідйомних кранів

1. Загальні положення
2. Обов'язки ІТП з нагляду за вантажопідйомними кранами
3. Права ІТП з нагляду за вантажопідйомними кранами
4. Відповідальність ІТП з нагляду за вантажопідйомними кранами

✍ Зразок посадової інструкції менеджера з туризму

Назва установи, організації

ЗАТВЕРДЖУЮ
Посада
(підпис)
Ініціали, прізвище
(дата)

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ МЕНЕДЖЕРА З ТУРИЗМУ

І. Загальні положення

Менеджер з туризму належить до професійної групи «Професіонали», є штатним працівником підприємства, його призначають

на посаду і звільняють з посади наказом директора підприємства у встановленому трудовим законодавством порядку.

...

II. Завдання та обов'язки

Збирає, вивчає й аналізує вимоги та побажання клієнтів до туристичних послуг.

Здійснює пошук найбільш вигідних за вартістю, строками і якістю послуг, які надають туроператори, що надають послуги з розміщення та екскурсійного обслуговування туристів.

...

III. Права

Менеджер з туризму має право:

— ознайомлюватися з проектами рішень директора підприємства, які стосуються його професійної діяльності;
— запрошувати і отримувати від директора підприємства та інших спеціалістів (бухгалтера, юриста, програміста та ін.) документи, інформацію, у тому числі програмне забезпечення, необхідні для виконання його посадових обов'язків.

...

IV. Відповідальність

Менеджер з туризму несе відповідальність за:

— невиконання або неналежне виконання своїх посадових обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією — у межах встановлених чинним трудовим законодавством України;
— завдання матеріальної шкоди — у межах встановлених чинним трудовим та цивільним законодавством України.

...

УЗГОДЖЕНО

Керівник

структурного підрозділу (підпис) Ініціали, прізвище (дата)

Начальник

юридичного відділу (підпис) Ініціали, прізвище (дата)

З інструкцією ознайомлений

(підпис) Ініціали, прізвище (дата)

Правила

Правила — це службові документи організаційного характеру, в яких викладено настанови, норми або вимоги, що регламентують певний порядок якихось дій, поведінку тощо.

За формою та змістом правила подібні до інструкцій; іноді вони становлять їхню складову частину (наприклад, «Правила оформлення вихідних документів», «Правила обліку й реєстрації громадян» входять до «Інструкції з діловодства»). Оформляють правила на загальних або спеціальних бланках формату А4. Доцільно використовувати бланки з кутовим розташуванням постійних реквізитів, оскільки на цих документах має бути гриф затвердження.

Реквізити правил:

1) назва виду документа;
2) дата;
3) індекс;
4) місце видання;
5) гриф затвердження;
6) заголовок до тексту (може поєднуватися з назвою виду документа);
7) текст (може містити розділи, підрозділи, пункти, підпункти);
8) підпис;
9) гриф погодження (оформляють у разі потреби на другому примірнику);
10) візи (оформляють у разі потреби на другому примірнику);
11) позначка про виконавця (оформляють у разі потреби на другому примірнику).

Правила обов'язкові для виконання кожним, кого вони стосуються, тому їх можна віднести до правових документів.

Так, «Правила внутрішнього трудового розпорядку» мають на меті зміцнення трудової й виконавської дисципліни, правильну організацію праці та відпочинку, повне й раціональне використання робочого часу, підвищення якості й продуктивності праці.

Вони обов'язкові для виконання всіма працівниками підприємства.

Правила (витяг із правил) мають вивішувати на видному місці, тому допускається їх художнє оформлення.

ПРАВИЛА ВНУТРІШНЬОГО ТРУДОВОГО РОЗПОРЯДКУ

1. Загальні положення

1.1. Відповідно до статті 43 Конституції України кожен має право на працю, що передбачає можливість заробляти собі на життя працею, яку він вільно обирає або на яку вільно погоджується.

...

2. Порядок прийняття на роботу і звільнення працівників

2.1. Працівник має право реалізувати свої здібності до продуктивної праці шляхом укладення трудового договору з одним або одночасно з декількома роботодавцями, якщо інше не передбачено законодавством, колективним договором або угодою сторін.

2.2. Під час прийняття на роботу працівники мають подати:

— заяву про прийняття на роботу;
— паспорт;
— трудову книжку, оформлену у встановленому порядку, а якщо особу приймають на роботу вперше — довідку про останнє заняття, видану за місцем проживання відповідною житлово-експлуатаційною організацією, органом місцевого самоврядування, вуличним комітетом (довідка, видана вуличним комітетом, має бути засвідчена виконавчим комітетом відповідної ради; звільнені з лав Збройних Сил України подають військовий квиток);
— свідоцтво про обов'язкове державне соціальне страхування;
— довідку про присвоєння ідентифікаційного кода.

...

3. Робочий час та час відпочинку на виробництві

...

4. Основні обов'язки працівника та роботодавця

...

5. Права працівника та роботодавця

...

6. Відповідальність працівників за порушення Правил

...

7. Заохочення за успіхи в роботі

...

Штатний розпис

Штатний розпис — правовий акт, який визначає структуру, чисельність і посадовий склад працівників організації із зазначенням посадових окладів. Штатний розпис зазвичай складають загалом по підприємству і затверджують на кожний календарний рік до його початку. Жодним нормативно-правовим актом не передбачено штатного розпису окремого структурного підрозділу.

Штатний розпис є внутрішнім (локальним) нормативно-правовим документом підприємства, установи, організації, який у зведеному вигляді:

— фіксує розподіл праці між працівниками;
— закріплює структурний та чисельний склад працівників і місячний фонд заробітної плати;
— конкретизує перелік посад і професій;
— встановлює розмір основної заробітної плати щодо конкретної посади, професії, а також розмір надбавок (доплат), якщо це передбачено положенням про оплату праці.

Реквізити штатного розпису:

1) назва виду документа;
2) дата;
3) індекс;
4) місце складання;
5) гриф затвердження;

6) заголовок до тексту;
7) текст (у формі таблиці);
8) підпис;
9) позначки про погодження.

Саме на підставі штатного розпису, як і Правил внутрішнього трудового розпорядку та посадових (робочих) інструкцій, власник або уповноважений ним орган приймає рішення з кадрових питань, зокрема щодо прийняття громадян на роботу, переведення працівників на іншу роботу, визначення посадового окладу, тарифної ставки (окладу) конкретного працівника відповідно до його посади (кваліфікації), а кадрова служба здійснює добір персоналу, оформляє відповідні кадрові документи, у тому числі накази про прийняття на роботу, переведення на іншу роботу, встановлення надбавок (доплат), аналізує якісний склад працівників і вносить пропозиції щодо його поліпшення, в установленому порядку готує облікову та інформаційно-довідкову документацію, відповідну статистичну звітність.

У тексті (таблиці) штатного розпису зазначають такі дані:
— найменування структурних підрозділів і посад;
— кількість штатних одиниць;
— посадові оклади;
— надбавки (за ранг, за звання, інші);
— місячний фонд заробітної плати;
— річний фонд заробітної плати.

Штатний розпис зазвичай підписують керівник і головний бухгалтер, а затверджують його органи державної податкової служби вищого рівня.

Підписи в штатному розписі засвідчують гербовою печаткою.

Затверджую
Штат у кількості 14 одиниць
з місячним фондом заробітної плати
10 880 (десять тисяч вісімсот вісімдесят) грн. 00 коп.
Директор (підпис) І. І. Іванов

ШТАТНИЙ РОЗПИС

Товариства з обмеженою відповідальністю «Сонечко»

Введено з «___»_____ _____ р.

з/п	Назва структурного підрозділу	Назва посади (професії)	Код за Класифікатором професій	Кількість штатних одиниць	Посадовий оклад, грн.	Надбавки (доплати), грн.	Місячний фонд заробітної плати, грн.
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Адміністрація	Директор	1312	1	2100,00	100,00	2400,00
		Головний адміністратор	1227	1	500,00		500,00
2	Бухгалтерія	Головний бухгалтер	1231	1	750,00	50,00	800,00
		Бухгалтер	3433	1	600,00		600,00
		Бухгалтер	3433	1	550,00		550,00
		Бухгалтер	3433	0,5	550,00		550,00
3	Відділ кадрів	Начальник	1232	1	650,000		700,00
4	Відділ збуту	Начальник	1229,7	1	750,00	50,00	820,00
		Менеджер з поставок	1475,4	1	600,00		600,00
		Менеджер із збуту	1475,4	1	620,00		620,00
		Менеджер із збуту	1475,4	0,5	500,00		500,00
		Експедитор	3422	2	600,00		1200,00
		Експедитор	3422	1	580,00		580,00
5	Господарський відділ	Прибиральник службових приміщень	9132	1	460,00		460,00
	Разом			14	8810,00	200,00	10880,00

Начальник відділу кадрів (підпис) В. С. Шапка

ПОГОДЖЕНО:

Головний бухгалтер (підпис) М. П. Шумко

Голова профспілкової організації (підпис) М. І. Анетов

Розпорядча документація

Незалежно від характеру й змісту діяльності підприємства, його організаційно-правової форми, структури та інших чинників, органи управління будь-якого рівня уповноважені видавати розпорядчі документи, а на керівника підприємства покладено персональну відповідальність за забезпечення встановленого порядку роботи з документами.

Основна функція розпорядчих документів — регулювати діяльність органу управління задля виконання поставлених перед ним завдань, одержання максимального ефекту від своєї діяльності та діяльності організації загалом. Розпорядчі документи виконують регулятивну функцію, спрямовану від суб'єкта управління (керівного органу) до об'єкта управління (підлеглих), тобто від керівника організації до керівників структурних підрозділів та їх працівників, забезпечуючи безперебійність і безперервність процесу управління, злагоджену роботу всіх органів і ланок управління.

Група розпорядчих документів має відповідати таким вимогам складання:

1. У тексті має бути аналіз фактів, що обумовили видання документа.
2. Документи мають належати до однієї особи або відділу та мати конкретне закріплення роботи.
3. Розпорядчий документ повинен залишати виконавцеві свободу для проявлення ініціативи.
4. У документі мають бути визначені конкретні завдання, опущені засоби та деталі його виконання, добре відомі виконавцям.
5. У документі мають бути вказані особи, відповідальні за його виконання.

Залежно від способу (процедури) ухвалення рішень з певного питання розпорядчі документи групують:

— у документи, ухвалені колегіально (колективним обговоренням та ухваленням рішень групою працівників — колегією, правлінням, комісією, радою, зборами тощо);
— документи, що їх видає, одноосібно ухваливши рішення, керівник.

Органи управління можуть видавати спільні розпорядчі документи, які врегульовують найважливіші питання і є правовими актами, які мають чинність для їх учасників.

На засадах колегіальності діють Уряд України, органи місцевого самоврядування, вищі органи влади, державні комісії і комітети, колегії міністерств, вищі органи управління підприємств (збори акціонерів, рада директорів, рада засновників та ін.). Номіналами документів колегіального ухвалення рішень є постанови, рішення. Така технологія фіксування управлінських рішень забезпечує їх якісний розгляд, пошук оптимальних способів вирішення питань, утім, є витратною в часі й коштах.

Повноваженнями видавати одноосібні рішення наділені міністерства (міністр), державні адміністрації (голови адміністрацій), керівники організацій (генеральні директори, директори, голови правління). Вони є розробниками наказів, вказівок, розпоряджень. На противагу колегіальному, одноосібне ухвалення рішення забезпечує оперативність управління, водночас підвищує персональну відповідальність керівника.

Отже, групу розпорядчих документів утворюють постанови, рішення, накази, що їх видають із найважливіших питань органи управління всіх рівнів, і розпорядження та вказівки, які видають з менш важливих питань.

Структура розпорядчих документів

Чіткість організації текстової частини розпорядчих документів виявляється на всіх рівнях. Показовим у таких документах є членування тексту, зокрема чітке виокремлення констатуючої (вступної) та розпорядчої (основної) частин. Просторово виокремлені, логічно розмежовані, вони характеризуються певною автономністю від тексту загалом.

Вступ спрямовує думку реципієнта, дає обґрунтування пропонованих дій, вказує на те, що спричинило виникнення повідомлення, однак основної інформації не розкриває.

Структура вступу:

— анотація — перелік проблем, викладених в основному тексті;
— прагматичність — опис цільової установки наказу;
— концептуальність — деякі теоретичні й методологічні та інші положення, покладені в основу документа;
— енциклопедичність — опис робіт, що передували цій роботі, — на змістовому рівні виявляється у висвітленні трьох ключових аспектів констатуючої частини: підстави, мети, причини видання наказу.

Обґрунтуванням дій може виступати:

а) посилання на нормативно-правовий акт організації вищого рівня або власний раніше виданий документ (організаційний, розпорядчий, плановий тощо) із зазначенням назви документа, автора, дати, номера, заголовка до тексту;
б) формулювання мети й завдань, що потребують вирішення підприємством;
в) опис фактів або подій, що стали причиною видання наказу.

Одночасна наявність усіх названих вище ознак — підстави, мети, причини видання наказу — у вступі не обов'язкова. Для розпорядчих документів підстава може містити посилання на нормативно-правові або організаційні документи: закони, постанови, розпорядження уряду, накази, директивні вказівки вищих органів, положення, правила, інструкції тощо. Мету та причини видання наказу зумовлено виробничими ситуаціями, задля вирішення яких створено документ.

Зв'язок між повідомлюваними подіями у ***констатуючій частині*** здебільшого встановлюють за допомогою усталених прийменникових конструкцій, дієприслівникових зворотів тощо. Серед прийменникових конструкцій найуживанішими є такі: *згідно з, на виконання, відповідно до, з огляду на, у зв'язку з, на впровадження* тощо. Позиційне (на початку речення) розташування стандартних дієприслівникових зворотів і дієприслівників, що також досить часто використовують для зв'язку частин тексту розпорядчих документів, можна проілюструвати такими прикладами:

Виконуючи… Впроваджуючи… Вивчивши та узагальнивши… Заслухавши й обговоривши… Розглянувши… Виконуючи вимоги… Беручи до уваги… Враховуючи… Посилаючись… тощо. Наприклад:

Розглянувши заяви та документи, подані до Державної комісії з цінних паперів та фондового ринку на видачу ліцензії на здійснення професійної діяльності на ринку цінних паперів відповідно до ліцензійних умов провадження професійної діяльності на ринку цінних паперів, затверджених наказом Державного комітету з питань регуляторної політики та підприємництва від 14 березня 2001 р. № 49 та рішенням Комісії від 14 березня 2001 р. № 60,

НАКАЗУЮ:

Більше того, текстоутворювальна функція може реалізуватися графічно — розбиттям одного речення на абзаци, кожен із яких розпочинається дієприслівниковим зворотом та поєднанням цих двох мовних засобів.

Заслуговує на увагу організація тексту у формі розповіді про події, явища, факти об'єктивної дійсності зі збереженням причиново-наслідкових зв'язків.

Організацію констатуючої частини як розповідь обирають тоді, коли треба повідомити, зберігаючи хронологічний перебіг подій, про певну складну управлінську ситуацію, подію, що сталася, встановити причиново-наслідкові зв'язки, що зумовили подію, факт, явище. У цьому разі сполучними елементами констатуючої та розпорядчої частин знову ж таки є прийменникові та дієприслівникові конструкції: *з огляду на це, з огляду на викладене вище, зважаючи на викладене вище* тощо, — які оформлюють з абзацного відступу. Наприклад:

На період створення Київського міського управління в справах захисту прав споживачів у м. Києві налічувалося близько 3 тис. торговельних підприємств, які перебували в державній власності. Із розвитком ринкових відносин почали з'являтися нові суб'єкти підприємницької діяльності з різноманітними формами власності, серед них — спільні з іноземними інвестиціями. На цей час у м. Києві налічують понад 100 тис. суб'єктів підприємницької діяльності. Неабиякого розвитку досягли форми та методи управління

цими суб'єктами, що потребує від Київського міського управління в справах захисту прав споживачів нових підходів до вирішення поставлених державою завдань та пошуку нових відносин з іншими місцевими органами виконавчої влади. Оскільки управління розміщується в столиці України та щороку збільшується його вплив щодо вирішення соціальних проблем у м. Києві, Київська міська державна адміністрація звернулася з проханням до Держспоживзахисту про надання Київському управлінню у справах захисту прав споживачів статусу Головного. З огляду на викладене вище

НАКАЗУЮ:

Утім, констатуючої частини може не бути, якщо дії, пропоновані до виконання, не потребують роз'яснення.

Будьте уважні: розділовий знак на межі констатуючої та розпорядчої частин не проставляють, окрім випадків, коли це додатково зумовлено правилами пунктуації (скажімо, відокремлення дієприслівникового звороту, що виступає єднальним елементом двох складових тексту).

Виокремлені три змістових ключових аспекти констатуючої частини — підстава, мета, причини видання наказу, — що реалізують знову ж таки трьома способами організації констатуючої частини — за допомогою прийменникових конструкцій, дієприслівникових зворотів, а також тексту, організованого як розповідь, поєднуються своєрідним структурно-логічним сполучним елементом двох складових тексту розпорядчих документів, найбільшим виразником їхньої директивності — ключовими словами. Їх змінюють залежно від номіналу та виду номіналу розпорядчого документа. Так, тексти розпорядчих документів (наказів, розпоряджень) підприємств, які діють на засадах одноосібності ухвалення рішень керівником, мають бути організовані від першої особи у формі однини («*НАКАЗУЮ*» — у наказах; «*ПРОПОНУЮ*», «*ЗОБОВ'ЯЗУЮ*», «*ДОРУЧАЮ*» — у розпорядженнях, вказівках).

На просторовому рівні ключові слова відокремлюють двома міжрядковими інтервалами, окремим рядком (від межі лівого берега), що є логічним продовженням мовленого в констатуючій

частині та першопочатком розпорядчої частини. Доказовим у цьому разі є аналіз пунктуації: немає жодного розділового знака на межі вступної частини та ключового слова; двокрапка на межі ключове слово — розпорядча (основна) частина, що потребує додаткового пояснення (*а саме? що?*).

Розпорядча частина має бути чітко структурована.

Рубрикація тексту — неодмінна умова розпорядчих документів. Пункти й підпункти розпорядчої частини наказу нумерують арабськими цифрами в такий спосіб: *1; 1.1; 1.2; 1.3; 2; 2.1; 2.2; 2.3; 3…*

Супроводжувана подвійними чи й потрійними арабськими цифровими позначеннями, рубрикація тексту вказує на залежність і підпорядкування частин висловлювання. І хоч на перший погляд кожен із пунктів розпорядчої частини здається автосемантичним, утім, у такому членуванні чітко, як і має бути, простежується концепція укладача щодо підпорядкованості рубрик. Це закономірно, адже для такого типу комунікативних повідомлень властиво вкласти якомога більше логічно структурованої інформації в найменшу кількість рядків.

Дієслово у неозначеній формі (*що зробити?*) — визначальний елемент за обсягом інформації й виконуваною функцією кожного пункту розпорядчої частини, концептуальне ядро в складі цілого комплексу повідомлення. Залежні слова пояснюють, на що спрямована дія, створюють чітку єдність повідомлення.

Пункти розпорядчої частини можуть містити конкретні доручення або положення організаційного характеру. Доручення формулюють у такий спосіб:

— доручається (*що зробити?*);
— термін виконання доручення (*коли?*);
— назва посади, прізвище, ініціали виконавця або виконавців (*хто має виконати доручення?*).

Наприклад:

НАКАЗУЮ:

1. *Провести документальну планову перевірку фінансово-господарської діяльності підприємства за період з 1 січня 2006 р.*

по 31 грудня 2006 р. (відповідальний — заступник директора економічного департаменту О. Л. Возій).

Відповіді на три ключових аспекти кожного пункту розпорядчої частини: зміст завдання (*що зробити?*), термін виконання (до якого часу, коли?), відповідальний виконавець (*хто має зробити?*) — можна реалізовувати за іншою структурно-логічною схемою.

У такий спосіб організовують пункти розпорядчої частини, що містять конкретні доручення:

— назва посади, прізвище, ініціали виконавця або виконавців (хто має виконати доручення?);
— доручення (що зробити?);
— термін виконання доручення (коли?).

Наприклад:

НАКАЗУЮ:

1. *Керівникові проектного відділу № 2 М. І. Коломійцю у термін до 21 травня 2007 р. забезпечити доопрацювання проектної документації відповідно до зауважень замовника і передати на узгодження.*

Вибір граматичної та структурної схеми залежить від характеру документованої інформації. Перевагу зазвичай надають першій структурно-логічній формі — категорично-наказовій, що вмотивовано логічно наголошеним інфінітивом. Друга схема часом породжує двозначність тлумачення інформації, що неприпустимо для будь-яких документів, тим більше розпорядчих. Тож будьте уважні!

Термін виконання реалізують такими граматичними формами: *з… до; до…; на час складання звіту; постійно* тощо. Вказівку про виконавця організовують через:

— узаконений відступ від послідовного викладу, графічно оформлені дужки: (відповідальний — посада, прізвище ініціали посадової особи) — у такий спосіб зберігається послідовність викладу;
— давальний відмінок посади, прізвище, ініціали відповідального виконавця або зазначення міністерства, структурного підрозділу та керівника відповідного рівня, прізвище якого подають у дужках.

Сукупність розпорядчих документів — це зазвичай «регулювальні» рішення, що підлягають або негайному виконанню, або виконанню в обумовлений термін. Якщо є проміжні терміни виконання доручення або під час групування дії, запропонованої до виконання, на окремі завдання, кожне із завдань формулюють окремим підпунктом. Кожен пункт або підпункт розпорядчої частини проекту наказу (розпорядження) містить тільки одне завдання з одним терміном.

Розпорядчі документи потребують організації матеріалу залежно від ситуації спілкування:

— якщо час визначено іншими документами, скажімо інструкціями, правилами, термін можна не зазначати;
— якщо виконавець наказу один, то інформацію про виконавця в кожному пункті можуть не зазначати, а фіксувати наприкінці окремим пунктом;
— виконавця можна подавати узагальнено (наприклад: *керівникам відділів, технікам-оглядачам*);
— термін виконання в пунктах і підпунктах розпорядчої частини наказу не вказують, якщо доручення мають постійний або нормативний характер і їх виконання пропонують на весь період дії цього розпорядчого документа;
— кількість виконавців кожного пункту (підпункту) не обмежують.

Іноді текстова частина містить термін чинності розпорядчого документа, що оформляють окремим пунктом: *Наказ набирає чинності від 1 січня 2008 р.*

Виконавцем може бути зазначено структурний підрозділ. Тоді в дужках подають прізвище його керівника, який для виконання цього завдання окремим розпорядчим документом призначить безпосередніх виконавців.

Наприклад:

НАКАЗУЮ:

2. *Юридичному управлінню (О. Б. Зарудний) подати Положення про експертну раду з питань використання коштів резерву та Інструкцію про застосування Порядку формування та*

використання коштів резерву Пенсійного фонду на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

До такого способу вдаються лише в організаціях 1—2-ї категорій зі значним обсягом документообігу, а також коли неможливо одразу визначити відповідального виконавця.

Слід зауважити: якщо проектом наказу (розпорядження) цілком або частково скасовують раніше видані документи з того самого питання, то в передостанньому пункті проекту документа слід їх перелічити.

Наприклад:

НАКАЗУЮ:

5. *Уважати таким, що втратив чинність, наказ Держкомархіву України «Про затвердження цін на роботи (послуги), що їх виконують центральні державні архівні установи на договірних засадах» від 12 червня 2002 р. № 165.*

До наказу не слід записувати пункт «*Наказ довести до відома…*». Підрозділи (посадовців), до відома яких необхідно довести наказ, зазначають у списку розсилань, який виконавець готує разом із проектом наказу.

Логічної та структурної завершеності розпорядчій частині наказів надає її останній пункт, який набуває таких граматичних форм: *Контроль за виконанням наказу покласти на…* (посада, прізвище, ініціали відповідального виконавця наказу загалом); *Контроль за виконанням наказу залишаю за собою*. Ця форма інтегрує весь текст розпорядчого документа, наголошуючи на його вагомості та необхідності беззаперечного виконання. Конкретні, юридично владні приписи суб'єктів управління, так звані регулювальні рішення, зазвичай підлягають або негайному виконанню, або виконанню в обумовлений термін.

Слід переконатися, що проект наказу (розпорядження) написано чітко, зрозуміло, з дотриманням усіх граматичних правил. Пам'ятайте, що варто уникати складних підрядних речень і значної кількості прислівникових та дієприслівникових зворотів. Спеціальні (технічні) терміни слід уживати лише в разі

потреби і лише загальноприйняті. У тексті наказу (розпорядження) не можна вживати довільні скорочення та скорочені назви організацій, структурних підрозділів, посад. Неприпустимо застосовувати неоднакові, хоча й рівнозначні терміни для позначення одного й того самого поняття. Недоречно вживати в наказі (розпорядженні) побажання і вирази типу: *підвищити рівень, звернути увагу, посилити контроль* тощо. Недотримання зазначених норм спричиняє неадекватну інтерпретацію повідомлення, неправильне його тлумачення і, як наслідок, — навіть невиконання наказу через неузгодженість дій. Варто також пам'ятати, що керівники підприємств персонально відповідають за склад, зберігання та правильне оформлення службових документів.

Постанова

Постанови — це адміністративні акти загального порядку, котрі не вичерпуються одноразовим виконанням і зберігають чинність (якщо не суперечать закону) до їх скасування.

Постанову приймають найвищі й деякі центральні органи колегіального управління (комітетами, комісіями) з метою вирішення важливих і принципових задач, що стоять перед даними органами.

У постановах розкривають господарські, політичні й організаційні питання. Часто за допомогою постанов затверджують різні нормативні документи (типові інструкції, нормативи тощо).

Розрізняють такі види постанов:

— постанови, що адресовано для виконання іншим органом;
— постанови організаційного характеру.

Перші призначені для виконання підприємствами, установами, посадовцями. Другі дозволяють вирішувати організаційні питання діяльності комісій, комітетів (питання, пов'язані зі створенням органу, розподілом обов'язків між членами, затвердженням плану).

Комісії, що наділені владними повноваженнями (адміністративні, наглядові, у справах неповнолітніх), приймають постанови, обов'язкові для виконання.

Комісії, що не наділені владними повноваженнями, приймають постанови рекомендаційного характеру.

Реквізити постанови:

1) герб України;
2) назва установи, що підготувала постанову;
3) назва виду документа;
4) дата;
5) місце видання;
6) заголовок (стислий виклад змісту постанови);
7) текст;
8) підписи.

Текст постанови зазвичай має вступну частину, у якій за необхідності роз'яснюють цілі й мотиви його видання, і розпорядчу частину.

Вступна частина може містити посилання на закони, раніше видані постанови й інші відомчі нормативні акти. Вступна й розпорядча частина відділені словом *ПОСТАНОВЛЯЄ*.

Розпорядчу частину документа викладають у вигляді пунктів, пронумерованих арабськими цифрами. Пункти постанови містять конкретні доручення, а також найменування органу або організації, якій дають доручення; зміст власне доручення і термін його виконання.

Підписує постанову голова колегіального органу й секретар. Постанови друкують на бланках формату А4.

Зразок постанови

Герб України
МІНІСТЕРСТВО ... УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

«___» _____ 2011 р. м. Київ

Текст:

1. Констатуюча частина.
2. Розпорядча частина

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. ...
2. ...

Керівник установи	(підпис)	Ініціали, прізвище
Секретар	(підпис)	Ініціали, прізвище

Рішення

Рішення — це розпорядчий документ, який приймають місцеві ради або їх виконкоми в колегіальному порядку для розв'язання найважливіших питань, що належать до їх компетенції.

Рішення можуть бути спільними актами, виданими кількома колегіальними чи такими, що діють на засадах одноосібності, державними органами, громадськими організаціями чи об'єднаннями тощо, й можуть мати нормативний чи індивідуальний характер.

До рішень можна віднести спільні акти, видані кількома неоднорідними (колегіальними й тими, що діють на основі принципу єдиноначальності) державними органами, громадськими організаціями тощо.

За юридичними властивостями рішення можуть бути:

— нормативними;
— індивідуальними.

У нормативному рішенні відображають роботу підприємств, торгівлі, побутового обслуговування населення тощо. Рішення складають члени Держадміністрації, члени місцевих рад, постійні комісії.

Індивідуальні рішення складають з різних питань (встановлення опіки, про прийняття в експлуатацію будівельного об'єкта тощо). Проекти індивідуальних рішень готують депутати, фахівці та зацікавлені організації.

Розробляння проекту рішення — складний процес. У ньому беруть участь члени виконкому, постійні комісії, депутати, спеціалісти й зацікавлені спеціалісти. Тому в багатьох виконкомах Рад процедуру цього документа закріплено в правових актах. До проекту рішення додають довідку, що обґрунтовує необхідність

і доцільність його видання. Її підписує керівник відділу, управління або організації, що подають проект. У тій же довідці вказують осіб, котрих необхідно запросити на засідання виконкому для розгляду питання, а також вносять пропозицію про те, кому надіслати рішення після ухвалу виконкому.

Подані проекти повинні бути завізовані виконавцями та зацікавленими організаціями із зазначенням дати. Заперечення за проектом оформляють у письмовому вигляді й додають до нього. Обов'язковою повинна бути віза юрист-консульта виконкому, який перевіряє відповідність проекту до чинного законодавства. Проекти рішень подають заступникові голови або секретареві виконкому залежно від характеру розглядуваних питань.

Погоджені проекти правових актів заздалегідь передають до протокольної частини. Рішення ухвалюють відкритим голосуванням членів виконкому за більшістю голосів. Після засідання виконкому, якщо виявляється, що деякі пункти рішення потребують редагування, створюють комісію на чолі із заступником голови, котра протягом двох днів доопрацьовує документ. Підписують рішення голова та секретар виконкому місцевої Ради народних депутатів, і відтоді вони набувають чинності. Не пізніше ніж через три дні після підписання їх надсилають виконавцям.

Рішення містить такі основні реквізити:

1) Державний Герб України;
2) назва установи;
3) назва виду документа;
4) дата;
5) індекс;
6) місце видання;
7) заголовок до тексту;
8) текст;
9) підписи голови та секретаря установи, органу;
10) відбиток печатки.

Текст рішення містить вступну частину, у якій констатують стан питання, що розглянуто в рішенні, і розпорядчу, що містить

перелік заходів із зазначенням термінів виконання, перелік службових осіб, що відповідають за своєчасне виконання цих заходів, та вказівку, кому доручено вести контроль за виконанням рішення. Розпорядча частина рішення містить слова *ВИРІШИВ:* (виконавчий комітет); *ВИРІШИЛА:* (Верховна Рада, колегія, рада директорів); *ВИРІШИЛИ:* (у спільних рішеннях).

Рішення з адміністративними санкціями регламентують загальні правила поведінки, обов'язкові для усіх підприємств, установ, організацій, посадових осіб і громадян, що перебувають на території, підвідомчій відповідній місцевій Раді. Такі акти виконкоми Рад можуть ухвалювати тільки з питань боротьби зі стихійними лихами, якщо відносини, що виникли, не врегульовано актами вищих органів або необхідність ухвалення рішень обумовлено місцевими чинниками.

У рішенні зазначають коло осіб, на яких поширюється його дія, конкретні посадові особи й установи, зобов'язані контролювати виконання документа. Рішення місцевих Рад, а також їх виконкомів складають за однією формою. Різниця між ними лише в тому, що рішення Рад не нумерують, а виконкомів — мають порядкову нумерацію.

✍ Зразок рішення

Коломийська районна рада
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РІШЕННЯ

28.11.2000 р. № 13 м. Коломия

ПРО ЗАТВЕРДЖЕННЯ СПИСКІВ ПІДПРИЄМСТВ,
організацій та установ Коломийського району
щодо надання житлової площі трудящим, які перебувають
у квартирній черзі в будуправлінні «Промбуд-2»

Розглянувши списки про надання житлової площі трудящим підприємства, організацій та установ Коломийського району та пропозиції житлової комісії, керуючись Положенням про порядок надання житлової площі в Україні, виконком Коломийської районної ради

ВИРІШИВ:

Бондаренку Семену Ільковичу, електрозварювальнику, що працює в системі будуправління з 1980 р., у будуправлінні — з 1982 р. та проживає по вулиці Щорса 25, кв. 4, займаючи дві кімнати у трикімнатній квартирі, де на площі 26,1 м^2, проживає шість осіб, для сім'ї з трьох осіб у складі:

Бондаренко Семен Ількович — заявник;

Бондаренко Ірина Пилипівна — дружина;

Бондаренко Андрій Семенович — син;

виділити двокімнатну квартиру повторного заселення № 18 на вулиці Чайковського № 66, жилою площею 27,3 м^2 згідно з чергою № 16 з 1989 р.

Голова виконкому (підпис) М. І. Миронов

(місце для печатки)

Секретар виконкому (підпис) В. І. Дудченко

Наказ

В установах, де вся повнота виконавчої влади належить одній особі — керівникові (генеральному директорові, директорові, виконавчому директорові, голові правління, начальникові управління тощо), рішення, ухвалені в процесі регулювання діяльності, фіксують у наказах або розпорядженнях.

Наказ — це розпорядчий документ, який видає керівник підприємства, організації, установи (далі — підприємство), що діє одноосібно в межах своїх повноважень задля вирішення основних і оперативних завдань.

Наказ як номінал розпорядчого документа видають керівники міністерств, відомств, відділів і управлінь виконкомів місцевих рад народних депутатів, керівники підприємств.

Розпорядження видають посадові особи задля вирішення організаційних і організаційно-технічних питань виробничо-господарської й адміністративної діяльності, що стосуються окремих ланок роботи.

Утім, у реаліях документування управлінської інформації відмінності між наказом і розпорядженням нерідко знівельовано. Навіть у межах однієї системи ті самі керівники з тих самих питань в одних випадках видають накази, в інших — розпорядження, а часом — і накази, і розпорядження.

Унормовує уніфіковані форми документів Державний класифікатор управлінської документації ДК 010—98, затверджений наказом Держстандарту України від 31 грудня 1998 р. № 1024 (далі — ДК 010—98). Цим нормативним документом, що офіційно закріплює види номіналів документів та їх групування, констатовано паралельні назви номіналу «наказ» та «розпорядження», як-от: наказ (розпорядження) про приймання на роботу, наказ (розпорядження) про переведення на іншу роботу, наказ (розпорядження) про надання відпустки, наказ (розпорядження) про припинення трудового договору. Це аж ніяк не означає, що в цих номіналах документів має фігурувати подвійна назва. Підприємство, унормовуючи склад документів в інструкції з діловодства, класифікаторі форм документів, визначить, яким номіналом мають документувати ту чи іншу управлінську дію.

Залежно від сфери функціонування розрізняють накази (розпорядження), що охоплюють нормативно-правові питання внутрішньої діяльності підприємства загалом, а також питання діяльності кожного працівника. Першу групу розпорядчих документів становлять накази з основної діяльності, другу — накази з особового складу.

Зазначені групи наказів об'єднані одним номіналом, утім, згідно з ДК 010—98, представляють різні підсистеми організаційно-розпорядчої документації: перша — документацію з організації систем управління та організації процесів управління, другу розподілено між класами та підкласами управлінської документації таким чином.

Організаційно-розпорядча документація:

— ***документація з управління кадрами:***

а) наказ про приймання на роботу;
б) наказ про переведення на іншу роботу;
в) наказ про звільнення;
г) наказ про надання відпустки (зведений);

— ***документація з оцінювання трудової діяльності:***

а) наказ про накладення дисциплінарного стягнення;
б) наказ про накладення дисциплінарного стягнення (зведений).

Первинно-облікова документація:

— ***облік особового складу:***

а) наказ (розпорядження) про переведення на іншу роботу;
б) наказ (розпорядження) про надання відпустки;
в) наказ (розпорядження) про припинення трудового договору.

До наказів з особового складу належать накази:

— про прийняття на роботу;
— переведення на іншу роботу;
— сумісництво працівників;
— звільнення (припинення трудового договору);
— надання відпустки;
— заохочення;
— накладення дисциплінарного стягнення;
— матеріальну допомогу.

Наказами з основної діяльності документують питання:

— фінансово-господарської діяльності підприємств;
— відкриття філій;
— розподіл посадових обов'язків, організації структурних підрозділів;
— режим роботи підприємства;
— фінансування певних програм, проектів;
— внесення змін та доповнень до штатного розпису та безліч інших управлінських ситуацій, які потребують документного вирішення.

Готуючи проекти наказів з основної діяльності, слід враховувати, що їх видають:

— на виконання нормативно-правових актів вищих органів влади й управління;
— для здійснення власної виконавчо-розпорядчої діяльності, що випливає з функцій і завдань, поставлених перед організацією (так звані ініціативні накази). Ініціативний наказ видають для оперативного впливу на процеси, що виникають у межах самого підприємства.

Складаючи проект наказу, потрібно:

а) погоджувати пропозиції, що є в ньому, з раніше виданими із цього питання документами, щоб уникнути повторень або суперечностей;
б) викладати текст коротко, послідовно, чітко, не допускаючи можливості його подвійного тлумачення;
в) призначати конкретних виконавців і реальні терміни виконання доручень;
г) забезпечувати юридично правильне (однозначне) написання назв підприємств і посад, що згадуються в ньому;
ґ) зазначати посадових осіб, на яких покладено контроль за виконанням наказу (розпорядження);
д) дотримувати терміни підготовки проектів розпорядчих документів, установлені керівництвом організації;
е) вказувати акти, що підлягають скасуванню або втратили чинність.

Накази оформлюють за допомогою друкарських засобів на загальному чи спеціальному бланку установи або ж чистих аркушах паперу формату А4. Переважне розміщення реквізитів — поздовжнє центроване.

У складі реквізитів наказу виділяють:

1) зображення Державного Герба України (для державних установ);
2) зображення емблеми або товарного знака (знака обслуговування);
3) назву організації вищого рівня, що її оформлюють залежно від відомчого підпорядкування, для внутрішніх потреб — за рішенням установи;

4) назву організації — автора документа (повна чи скорочена), яка має відповідати назві, зазначеній в її установчих документах (статуті, положенні, установчому договорі);
5) назву структурного підрозділу або територіального відділення філії, посадової особи, які зазначають на бланку, якщо структурний підрозділ є автором документа, а його керівник (або посадова особа) має право підпису документа;
6) назву виду документа, яку оформлюють великими літерами, не роблячи відступу від межі лівого берега;
7) дату наказу, що має бути проставлена від руки в день, коли його підписав керівник, затверджуючи розпорядчий документ, під час заповнення трафаретної форми, поданої від межі лівого берега на спеціально відведеному схемою розташованості реквізитів місці. В організаціях із великим обсягом документообігу та великою кількістю документів, що проходять через керівництво, дату на наказах дозволено проставляти працівникові служби діловодства під час їхньої реєстрації. У цій ситуації надзвичайно важливо, щоб дата наказу відповідала дневі, коли його було фактично підписано, а отже, нагальною є вимога реєструвати документ того самого дня;
8) реєстраційний індекс, що містить порядковий номер наказу з можливим відтворенням за рішенням організації, індекс справи за номенклатурою справ;
9) місце складення або видання документа, що його проставляють центровано у разі поздовжнього розташування реквізитів, у разі кутового — без відступу, тобто від межі лівого берега;
10) заголовок до тексту, котрий стисло відтворює основний зміст наказу. Граматична конструкція заголовка до тексту, даючи відповідь на запитання «про що?», розпочинається з прийменника «Про», а моделюють її за допомогою віддієслівного іменника (наприклад: *Про надання… Про звільнення… Про затвердження… Про впровадження… Про створення…* або іменника, що вказує на предмет (наприклад: *Про звіт… Про заходи…*). Її оформлюють від межі лівого берега. Зверніть увагу: неконкретні, занадто

стислі заголовки до тексту не виконують своєї функції, адже не забезпечують у разі потреби ефективного пошуку документів;

11) відмітку про контроль, котру проставляють у разі потреби від руки буквеним позначенням *К* чи словом або за допомогою штампа на лівому березі першого аркуша документа на рівні заголовка до тексту;
12) текст документа;
13) відмітку про наявність додатків до тексту (проставляють у разі потреби). Коли обсяг інформації великий, у проекті наказу (розпорядженні) викладають лише основні питання, а конкретизовану інформацію подають у додатках до документа. Якщо є додатки (графіки, схеми, таблиці, списки, організаційно-правові документи — положення, інструкції, правила, регламенти тощо), у тексті наказу у відповідних пунктах розпорядчої частини роблять посилання: *(додаток 1); (додаток 2)* або: *відповідно до додатка 1, відповідно до додатка 2*.

На документах-додатках у правому верхньому куті друкують слово «Додаток» (якщо додатків кілька, їх нумерують), зазначаючи, до якого наказу (розпорядження) або окремого пункту документа належить додаток:

Додаток 2
до наказу генерального директора
від 5 жовтня 2007 р. № 308

Якщо додатком є затверджуваний документ (положення, правила, інструкція тощо), у відповідному пункті розпорядчої частини роблять позначку: *…додається*, а на самому додатку у верхньому правому куті розміщують гриф затвердження документа за формою, встановленою за Національним стандартом України.

Додатки — невід'ємна частина розпорядчого документа. Однак слід пам'ятати, що видавати разом із наказом (розпорядженням) додатки, не згадані в тексті розпорядчого документа, не допускається.

У проектах наказів (розпоряджень), що мають один або кілька додатків, повинна бути єдина нумерація сторінок, яка охоплює основний текст і всі додатки. Додатки до наказу (розпорядження)

повинні мати відповідні назви (список, перелік, план заходів, графік тощо). Кожен додаток на останньому аркуші додатка візує керівник підрозділу, що готував додаток до проекту документа, або його вищий керівник;

14) підпис у наказі оформлюють згідно з вимогами засвідчення документів, власний підпис посадової особи проставляють на першому примірнику документа, виготовленому на бланку. Право підписання наказів з основної діяльності належить керівникові організації, що діє на засадах єдиноначальності, а в разі його тривалої відсутності — особі, що виконує обов'язки керівника. Після підписання жодних виправлень до розпорядчого документа не вносять.

Підпис може бути оформлено одним із таких способів:

Генеральний директор Підпис П. О. Любенко

або:

В. о. генерального директораПідпис Д. В. Лопушний

Не допускається, щоб підписувала документ інша посадова особа, проставляючи перед назвою посади прийменник «за» або правобіжну похилу риску;

15) зовнішнє погодження здійснюється в разі потреби, коли зміст нормативно-правового акта стосується інтересів не лише однієї організації. Зовнішнє погодження можна провадити з певними посадовими особами чи з колегіальним органом, яке оформлюють відповідним грифом погодження чи окремим аркушем погодження з позначкою в розпорядчому документі «*Аркуш погодження додається*», що проставляють на місці грифа погодження;

16) візи — у разі потреби проставляють у наказах на першому примірнику проекту документа як на лицьовому, так і зворотному (якщо нема місця на лицьовому) боці останнього аркуша.

Незалежно від того, де проставляють візи, вони містять у собі назву посади працівника, його особистий підпис, розшифрування підпису, дату і, за потреби, додаткову оцінку: *Зауваження і пропозиції додаю; Заперечую*, що, в разі незгоди з проектом, є посиланням на вмотивований висновок, який додають на окремому аркуші додатка;

17) прізвище або прізвище, ім'я та по батькові виконавця й номер його службового телефону, дані про посадову особу, яка є укладачем проекту. Проставляють відмітку в нижній частині робочої площі останнього аркуша наказу або ж на звороті документа. Відмітка, окрім прізвища, імені та по батькові укладача проекту і номера його службового телефону, може містити інформацію про спрямування наказу. Відомості про надсилання розпорядчого документа можна оформляти й на окремому аркуші — «*Аркуші надсилань*», у якому вказують назву структурних підрозділів або прізвища їх керівників, яким спрямовують примірник наказу. Цей реквізит можна не проставляти, якщо проект наказу зініціював та склав керівник підприємства;
18) відмітку про виконання документа та направлення його до справи, котру проставляють від руки у лівому куті нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа після його виконання для формування документів у справи;
19) відмітку про наявність документа в електронній формі, що її в разі потреби проставляють за допомогою нижнього колонтитула (команди: «Вид — Колонтитули — Нижній колонтитул — Вставити автотекст — Повна назва файла») у центрі нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа;
20) запис про державну реєстрацію, який оформлюють у Міністерстві юстиції України на нормативні акти (накази, постанови) міністерств та інших органів державної виконавчої влади, щоб унести до державного реєстру. Для цього в нормативних актах у верхньому правому куті після номера акта чи грифу затвердження залишають вільне місце.

Накази з основної діяльності тиражують у потрібній кількості й спрямовують згідно зі списком надсилань до структурних підрозділів, підвідомчих установ та ін. Для цієї групи наказів є неунормованим зазначати окремим пунктом перелік посадових осіб, до відома яких доводять наказ. Для ознайомлення з наказом оформлюють список надсилань у структурні підрозділи, який відповідальний виконавець має подати разом із проектом цього документа.

У наказах з основної діяльності, на відміну від наказів з особового складу, зазвичай немає запису «*З наказом ознайомлені*». Свідченням цього є те, що задля погодження розробники візують проект документа, відповідальні ж виконавці одержують згідно з реєстром тиражований примірник наказу. Лише в окремих випадках, скажімо з техніки безпеки тощо, виникає потреба оформити окремий аркуш ознайомлення. За взірець у такому разі може прислужитися оформлювання аркуша погодження.

Зразок наказу

Добропільське виробниче об'єднання
з видобутку вугілля «Добропільвугілля»

НАКАЗ

21.09.01 № 89 м. Добропілля

ПРО ПОГОДЖЕННЯ ПЛАНІВ РОЗВИТКУ
гірничих робіт на 2002 р.

08.09.01 виїзною техрадою управління Донецького округу у присутності керівників об'єднання та шахт розглянуто й погоджено плани розвитку гірничих робіт і нормативи втрат на 2002 р.

Для забезпечення своєчасного виконання пропозицій і вимог органів Держгіртехнагляду та планів розвитку гірничих робіт на 2002 р.

НАКАЗУЮ:

Затвердити графік пропозицій та вимог органів Держгіртехнагляду за планами розвитку гірничих робіт та витрат на 2002 р.

Технічному директору С. В. Янкові, директорові з виробництва А. Р. Петриченку, начальнику електромеханічної служби В. Є. Іванову забезпечити виконання затвердженого графіка у встановлений термін.

Працівникам, відповідальним за виконання пропозицій органів Держгіртехнагляду, інформувати про їх виконання двічі на рік (05.07 02 та 05.12.02).

Контроль за виконанням даного наказу покласти на технічного директора Янка С. В.

Генеральний директор (підпис) П. В. Сенько

Дискусійним є визначення належності документів про відрядження. За змістом ***накази про відрядження*** урегульовують питання загальної діяльності. Учасниками процесу відрядження є керівники структурних підрозділів, керівник установи. Якщо говорити про відомче врегулювання документування службових відряджень, то вирішення цих питань доручають переважно загальному відділу (сектору, канцелярії). За формалізованими ознаками ця група наказів тяжіє до документів з особового складу. Доказом цього є відсутність констатуючої частини, наявність типізованого ключового слова «*ВІДРЯДИТИ*», а не «*НАКАЗУЮ*», підстава, яку оформлюють за зразком додатка, пропоновані на галузевому рівні уніфіковані форми тощо.

Службовим відрядженням вважають поїздку працівника за розпорядженням керівника підприємства на певний строк до іншого населеного пункту для виконання службового доручення поза місцем постійної роботи. Направлення працівника у відрядження супроводжують оформленням таких первинних документів:

— наказу (розпорядження) керівника підприємства про направлення працівника у відрядження;
— завдань на відрядження;
— попереднього кошторису витрат на відрядження;
— посвідчення про відрядження із записом у журналі реєстрації посвідчень;
— документів, що підтверджують зв'язок відрядження з діяльністю підприємства.

У наказах (розпорядженнях) про відрядження зазначають:

— ключове слово «*ВІДРЯДИТИ*»;
— прізвище, ім'я та по батькові працівника;
— посаду (спеціальність, кваліфікацію), структурний підрозділ (місце роботи);

— пункт відрядження (назву організації, місто, країну — якщо працівника відряджають за межі України);
— період відрядження (дату початку та закінчення відрядження), кількість днів відрядження оформлюють за допомогою мовного штампа *з… по… терміном на… днів*. Термін відрядження в межах України визначає керівник підприємства або його заступник, і він не може перевищувати 30 календарних днів.

Неунормованість на національному рівні вимог до цього виду номіналу документа, брак затверджених загальнодержавних уніфікованих форм породжують варіативність їх оформлення. Для цього виду номіналу наказу може фігурувати ключове слово «*НАКАЗУЮ*», яке поєднується з інфінітивом «*відрядити*». Однак на практиці з'являється значна кількість новотворів, які привертають до себе увагу незнанням укладачами правил організації тексту розпорядчих документів, як-от: «*Вважати таким, що відряджений до* (назва установи, посада, прізвище, ім'я, по батькові відрядженого працівника)», «*Погодитися з пропозицією* (назва установи, що запрошує у відрядження) *про відрядження* (посада, прізвище, ім'я, по батькові відрядженого працівника)», «*Погодитися з пропозицією* (назва установи, що запрошує у відрядження) *про відрядження* (посада, прізвище, ім'я, по батькові відрядженого працівника)».

Підставою для видання наказу про відрядження зазвичай є доповідна (службова) записка керівника структурного підрозділу або заява, яку подають на ім'я керівника. У ній обґрунтовують потребу у відрядженні, його термін тощо.

На підприємствах 1—2-ї категорій з великою кількістю відряджень дозволено застосовувати спеціальний бланк із грифом «*Має силу наказу*» із зазначенням подання керівника структурного підрозділу на ім'я керівництва щодо відрядження працівника. Разом із цим бланком додають і посвідчення про відрядження встановленої форми. Зміст документа організовують у трафаретній формі.

Бланки подання з грифом «*Має силу наказу*» та посвідчень про відрядження виготовляє управління справами, загальний відділ,

канцелярія; їх зберігає і видає особа, відповідальна за ведення й реєстрацію відряджень.

Реєструє бланки з грифом «*Має силу наказу*» та посвідчення про відрядження відповідальний за це працівник засобами автоматизованої системи або в спеціальному журналі. Після відповідного оформлення їх передають до бухгалтерії, де вони зберігаються. Бланки є підставою для виплати витрат на відрядження.

Витяг з наказу

Витяг з наказу — це засвідчена копія частини тексту наказу.

У тексті кадрового наказу може бути зафіксовано кілька не пов'язаних між собою питань. Якщо виникає потреба долучити до певної справи документ, зміст якого стосується лише одного кадрового питання, доцільно оформити витяг з наказу. Так, наприклад, зведений наказ із кадрових питань може містити інформацію щодо призначення, переведення, заохочення та звільнення різних працівників одного підприємства, а до особової справи кожного з цих працівників має бути долучено саме відповідний витяг зі зведеного наказу.

На практиці також часто доводиться готувати витяги з наказів з основної діяльності та з адміністративно-господарських питань, що подають на виконання безпосереднім виконавцям, зазначеним у розпорядчій частині.

Особливість оформлення таких витягів полягає у відтворенні тексту. Так, констатуючу частину тексту переносять до витягу повністю, а з розпорядчої беруть лише потрібний пункт або кілька пов'язаних між собою пунктів і при цьому залишають порядкові номери цих пунктів без змін.

Витяг із наказу може бути оформлений на загальному чи спеціальному бланку або на чистому аркуші паперу формату А4 або А5 залежно від обсягу тексту.

Цей документ має такі обов'язкові реквізити:

1) назву підприємства;
2) назву виду документа;

3) дату документа;
4) реєстраційний індекс документа;
5) місце складання або видання документа;
6) гриф обмеження доступу до документа (за наявності цього реквізиту в наказі);
7) заголовок до тексту документа;
8) текст документа;
9) підпис;
10) відмітку про засвідчення копії.

Під час оформлення витягу з наказу слід мати на увазі, що:

— із відповідного наказу до витягу без будь-яких змін, скорочень чи доповнень переносять такі реквізити: «Назва підприємства», «Дата документа», «Реєстраційний індекс документа», «Місце складення документа», «Заголовок до тексту документа»;
— реквізит «Підпис» оформлюють особливим чином. З оригіналу наказу у витяг переносять назву посади керівника, його ініціал(и) та прізвище. Сам керівник особисто підписувати витяг із наказу не повинен;
— відмітка про засвідчення витягу з наказу є обов'язковим реквізитом цього документа, саме вона надає йому юридичної сили;
— підпис особи, яка оформила відмітку про засвідчення витягу з наказу, має бути засвідчений відбитком простої круглої печатки підприємства (як правило, печатки служби діловодства, служби кадрів або іншого структурного підрозділу, у якому працює відповідна службова особа);
— якщо потрібно, для надання копії наказу юридичної сили підпис особи, яка оформила відповідну відмітку, може бути засвідчений відбитком печатки. У такому разі зазвичай проставляють відбиток простої круглої печатки служби діловодства (канцелярії, секретаріату, загального відділу тощо) або служби кадрів залежно від того, з якого питання видано наказ і на кого покладено обов'язок щодо засвідчення копій документів — на працівника, відповідального за діловодство, чи на кадровика. Відбиток основної круглої печатки з ідентифікаційним кодом

підприємства у відмітці про засвідчення копії проставляють лише в тих випадках, коли копію наказу надсилають до стороннього підприємства, установи чи організації, особливо — до державного органу.

Відбиток печатки в жодному разі не повинен зачіпати елементи реквізиту «Підпис». Його проставляють у реквізиті «Відмітка про засвідчення копії» таким чином, щоб він охоплював кілька літер назви посади особи, яка засвідчила відповідну копію.

Зразок витягу з наказу

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПРІОРИТЕТ»
ВИТЯГ ІЗ НАКАЗУ
11.06.2012 м. Богуслав №124-к
З кадрових питань
2. ЗВІЛЬНИТИ:
2.1. ПІДОПРИГОРУ Яніну Костянтинівну, головного технолога, 15 червня 2012 р. у зв'язку із закінченням дії контракту (п. 2 ст. 36 КЗпП України).
Виплатити Я. К. Підопригорі вихідну допомогу в розмірі трьох посадових окладів згідно з умовами контракту та компенсацію за 10 днів невикористаної щорічної відпустки.
Підстава: копія контракту від 15.06.2011.
Генеральний директор П. І. Боровичок
Згідно з оригіналом
Менеджер з персоналу (підпис) Т. М. Рибалко
12.06.2012

Розпорядження

Розпорядження — це правовий акт управління державного органу, що видають у межах наданої посадовій особі, державному органу компетенції. Він є обов'язковим для громадян та організацій, котрим адресовано розпорядження.

Розпорядження органів державної влади й управління вичерпуються однократним виконанням і чинні впродовж терміну, зазначеного в них, або ж до досягнення результату. Вони становлять підзаконні акти й поділяються на дві групи:

— ***розпорядження загального характеру*** — тривалої дії;
— ***розпорядження окремого характеру*** — стосуються окремого вузького питання.

Розпорядження видають Кабінет Міністрів України, місцеві ради, представники Президента України на місцях, а також керівники колегіальних органів державного управління, адміністрація підприємства, закладу в межах наданих законом прав для розв'язання оперативних питань.

Реквізити розпорядження:

1) Державний Герб України;
2) назва виду документа;
3) дата (проставляють дату підписання);
4) індекс;
5) місце складання чи видання;
6) заголовок до тексту;
7) текст;
8) підпис;
9) гриф погодження (оформлюють у разі потреби);
10) відбиток печатки;
11) позначка про виконавця.

Позначка про виконавця та, за необхідності, гриф погодження — це спеціальні реквізити, які проставляють у розпорядженні, хоча вони відсутні в інших розпорядчих документах.

Текст розпорядження містить констатуючу та розпорядчу частини. Констатуюча частина містить інформацію про причину, з якої видано розпорядження, а розпорядча — завдання, виконання яких сприятиме розв'язанню проблем, що виникли. Тут можуть вживати слова *ЗОБОВ'ЯЗУЮ, ДОЗВОЛЯЮ* тощо. У розпорядчій частині вказують особу, яка нестиме відповідальність за виконання завдання, вказують строк виконання розпорядження.

Розпорядження оформляють на загальних або спеціальних бланках формату А4. Після підписання розпорядження на ньому проставляють дату, індекс, гербову печатку. Розпорядження обов'язково доводять до відома підлеглих.

✍ Зразок розпорядження

Міністерство вугільної промисловості України
Донецький металургійний завод

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

20__ р. м. Донецьк № _____

Про підвищення...

I. Констатаційна частина.

II. Розпорядча частина.

ЗОБОВ'ЯЗУЮ (або ПРОПОНУЮ, ДОРУЧАЮ, ВИМАГАЮ і т. ін.):

1. ...

2. ...

Керівник структурного підрозділу (підпис) Ініціали, прізвище

Вказівка

Вказівка — це розпорядчий документ, що видають переважно з питань інформаційно-методичного характеру, а також з питань, пов'язаних з організацією виконання наказів, інструкцій чи інших актів будь-якого органу або вищих органів внутрішніх справ.

У вказівці мають бути зазначені дії оперативного, разового характеру, які приписано виконати.

Право підписувати вказівку має перший керівник структури або його заступники. Текст вказівки, як і наказу з основної діяльності, поділяється на дві частини: констатуючу та розпорядчу. Вказівка повинна мати заголовок до тексту, який розкриває її зміст.

Реквізити вказівки:

1) назва вищої організації, якій підпорядковується та, що видає документ;
2) назва підприємства, організації, установи;
3) назва структурного підрозділу;
4) назва виду документа;
5) дата;
6) місце видання;
7) індекс;
8) заголовок;
9) текст;
10) підпис;
11) відмітка про узгодження;
12) виконавець.

Текст вказівки викладають у наказовій формі, він може починатися словами *ЗОБОВ'ЯЗУЮ*, *ПРОПОНУЮ*, *ВИМАГАЮ*, які друкують окремим рядком великими літерами. Перед текстом вказівки допускається вмістити вступне речення, яке розкриває мету або причини видання документа. Речення має починатися сталими формулюваннями типу *Відповідно до...*, *З метою...* тощо.

У разі потреби деталізації дій, що пропонують, текст вказівки можна поділяти на пункти та підпункти. У кожному пункті вказівки необхідно зазначати запропоновані дії, терміни виконання та виконавців. В останньому пункті мають бути зазначені особи, на яких покладають контроль за виконанням вказівки.

Датою вказівки є дата її підписання.

Вказівки видають під час оформлення відряджень, вирішення поточних організаційних питань, а також для доведення до виконавця нормативних матеріалів.

Вказівки інформаційно-методичного характеру, а також на виконання широким колом посадових осіб наказів, інструкцій, інших актів органів управління можуть створювати заступники керівника підприємства, головний інженер, енергетик, інженер з техніки безпеки тощо, що діють у межах своїх повноважень.

Вказівки видають на загальних бланках А4 або А5 залежно від обсягу тексту.

Зразок вказівки

Назва вищого органу
Назва структури, підпорядкованої вищому органу

ВКАЗІВКА

20.10.2011 № 29 м. Харків
ПРО ДОТРИМАННЯ ВИМОГ ПОЖЕЖНОЇ БЕЗПЕКИ

Відповідно до вказівки заступника міністра від... №...
ВИМАГАЮ:

1. Забезпечити виконання приписів державного пожежного нагляду в установлені терміни.

2. Встановити суворий протипожежний режим у приміщеннях.

3. Заборонити застосування електронагрівальних приладів із відкритими спіралями.

4. Організувати проведення розрахунків струмоприймачів, замірів опору ізоляції електромереж, проведення інструктажів із працівниками щодо дотримання ними вимог пожежної безпеки.

5. Попереджаю про персональну відповідальність керівників усіх рівнів за дотримання вимог пожежної безпеки на об'єктах інституту.

Начальник (звання) (підпис) Ініціали, прізвище

Ухвала

Ухвала — це розпорядчий документ, що приймають місцеві Ради народних депутатів або їх виконкоми в колегіальному порядку для розв'язання найважливіших питань, що становлять їх компетенцію.

Ухвалами називають також спільні акти, що видають кілька неоднорідних (колегіальних і тих, що діють на основі принципу

єдиноначальності) державних органів, громадських організацій тощо. За своїми юридичними властивостями ухвали можуть бути нормативними чи індивідуальними.

Змістом ***нормативної ухвали*** є робота підприємств торгівлі, побутового обслуговування населення тощо. Її готують члени держадміністрації, місцевих Рад, постійні комісії.

Індивідуальну ухвалу складають для встановлення опіки, про прийняття до експлуатації будівлі тощо. Її готують депутати, спеціалісти та зацікавлені організації.

Цей розпорядчий документ містить такі **основні реквізити**:

1) зображення герба України;
2) назву установи,
3) дату;
4) місця видання,
5) назву виду документа;
6) індекс;
7) заголовок;
8) текст;
9) підписи голови та секретаря установи,
10) печатку.

В ухвалі визначають територію, коло осіб, на яких вона поширюється, установи, що зобов'язані контролювати виконання документа. З ухвалою також ознайомлюють населення через засоби масової інформації. У вступній частині ухвали констатують стан питання, що розглядають; у постановчій розміщують перелік заходів із зазначенням термінів виконання та службових осіб, які несуть відповідальність за своєчасне втілення їх у життя, а також тих, кому доручено контроль за виконанням ухвали.

Зразок ухвали

Державний Герб України
Солом'янська районна рада м. Києва
Виконавчий комітет

УХВАЛА

16.10.2006 м. Київ № 115

ПРО НАДАННЯ ЖИТЛОВОЇ ПЛОЩІ ГРОМАДЯНАМ,

які перебувають у квартирній черзі

Розглянувши списки для надання житлової площі громадянам — працівникам підприємств, організацій та установ Солом'янського району та пропозиції житлової комісії, керуючись Положенням про порядок наданої житлової площі в Україні, виконком

УХВАЛИВ:

громадянину П. П. Панченку, який працює інструктором в ... з 1986 р., проживає за адресою: вул. Малишка, 3, кв. 26, займає кімнату площею 18,5 м^2 у трикімнатній квартирі (з підселенням), на площі якої проживає чотири особи у складі:

1. Панченко Петро Павлович — заявник;
2. Панченко Ірина Андріївна — дружина;
3. Панченко Олег Петрович — син;
4. Панченко (Петренко) Олена Іванівна — невістка,

виділити трикімнатну квартиру по вул. Народного ополчення, 24, житловою площею 56 м^2 згідно з чергою № ... з ... р.

Голова виконкому (підпис) С. В. Садовий

Секретар (підпис) В. Т. Томчук

Довідково-інформаційні документи

Процес прийняття управлінських рішень базується на збиранні та оброблянні об'єктивної та достовірної інформації. Тому переважна більшість документів, що відправляють з підприємства та спрямовують до нього, є довідково-інформаційними. У них міститься інформація про фактичний стан справ в установі, організації, на підприємстві, який є підставою для прийняття розпорядчих документів.

Довідково-інформаційна документація має допоміжний характер відповідно до організаційно-розпорядчої документації. Інформація, що міститься в довідково-інформаційних документах, може спонукати до дії або її можна лише довести до відома.

Документи цієї системи відіграють службову роль щодо організаційно-правових та розпорядчих документів. Довідково-інформаційні документи не містять доручень, не зобов'язують їх виконувати, як розпорядчі документи, а повідомляють дані, на підставі яких приймають відповідне рішення, тобто ініціюють управлінське рішення, дозволяють вибрати той чи інший спосіб управлінського впливу.

Особливість цих документів полягає в тому, що їх направляють знизу вгору по системі управління: від працівника до керівника структурного підрозділу, від керівника структурного підрозділу до керівника організації, від підвідомчої організації до вищої.

До довідково-інформаційної документації належать такі види документів:

— акти;
— протоколи;
— довідки, огляди, відомості;
— звіти;
— пояснювальні та доповідні записки;
— плани і графіки;
— анотації, відгуки, рецензії, висновки;
— прес-релізи;
— телеграми, телефонограми, факси та ін.

Більшість довідково-інформаційних документів належить до документів низького рівня стандартизації. У таких документах текст змінюється залежно від конкрентних ситуацій. За способом викладу ***довідково-інформаційні документи низького рівня стандартизації*** поділяють на *розповіді, описи* та *міркування*. У розповіді йдеться про події (явища, факти) у тій хронологічній послідовності, у якій вони відбувалися в дійсності (пояснювальна записка, протокол). В описі характеризують явища з перерахуванням ознак, властивостей, особливостей (відгук, звіт, доповідь). Міркуванням називають вид тексту, у якому визначення, думки та висновки розкривають внутрішній зв'язок явищ і зазвичай доводять визначену тезу (листи, телеграми).

Акт

Акт — офіційний документ, складений для підтвердження встановлених фактів. Його складають після ухвал, під час передавання товарно-грошових цінностей однією особою іншій, після прийняття завершених будівельних об'єктів, у разі проведення випробувань нової техніки, під час нещасних випадків, зміни керівництва та інших подіях.

В акті фіксують тільки ті факти, що встановлені особами, які його підписали. У деяких випадках акт складає одна чи кілька посадових осіб і не тільки фіксує встановлені факти, але й уміщує висновки, рекомендації, пропозиції. У них зазначають документи, що визначають повноваження осіб, які складали акт.

Акти поділяють на:

— ***законодавчі*** — рішення щодо законів, указів, постанов;
— ***адміністративні*** — підтвердження факсів, подій, вчинків, пов'язаних із діяльністю установ, підприємств, організацій, окремих осіб.

Деякі адміністративні акти є бухгалтерськими документами, інші складають залежно від характеру подій, зміни керівництва тощо.

Акт зазвичай оформлюють на загальному бланку.

Він містить такі реквізити та інформаційні елементи:

1) назву організації;
2) назву виду документа;
3) дату, індекс, місце складання;
4) гриф затвердження;
5) заголовок до тексту;
6) текст, що містить підставу складання документа, склад комісії, перелік присутніх, власне текстову частину, відомість про кількість примірників акту, їх місцезнаходження;
7) перелік додатків;
8) підписи членів комісії (та присутніх).

Текст акта містить вступну та констатуючу частини. У вступній частині вказують підстави для складання акта й особи, які

склали акт та були присутніми при цьому. Акт може бути складений за вказівкою вищої організації, керівника установи або підрозділу, на основі розпорядчого документа.

У констатуючій частині акта викладають сутність, характер, методи та строки проведеної роботи, встановлені факти, а також висновки та пропозиції. Констатуючу частину можна оформити у вигляді таблиці.

У кінці тексту розміщують дані про кількість ідентичних екземплярів акта, місце їх зберігання або адресатів, котрим вони направлені. Акт зазвичай складають у трьох примірниках. Перший із них спрямовують до вищої організації, другий — керівникові організації, третій — підшивають до справи.

Акт підписують усі особи, які брали участь у його складанні, без зазначення посади. Особа, яка має зауваження до змісту акта, підписує його із зауваженням своєї незгоди та викладає свою думку на окремому аркуші, що додають до акта. Невеликі за змістом зауваження можна навести після підписів осіб, які складали акт. Дата акта має відповідати дню факту, який актують. Якщо висновки та пропозиції в акті викладено у розпорядчій формі із зазначенням строків виконання приписаних дій, то акт надають керівникові, котрий підписується, що він ознайомлений з його змістом.

Досить часто у своїй роботі акти перевірки доводиться складати працівникам різних служб правоохоронних органів. Незалежно від того, працівники яких служб складають документ (акт), у ньому має бути дотримано всіх вимог до оформлення.

Зразок акта

АКТ

передання матеріальних цінностей
однією матеріальною особою іншій

12.10.2006 м. Київ №7

Підстава: наказ по університету від 01.06.2006 № 62

Складений комісією:

Голова комісії — начальник кафедри О. Ф. Ткачук;

члени комісії — старший лаборант кафедри К. К. Міщенко, викладачі — О. О. Олежко, Р. Л. Зайчук.

Присутні: начальник Господарчої служби В. М. Королюк.

12.09.2006 комісія перевірила наявність матеріальних цінностей у кабінеті № 414 й передала лаборанту кафедри адміністративної діяльності К. О. Дацюк такі матеріальні цінності:

— комп'ютер — один;
— принтер — один;
— стільці — чотири;
— столи — два.

Акт складено в трьох примірниках: перший — бухгалтерії; другий — для кафедри; третій — для факультету.

Голова комісії (підпис) О. Ф. Ткачук

Члени комісії:

— (підпис) Р. Л. Зайчук
— (підпис) О. О. Олежко
— (підпис) К. К. Міщенко

Протокол

Протокол — це документ, який фіксує хід обговорення питань і прийняття рішень на зборах, засіданнях, нарадах, конференціях, ділових зустрічах, а також документ, що складає офіційна особа для засвідчення якогось факту.

За обсягом фіксованих даних протоколи можна поділити на 3 групи:

1. ***Стислі***, у тексті яких записано лише ухвали.
2. ***Повні***, у тексті яких, крім ухвал, стисло записують виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.
3. ***Стенографічні***, де всі виступи записують дослівно. Протоколи ведуть посадові особи (секретарі, діловоди) або вибрані на засіданні секретаріати чи секретарі. Протоколи складають на

основі рукописних, стенографічних, магнітофонних записів, зроблених під час засідання.

Під час оформлення протоколу використовують надані до засідання матеріали: тексти, тези доповідей та виступів, довідки, проекти рішень тощо. Викладення виступів і ходу зборів у протоколі має бути повним і точним. У протоколі необхідно відображати всі висловлені в процесі обговорення думки, точки зору і заяви, а також усі прийняті рішення.

Протоколи можна оформляти від руки в спеціальному прошнурованому журналі або за допомогою друкарської машинки. Оформляють ці документи на чистих аркушах паперу формату А4 або на загальних чи спеціальних бланках підприємства, організації, установи.

Протокол містить такі реквізити:

1) назву виду документа;
2) дату (дату засідання колегіального органу);
3) індекс;
4) місце складання чи видання;
5) гриф затвердження (якщо протокол підлягає затвердженню);
6) заголовок до тексту;
7) текст;
8) підписи голови і секретаря, відбиток печатки.

Заголовком до тексту протоколу є назва колегіального органу або конкретної наради й обговорюване питання.

Текст протоколу поділяють на дві частини: вступну та основну. У вступній частині зазначають прізвища та ініціали голови, присутніх, порядок денний, в основній — фіксують перебіг засідання колегіального органу.

Слова *Голова, Секретар* друкують одне під одним з великої літери. Після тире зазначають прізвища та ініціали голови та секретаря:

Голова — *С. М. Варенич*

Секретар — *Р. В. Пісна*

Коли оформляють протоколи оперативних нарад, цю частину тексту пропускають.

Після слова *ПРИСУТНІ* вказують прізвища всіх присутніх на засіданні членів колегіального органу або співробітників, а також запрошених осіб. Якщо їх кількість перевищує 15, до протоколу додають список присутніх. У цьому випадку у вступній частині протоколу вказують тільки їх загальну кількість. Прізвища осіб, які брали участь у засіданні, розміщують за алфавітом (окремо — члени колегіального органу, окремо — запрошені) і друкують у рядок через інтервал. Після прізвища запрошеної особи вказують назву установи, яку вона представляє, місце роботи й посаду.

На зборах і засіданнях з великою кількістю присутніх зазначають лише кількісний склад присутніх. Ініціали та прізвища голови та секретаря, яких обирають, фіксують у вступній частині протоколу.

У протоколах зборів, конференцій чи з'їздів, де для ухвалення рішень потрібен певний кворум, зазначають, скільки мало бути присутніх і скільки було (чи кількість відсутніх).

Далі наводять порядок денний: зазначають питання, винесені на розгляд колегіального органу, прізвища доповідачів чи тих, хто готував дані питання. Кожне питання нумерують:

1. *Про перспективи розвитку заводу (Доповідач — генеральний директор — С. Е. Вельможа).*

Текст протоколу має відповідати позиціям порядку денного. Текст кожної позиції укладають за формою: *СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ*.

Слово *СЛУХАЛИ* пишуть в окремому рядку із цифрою, що позначає питання. Після нього ставлять двокрапку. Ініціали та прізвище доповідача потрібно писати з нового рядка в називному відмінку й підкреслювати, після прізвища ставлять тире й пишуть зміст доповіді у формі прямої мови, але не в лапках:

Чоботаренко А. А. — Скільки років Ви працюєте інженером на заводі «Електрон»?

Уваров В. Д. — Вісім.

Якщо наявний текст доповіді, це необхідно відзначити («*Текст доповіді додають*»). Нижче нотують питання та доповіді на них.

Слова *ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ* потрібно друкувати великими літерами з нового рядка для того, щоб їх виділити.

Під час засідання можна скласти лише чернетковий варіант протоколу. У п'ятиденний термін протокол уточнюють, вивіряють згідно із стенограмами та звукозаписами, редагують і оформляють. Готовий протокол підписують голова та секретар.

Протокол оформляють на загальному аркуші формату А4. Протоколи, що видають в організації, нумерують у межах календарного року.

Зразок протоколу

Відкрите акціонерне товариство «Будівельник»

ПРОТОКОЛ № 12

засідання ради директорів

2002 р. м. Харків

Голова О. Я. Журавльов

Секретар К. Г. Корженевська

Присутні: М. Д. Аверинцев, Р. Т. Закіров, І. К. Лівощенко, В. В. Тимощук

Відсутні: М. І. Зальцберг (у відрядженні).

Запрошені: Джон Кеннет Лі, директор СП «Інвест» (Бельгія).

Порядок денний:

1. Про створення СП «Траст компані» (доповідач — генеральний директор М. Д. Аверинцев, директор СП «Інвест» Дж. К. Лі).

2. Про призначення виконавчого директора СП «Будмен».

СЛУХАЛИ: 1. Про створення СП «Траст компаній (доповідач — генеральний директор М. Д. Аверинцев, директор СП «Інвест» Дж. К. Лі).

ВИСТУПИЛИ:

М. Д. Аверинцев (текст доповіді додано).

Дж. Кеннет Лі (текст доповіді додано).

Р. Т. Закіров: Розширення міжнародної діяльності ВАТ «Будівельник» дасть змогу не тільки впроваджувати новітні технології

й матеріали, знайти нових партнерів і ринок збуту, а й суттєво зміцнити внутрішні позиції ВАТ.

УХВАЛИЛИ:

1.1. До 16.01.2003 р. підготувати всі необхідні для створення СП документи; завершити організаційну роботу до 26.01.2003 р. (відповідальний — Р. Т. Закіров).

1.2. Розробити бізнес-плани перспективних напрямів співробітництва на ринках СНД та Західної Європи до 20.01.2003 р. (відповідальний — І. К. Лівощенко).

СЛУХАЛИ: 2. Про призначення нового виконавчого директора СП «Будмен».

ВИСТУПИЛИ:

М. Д. Аверинцев: Пропоную на посаду виконавчого директора СП «Будмен» О. Л. Наконечного, директора Одеської філії ВАТ.

І. К. Лівощенко: О. Л. Наконечний практично тільки за рік роботи вивів Одеську філію ВАТ у число найкращих дочірніх підприємств. Він зможе плідно працювати також як виконавчий директор СП.

Джон К. Лі: Цілком підтримую кандидатуру О. Л. Наконечного і сподіваюся на плідне співробітництво.

УХВАЛИЛИ:

Призначити О. Л. Наконечного виконавчим директором СП «Будмен» й укласти з ним контракт на виконання обов'язків директора терміном на два роки.

Голова	(підпис)	О. Я. Журавльов
Секретар	(підпис)	К. Г. Корженевська

Витяг з протоколу

Витяг з протоколу — це документ, який є частиною протоколу, потрібною для вирішення окремого питання.

Від протоколу витяг відрізняється тим, що в ньому подають ухвалу лише з одного питання, тому порядок денний у ньому не зазначають. Витяг з протоколу складають та надсилають

(або передають) окремим особам чи підприємствам на їхню вимогу. Це один із наймасовіших видів документів, що надсилають (передають) окремим посадовим особам (установам).

У витягу зазначають такі реквізити:

1) назву виду документа;
2) заголовок протоколу;
3) номер протоколу;
4) дату складання протоколу;
5) текст витягу (формулювання питання, прізвища та ініціали тих, хто виступив, а також зміст прийнятих рішень);
6) дату видання витягу;
7) підпис секретаря та/або голови засідання;
8) печатку (за потреби).

У протоколі роблять позначку про зроблений витяг, а також зазначають, кому його вручено чи надіслано.

Зразок витягу з протоколу

ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 10

засідання кафедри юридичного документознавства
(повна назва закладу)

15.10.2006 м. Київ

ПРИСУТНІ: начальник кафедри доцент Т. Т. Тарасенко, професор О. О. Чиж, старші викладачі: Т. К. Коломієць, М. Т. Савчук, Н. Л. Вітренко, Т. М. Сокіл, К. М. Рожнова, М. М. Шевчук.

СЛУХАЛИ: Т. К. Коломієць про рекомендацію навчального посібника «Риторика» до друку.

ВИСТУПИЛИ: О. О. Кириченко, М. М. Шевчук, Н. Л. Вітренко — зважаючи на брак підручників «Риторика», у роботі правоохоронних органів такий посібник є оригінальним за своєю структурою щодо кожного розділу, у ньому розкрито проблематику курсу, є досить цікавим блок методичних матеріалів, необхідних для опрацювання як курсантами, так і слухачами.

УХВАЛИЛИ: рекомендувати підручник «Риторика» до друку й видати накладом, необхідним у навчальному процесі.

Начальник кафедри (підпис) Т. Т. Тарасенко

Секретар (підпис) М. М. Шевчук

Довідка

Довідка — це службовий документ, що містить опис та підтвердження тих чи інших фактів або подій. Довідки поділяють на дві групи:

— довідки, що містять інформацію про факти та події службового характеру;

— довідки, що засвідчують якісь факти.

Довідки інформаційного характеру відображають індивідуальні ситуації. Їх складають у відповідь на запити й подають у визначений термін. Довідки, що направляють за межі установ, зазвичай оформляють на загальних бланках, а ті, що подають в межах установ, — на чистих аркушах паперу формату А4 або А5 (залежно від обсягу тексту).

Заголовок до тексту довідки може містити відомості про час чи дату, на які припадають наведені в ній факти, наприклад: *Про результати комплексної перевірки роботи Замостянського РУ ГУ МВС України в м. Києві за 9 місяців 2006 р.*

Найчисельнішою є група довідок, що засвідчують якийсь факт. Їх видають зацікавленим громадянам або установам. Це довідки, що підтверджують факт роботи чи навчання, посаду, розмір заробітної плати, місце проживання тощо. Довідки інформаційного характеру відображають індивідуальні ситуації. Їх складають у відповідь на запити й подають у визначений термін.

У довідці необхідно об'єктивно відображати стан справ, тому її складанню мають передувати ретельне збирання й перевірка повідомлень, зіставлення та аналіз добутих даних. У довідці можуть наводити таблиці й додатки.

Реквізити довідки:

1) дата (проставляють дату підписання);
2) індекс (проставляють у день підписання);

3) місце складання чи видання;
4) адресат (не зазначають, якщо в тексті вказано, куди пред'являтиметься видана довідка);
5) назва виду документа;
6) заголовок до тексту (зазначають у разі потреби);
7) текст;
8) позначка про наявність додатків (у разі потреби);
9) підпис і відбиток печатки;
10) позначка про виконавця (оформлюють у разі потреби).

Оскільки ситуації, з приводу яких видають довідки, досить типові, то використовують уніфіковані трафаретні бланки, у яких частину тексту віддруковано й позначено місце для внесення деяких змінних реквізитів.

Текст довідки починають із зазначення в називному відмінку прізвища, імені та по батькові особи, про яку йдеться. В останньому абзаці тексту іноді зазначають, куди подаватиметься довідка, що видають. Довідки, що направляють за межі установ, оформляють на загальних бланках.

Довідку підписує особа, яка її склала, керівник структурного підрозділу чи один із перших керівників установи. Якщо довідка має фінансово-матеріальний характер і виходить за межі підприємства, то її підписують керівник підприємства і головний бухгалтер.

Зразок довідки

Міністерство освіти і науки України
Донецький державний університет

ДОВІДКА № 67

28.12.2002 р. м. Донецьк

Семенов Сергій Ігоревич є студентом III курсу філологічного факультету відділення «Українська мова та література».

Довідка видана для подання до Київського РВК м. Донецька.

Декан філологічного факультету	(підпис)	О. Л. Григор'єв
		— (печатка)
Секретар	(підпис)	К. В. Онопрієнко

Огляд

Огляд — службовий документ, що складають для інформації підвідомчих або дочірніх організацій про хід робіт або підсумки їхнього виконання за певний період. Огляд є різновидом довідки. На відміну від довідки, що відображає стан справ окремого підприємства або установи, в огляді висвітлюють питання діяльності або її підсумки в ряді організацій за певний проміжок часу.

Формуляр огляду має такі основні реквізити:

1) найменування виду документа;
2) заголовок (із вказівкою предмета огляду та періоду, за який роблять огляд),
3) дату й місце складання;
4) текст із вступом, основною частиною й висновками;
5) підпис особи, що склала огляд;
6) відбиток печатки.

У тексті огляду також зазначають підстави складання документа, наводять позитивні приклади, вказують окремі недоліки в діяльності підприємств.

Текст огляду розбивають на розділи залежно від деталізації питань. Підписує огляд посадова особа, після чого його розмножують й відправляють адресантам.

Відомість

Відомість — документ, що містить дані з одного питання. Складають на підставі вказівки вищого органа, посадової особи у встановленому порядку.

Текст відомості можна оформляти таблицею, у якій наводять відомості про джерела надходження інформації й характеристику матеріалу за певними показниками. Відомість для керівника підписує той, хто її складає, для вищої установи — керівник організації.

Оголошення

Оголошення — це офіційне повідомлення, оповіщення, інформація про масовий захід: про час і зміст проведення нарад, засідань, зборів; про виконання роботи; про можливість посісти вакантну посаду шляхом участі у конкурсі; про час проведення концерту, конкурсу, цікавої чи важливої зустрічі; про захист курсової, дипломної роботи чи дисертації на здобуття наукового ступеня; про підприємницьку діяльність тощо.

Текст оголошення формулюють коротко й точно в усній (по радіо, телебаченню) чи письмовій формах. В оголошенні обов'язково зазначають, хто й про що повідомляє; дату виділяють іншим шрифтом; формулювання в тексті стислі.

За змістом оголошення поділяють на два види:

1) ***організаційні*** — оголошення про подію чи захід;
2) ***рекламні*** — оголошення про навчання, роботу, послуги, пропозиції тощо.

Організаційні оголошення адресують як конкретній групі осіб, так і широким верствам населення. Зміст рекламних оголошень розраховано на широкий загал.

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

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

Оголошення складають як окремі організації, підприємства, державні установи, навчальні заклади, так і приватні особи.

У приватних оголошеннях часто замість назви документа («Оголошення») для стислості та економії місця розміщують ключове слово чи словосполучення: наприклад, «Продам», «Придбаю», «Обміняю», «Пропоную», «Здаю», «Робота за кордоном» тощо.

Обсяг тексту таких оголошень лаконічний, і визначає його рекламодавець. За стилем викладу змісту ці документи наближаються до реклами, наприклад:

Продам

ЗАЗ-968М. На ходу, недорого.

Тел. 369-520 (19.00-22.00).

Реквізити оголошення:

1) назва виду документа;
2) текст, що містить:

— час проведення заходу;
— указівку про дату й місце його проведення;
— назву заходу;
— порядок денний (якщо це засідання) або тематику секційних засідань (якщо це конференція);
— адресу, способи проїзду.

Відомості про порядок денний та адресу й способи проїзду в тексті оголошення слід зазначати з абзацу, решту даних можна викладати суцільним текстом.

✍ Зразок оголошення

ОГОЛОШЕННЯ

Факультет доуніверситетськоі підготовки та професійної орієнтації НУХТ оголошує набір на підготовчі курси для вступу на факультети:

— технології цукристих речовин та функціональних харчових продуктів;
— технології бродильних та хлібопекарських виробництв;
— технології м’ясо-молочних виробництв;

— енергетичний;
— автоматизації та комп'ютерних систем;
— механічний;
— економіки й менеджменту,
— обліку, фінансів та підприємницької діяльності.

Заняття розпочинаються з 21.02.2014 р.; з 21.03.2014 р.; з 21.06.2014 р. (інтенсивні перед вступними іспитами).

Умови зарахування та додаткова інформація за адресою: Київ-33, вул. Володимирська, 68, корпус Б, кімната 207.

Телефони для довідок: 221-4094, 221-4095, 221-4096 (щодня, крім суботи та неділі) з 13.00 до 19.00.

Адміністрація

Запрошення

Запрошення — це документ, який адресують конкретній особі і який містить пропозиції взяти участь у події або заході. За змістом і формуляром запрошення подібне до службового листа й оголошення про майбутню подію.

Оформляють цей документ на окремих бланках із цупкого паперу або картону. Запрошення має бути за змістом увічливим та коректним і містити дані про дату, місце, час, характер зібрання й умови, що висувають до його учасників.

Запрошення бувають ***іменні*** (вони потребують пред'явлення документа, який засвідчує особу) та ***неіменні*** — офіційна листівка (запрошення) є вхідною перепусткою на урочисті збори, засідання з певного приводу, наукову конференцію, святкову подію, на концерт або вечір відпочинку.

Реквізити запрошення:

1) назва документа;
2) звертання до адресата (у кличному відмінку), яке містить його статус (посаду), прізвище, ім'я, ім'я по батькові;
3) текст, що містить дату й час заходу, місце його проведення, назву заходу, порядок денний, тематику подій, прізвища доповідачів

у послідовності заявленого виступу, маршрут проїзду (якщо треба), контактний телефон для довідок;

4) підпис адресанта із зазначенням його посади (статусу), ініціалів та прізвища або назва структури, яка запрошує;
5) печатка (якщо треба).

Запрошення підписує голова колегіального органу або керівник установи.

Обсяг запрошення може бути різним. Якщо запрошують шановних, вищих за службовим становищем осіб, у тексті вживають формули ввічливості та подяки за увагу.

Зразок запрошення

ШАНОВНИЙ ДОБРОДІЮ!

Запрошуємо Вас на авторський вечір-бенефіс поета-академіка, лауреата премій ім. Г. Сковороди, В. Вернадського, М. Островського, міжнародної премії «Дружба», МИХАЙЛА ВЕРБИ.

Вечір відбудеться в Палаці «Україна» 14 березня 2007 р.

Початок о 20:00 год.

Ваш ряд 21, місце 13.

Звіт

Звіт — це письмове повідомлення про виконання якоїсь роботи за певний період часу.

Розрізняють два види цього документа:

1) ***статистичний (цифровий) звіт*** — на спеціальних, виготовлених друкарським способом бланках;
2) ***текстовий звіт*** — на звичайному папері за встановленою формою.

Розрізняють також звіти ***періодичні*** й ***разові***. Перші затверджує керівник, який раніше підписав план, другі — не затверджують, а лише адресують посадовим особам, від яких одержано завдання або доручення.

Текст разового звіту зазвичай розпочинається словами: *За Вашим розпорядженням від (такого) числа...* Це посилання на завдання є першим логічним елементом змісту цього документа. Далі йдуть опис виконаної роботи і заключна частина, у якій аналізують підсумки її, потім — висновки і пропозиції.

Реквізити звіту:

1) назва виду документа
2) заголовок — напрям діяльності, про який звітують, період, за який складається звіт;
3) назва установи, організації, про роботу якої звітують;
4) текст;
5) підписи;
6) дата складання звіту;
7) індекс документа;
8) гриф затвердження.

Декотрі види звітів мають додаткові реквізити — погодження та затвердження. Ці документи складають у текстовій або табличній формі. У таблиці найчастіше зводять статистичні звіти.

Звіти про виконання одноразових завдань і доручень не затверджують й адресують керівникові, від якого отримано завдання. Текст такого звіту починають словами: *Відповідно до Вашого доручення від..., За Вашим завданням...*

Текст звіту має бути чітким за будовою, логічною послідовністю викладу матеріалу, містити вичерпні відповіді на всі запитання схеми, мати достатню обґрунтованість висновків і пропозицій, стислість, точність формулювань, а також відбивати узагальнення й висновки. Великий за обсягом звіт поділяють на частини, кожній з яких має відповідати свій заголовок (наприклад, *навчальна робота; виховна робота в студентських групах; наукова, науково-методична робота* тощо).

Печатка, штамп установи й підпис керівника мають бути лише у зовнішніх звітах.

Звіт допомагає вивчити, перевірити й узагальнити чиюсь роботу, знайти в ній позитивне і негативне, зробити висновки, окреслити перспективи.

Зразок звіту

ЗВІТ

про навчально-методичну, науково-дослідну
та організаційно-виховну діяльність
за 2012—2013 навчальний рік
доцента кафедри англійської мови
Малишко Ірини Володимирівни

І. Навчально-методична діяльність

Упродовж 2012—2013 навчального року було виконано таке навчальне навантаження: читала лекційний курс з ділової англійської мови для студентів Інституту іноземної філології, студентів заочного відділення Інституту політології та права, корекційної педагогіки і психології; проводила практичні заняття з ділової англійської мови. На цей рік було заплановано й виконано 800 годин, з яких аудиторних — 670 годин.

До кожного практичного заняття було складено плани-конспекти, дібрано дидактичний матеріал, для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів на заняттях використовувала різні форми роботи: експрес-опитування, творчі завдання, спрямовані на розвиток мовленнєвої компетенції. Розробила навчальну програму для студентів спеціальності «Видавнича справа й редагування» Інституту української філології «Англійська мова у професійному спілкуванні», у співавторстві створила дистанційний курс «Ділова англійська мова».

ІІ. Науково-дослідна діяльність

За звітний період працювала над дисертаційним дослідженням «Спонукально-закличні еліптичні конструкції в українському політичному дискурсі». Матеріали дослідження було виголошено на звітно-науковій конференції викладачів університету (доповідь «Мовні засоби українського політичного дискурсу»). Узяла участь у міжнародній науково-практичній конференції «Українська мова — державна мова» (Донецьк, 11—12 листопада 2012 р.), у ІІІ Міжнародній науковій конференції «Мова, культура і соціум у гуманітарній парадигмі» (Кам'янець-Подільський, 26—27 грудня 2012 р.).

Вийшли друком такі матеріали:

1. Англійська мова. Комплексна підготовка до тестування: навч. посібник / С. В. Макарець, О. О.Красюк, І. В. Малишко. — К.: Арій, 2012. — 640 с.

2. Макарець С. Ділова англійська мова: Дистанційний курс: навч. посіб. / С. Макарець, І. Малишко. — К.. Видавництво НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2013. — 208 с.

3. Малишко І. Теоретичні засади лінгвістичного аналізу політичного дискурсу // Лінгвістичні студії: зб. наук, праць / Донецький нац. ун-т. — Донецьк: ДонНу, 2013. — Вип. 19. — С.182—186.

4. Малишко І. Явище еліпса як засіб економії мовних засобів // Наукові праці Кам'янець-Подільського університету: Філологічні науки, (подано до друку).

ІІІ. Організаційно-виховна робота

Протягом навчального року здійснювала контроль за навчанням студентів 108ВС групи та відвідуванням ними аудиторних занять, вирішувала нагальні виробничі питання.

Згідно з планом куратора, поданим до деканату, проводила години куратора, а також бесіди з виховною та інформаційною метою.

Виконувала обов'язки куратора ECTS (1 і 2 курс Інституту іноземної філології), уповноваженої особи Київського регіонального центру оцінювання якості освіти під час проведення зовнішнього незалежного оцінювання.

30.11.2012 (підпис) І. В. Малишко

Службові записки

Під загальним терміном *службові записки* найчастіше розуміють такі різновиди довідково-інформаційних документів: службова записка, доповідна записка, пояснювальна записка, рапорт.

Службова записка — це внутрішній службовий документ, призначений переважним чином для здійснення комунікативних зв'язків між структурними підрозділами у межах одного підприємства

з питань матеріально-технічного, інформаційного та господарського забезпечення.

Службові записки доцільно впроваджувати тільки на великих підприємствах, що мають складну структуру й у штаті яких працює понад 200 осіб.

Залежно від змісту службова записка може мати інформаційний, ініціативний або звітний характер і містити повідомлення, прохання, пропозицію або відповідь.

Для оформлення службових записок кожний структурний підрозділ підприємства може заздалегідь виготовити спеціальний бланк службової записки. Також дозволено оформлювати службові записки на чистих аркушах паперу формату А5 з відтворенням **таких реквізитів**:

1) назва структурного підрозділу підприємства;
2) назва виду документа;
3) дата документа;
4) реєстраційний індекс документа;
5) посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь (зазначають у службовій записці, що надсилають у відповідь на ініціативний документ);
6) адресат;
7) заголовок до тексту документа;
8) текст документа;
9) відмітка про наявність додатків (за наявності додатків);
10) підпис;
11) прізвище виконавця та номер його телефону;
12) відмітка про наявність документа в електронній формі (у разі потреби).

Підписує службову записку керівник структурного підрозділу, а за потреби й виконавець, відповідальний за текст записки. Крім того, у записці має бути зазначено номер внутрішнього телефону виконавця.

Проходження службових записок обов'язково слід фіксувати у відповідних реєстраційних формах.

Зразок службової записки

ПАТ «ФОРСАЖ» Начальникам структурних підрозділів

СЛУЖБОВА ЗАПИСКА

21.03.2012 № 118 м. Дніпропетровськ
Про оголошення рішення конкурсної комісії

Доводимо до Вашого відома, що за рішенням конкурсної комісії на вакантну посаду заступника директора зв'язків із громадськістю рекомендовано призначити Борисенко Владу Володимирівну, яка зараз обіймає посаду менеджера з реклами відділу маркетингу й реклами.

Також повідомляємо, що сформовано кадровий резерв із працівників, які брали участь у конкурсі.

Додаток: витяг із протоколу засідання конкурсної комісії на 2 арк.

З повагою

адміністрація ПАТ «Форсаж»

Доповідна записка

Доповідна записка — це службовий документ, адресований керівникові даної чи вищої організації, у якому автор інформує про ситуацію, що склалася, про події та факти, що мали місце, про виконану роботу, а також наводить свої висновки та пропозиції.

Доповідні записки можуть готувати як із власної ініціативи, так і за вказівкою керівництва. Здебільшого мета ініціативної доповідної записки — спонукати керівника до прийняття конкретного рішення. Тому текст доповідної записки чітко поділяється на дві частини: у першій, констатуючій, наводять факти або описують ситуацію, а в другій — викладають пропозиції, прохання.

Доповідні записки, що в них інформують керівника про хід робіт, подають регулярно. Доповідні записки з основних питань діяльності підприємства зберігаються 5 років.

Оформлення цих документів залежить від адресата. Внутрішні доповідні записки (ті, що подають керівникові структурного

підрозділу або підприємства) оформляють на чистому аркуші паперу від руки. Зовнішні доповідні записки (ті, що виходять за межі підприємства) оформляють на загальних бланках.

✍ Зразок доповідної записки

Директору фірми «Альфа»
Григор'єву Ю. М.

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

03.06.01 р.

Про додаткове фінансування замовлення № 506

Доводжу до Вашого відома, що ціни на поліграфічні послуги у III кварталі 2013 р. збільшилися на 10 %, а калькуляція витрат на замовлення № 506 передбачає витрати за старими цінами.

У зв'язку з цим прошу виділити додатково ... грн. для завершення робіт за вказаним замовленням.

Начальник відділу реклами (підпис) І. П. Сич

Пояснювальна записка

Пояснювальна записка — це службовий документ, у якому пояснюють зміст окремих положень основного документа (плану, звіту, проекту) чи причини якихось подій, фактів тощо.

Залежно від змісту та призначення пояснювальні записки поділяють на дві групи:

— ***записки, що супроводжують основний документ (план, звіт) і пояснюють зміст його окремих положень***: їх оформляють на загальних або спеціальних бланках установи машинописним способом;

— ***записки із приводу якихось випадків та ситуацій, що склалися із провин та поведінки окремих працівників*** тощо: текст таких пояснювальних записок має бути переконливим і містити

неспростовні докази; оформлюють їх на чистому аркуші паперу від руки.

Викладення тексту в пояснювальній записці може бути прямим, тобто коли він містить у визначеній послідовності вступ, доказову частину та висновки, та зворотним — коли доказова частина стоїть після висновків. Оформляють документ на чистому аркуші паперу формату А4 від руки.

Пояснювальну записку використовують для пояснення ситуації, що склалася, фактів, дій або вчинків працівника на вимогу керівника, у деяких випадках — за ініціативою підлеглого.

Зразок пояснювальної записки

Директору з продажу
ТОВ «Калина»
Петрову Н. В.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

10.09.2013 № 2

Про запізнення на роботу

Я спізнився на роботу 10.09.2013 р. на одну годину через несправність і подальше ремонтування власного автомобіля на СТО.

Менеджер з продажу (підпис) Г. І. Іванов

Рапорт

Рапорт (від фр. *rapport* — повідомляти) — це письмове звернення працівника до вищої посадової особи з викладом питань службового чи особистого характеру й висловленням у зв'язку із цим відповідного прохання.

Таку форму документа застосовують переважно у військовій службі. У діяльності органів внутрішніх справ України всі працівники, на відміну від заяви, складають рапорт.

Пишуть рапорт на стандартному аркуші паперу формату А4 у довільній формі з дотриманням як технічних, так і лінгвістичних вимог.

Рапорт має такі реквізити:

1) адресат;
2) назву виду документа;
3) текст документа;
4) відмітку про наявність додатків (якщо вони є);
5) підпис;
6) дату документа.

Текст рапорта (навіть якщо він складається з одного речення) завжди має дві частини: причина укладання та прохання. У першій частині завжди вказують причину укладання.

✍ Зразок рапорта

Проректорові із заочного навчання —
начальнику ННІЗДНП ОВС
полковнику міліції
Семенченку О. М.

РАПОРТ

Через службове відрядження не зміг вчасно прибути на зимову сесію і скласти залік із адміністративної відповідальності й іспит із кримінального права України. У зв'язку із зазначеним прошу Вас дозволити мені ліквідувати академічну заборгованість з названих дисциплін.

Слухач ННІЗДНП ОВС, групи ІЗН-05-1
прапорщик міліції (підпис) Т. Б. Чуприненко
(дата)

План

План — це заздалегідь підготовлена програма заходів, що передбачає порядок, обсяг і термін їх здійснення.

За терміном виконання плани поділяють на:

— ***перспективні*** (охоплюють декілька років);
— ***річні*** (календарний, фінансовий, навчальний);
— ***піврічні*** (семестрові);
— ***квартальні***;
— ***місячні***;
— ***тижневі***;
— ***щоденні***.

Зміст плану викладають у формі тексту або таблиці. Кожен пункт плану має три обов'язкові частини:

а) зміст роботи;
б) термін виконання;
в) відповідальні за виконання.

Плани робіт можуть мати як текстову форму, так і табличну. На практиці більш зручною вважають табличну форму.

Ці документи підписують особи, що відповідають за їх виконання, або керівник установи.

Затверджують план колегіальним органом або керівником установи (структурного підрозділу). Затверджені плани групують у справах.

Реквізити плану:

1) гриф затвердження;
2) назва виду документа;
3) назва установи чи структурного підрозділу;
4) заголовок (вказують термін, на який складено план);
5) текст (зміст плану);
6) підпис або підписи;
7) дата складання.

Плани робіт можуть бути затверджені безпосередньо керівником установи або розпорядчим документом керівника установи. У плані робіт належить вказувати прізвище виконавця; термін виконання. Відмітку про виконання проставляють після виконання заходу, що зазначено в плані робіт.

Службові плани робіт підписують посадові особи, що відповідають за їх виконання, а затверджує керівник установи. Індивідуальні

плани робіт підписує особа, що їх складає, а затверджує безпосередній керівник (наприклад, план складено головним спеціалістом організаційного відділу, підпис цього спеціаліста затверджено керівником організаційного відділу).

Зразок плану

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням громадської ради
01.01.2014 №_____

ПЛАН РОБОТИ

громадської ради при (назва органу виконавчої влади)
на (період, на який плановано)

Зміст заходу	Місце проведення заходу	Термін виконання	Відповідальні виконавці	Очікуваний результат
1. Засідання громадської ради та перспективний перелік питань для розгляду				
2. Засідання комісій та експертних груп				
3. Проведення громадської експертизи діяльності (назва органу виконавчої влади) та громадської антикорупційної експертизи проектів нормативно-правових актів				
4. Участь у консультаціях з громадськістю, що проводять у формі публічного громадського обговорення				
5. Публічні заходи громадської ради				

6. Забезпечення висвітлення діяльності громадської ради				
7. Інша діяльність				

Голова громадської ради (підпис) Ініціали, прізвище

Графік

Графік фактично являє собою розклад певних подій на підприємстві, в організації чи установі. Наприклад, ***виробничий графік*** — це докладний розклад за днями, годинами, хвилинами ходу виконання виробничого плану випуску продукції. ***Графік виходів робітників*** — місячний або тижневий календарний розклад виходу робітників на роботу, який враховує чергування змін, дотримання норм роботи і відпочинку відповідно до трудового законодавства. ***Графік відпусток*** — розклад надання щорічних відпусток, що зазвичай встановлює адміністрація за узгодженням із профспілковим органом.

Останній складають на рік, і він **містить такі реквізити**:

1) найменування організації;
2) найменування структурного підрозділу;
3) дату, індекс, місце видання;
4) гриф затвердження;
5) текст;
6) візи узгодження.

Текст графіка починається повідомленням, на який рік його складено, а далі йдуть прізвища, посади співробітників, заплановані строки відпусток (місяць, кількість днів, за який робочий рік, підпис працівника). У графіках відпусток зазвичай не встановлюють конкретну дату початку відпустки, а визначають місяць, від якого має початися використання відпустки, або два місяці — місяць початку відпустки та місяць її закінчення.

Графік підписує керівник підприємства або його підрозділу й погоджує із профспілковим комітетом.

Форму графіка надання відпусток чинним законодавством не встановлено.

Анотації

Анотації використовують з метою повідомлення користувачеві про існування документів певного змісту й характеру та правильного орієнтування в документних потоках.

Отже, **анотація** — це стисла характеристика документа (його частин або їх сукупності) з точки зору змісту, призначення, виду, форми та інших особливостей.

Завдяки їй значно легшим стає пошук потрібних документів, оскільки користувач заздалегідь одержує відомості про зміст, форму і призначення, особливості, наукову й художню цінність творів.

Ознаки, за якими характеризують документ в анотації, називаються інформаційними елементами. Зазвичай це відомості про автора, тематику документа, територіальні й хронологічні межі, про структуру, форму й призначення, мову, стиль, поліграфічне оформлення, наявність таблиць, графіків, інших додатків тощо. Відбір інформаційних елементів здійснюється відповідно до характеру первинного документа, а також відповідно до конкретного призначення анотації. Залежно від призначення різниться зміст, характер викладу відомостей, їхній обсяг в анотаціях. Тому не можна переймати анотації з одних джерел для використання в інших.

Анотація має бути лаконічною, конкретною, у ній слід зазначити необхідні факти, імена, дати. Обсяг анотацій встановлюють залежно від їхнього типу та призначення.

За способом характеристики первинних документів розрізняють загальні та аналітичні анотації. ***Загальна анотація*** характеризує документ загалом, ***аналітична*** — тільки його частину (розділ, главу, параграф й т. ін.) або весь документ у певному аспекті.

Залежно від кількості документів, що анотують, анотації поділяються на монографічні і зведені (або групові). ***Монографічна анотація*** характеризує один документ, а зведена чи групова — кілька. ***Групові анотації*** можуть характеризувати окремі самостійні документи одного автора або близькі за тематикою чи іншими ознаками документи; вони можуть характеризувати кілька творів, об'єднаних в одному виданні (тематичний збірник); можуть характеризувати певний твір і подавати відомості про інші твори, що пов'язані з анотованим тематикою, жанром, автором або іншими ознаками. Групова анотація дає змогу більш раціонально, без повторень показати спільні риси й особливості первинних документів. За рівнем використання засобів автоматизації анотації поділяють на ***інтелектуальні***, тобто складені людиною, і ***формалізовані*** — складені з використанням комп'ютерної техніки.

Залежно від тематичного охоплення змісту оригіналу анотації можна розділити на загальні та спеціальні. ***Загальні анотації*** характеризують зміст тексту (документа) загалом, тобто без орієнтації на певного адресата. У ***спеціальних анотаціях*** віддзеркалюють ті аспекти змісту тексту (документа), який цікавить певного споживача цієї інформації.

У більшості випадків анотації використовують для аналітичного оброблення значних та багатоаспектних документів. За допомогою анотування здійснюється популяризація та пропаганда нової періодики, а також випереджувальне сигнальне інформування про видання, що готують до друку. Крім того, анотування використовують інформаційні служби, що обмежені в коштах і не мають можливості забезпечити себе потрібним контингентом фахівців, але водночас повинні організувати високу оперативність інформування.

Реквізити анотації:

1) вихідні жанри джерела (назва, жанр, автор, місце і рік видання, структура, обсяг, ілюстрації);
2) перелік ключових проблем опрацьованого джерела (за розділами, главами);
3) актуальність і адресат джерела.

✍ Зразок анотації

Гуць М. В. Українська мова у професійному спілкуванні: Навчальний посібник / М. В. Гуць, І. Г. Олійник, І. П. Ющук. — К.: Міжнародна агенція «Beezone», 2004 — 336 с.

Посібник містить теоретичний і практичний матеріал, що стосується різних аспектів ділового спілкування, мовного й ділового етикету, етикету різних країн. У ньому розглянуто моделі поведінки й аспекти створення образу ділової людини. Вправи для роботи над мовою мають на меті вдосконалення правописних навичок. Ґрунтовно викладено правила складання й оформлення найуживаніших ділових паперів.

Розрахований на студентів вищих навчальних закладів, викладачів, державних службовців; також стане в пригоді тим, хто прагне вдосконалитись у мовній майстерності в аспекті професійного спілкування.

Відгук

Відгук — це документ, де викладено думки фахівця (колективу) з приводу тієї чи іншої роботи (наукової статті, розвідки, що мають друкувати в часописах, наукових збірниках тощо), а також висновки про різноманітні наукові й навчальні роботи, звіти, вистави, фільми, твори образотворчого мистецтва тощо.

Реквізити документа:

1) назва виду документа;
2) заголовок;
3) текст, який містить:
   — короткий виклад основних положень аналізованої роботи;
   — висновок з пропозиціями, оцінкою й критичними зауваженнями.
4) підпис;
5) печатка;
6) штамп підтвердження підпису;

7) дата.

На відміну від рецензії, відгук подають на рукописи до їхньої публікації, а підписує його безпосередньо науковець. Супровідний лист до відгуку, якщо його складають, підписує керівник установи.

Текст відгуку містить вступ, у якому дають загальну характеристику матеріалу, основний зміст роботи й висновки.

Визначаючи актуальність теми, доцільно вказати на її зв'язок із державними чи галузевими науковими програмами, пріоритетними напрямами розвитку науки й техніки, визначеними Верховною Радою України тощо. У відгуку слід наголосити на ключових проблемах, які стали предметом рецензованого дослідження, звернути увагу на твердження, що викликають сумніви й можуть слугувати підґрунтям дискусії. Належить оцінити обґрунтованість й достеменність отриманих результатів, їх наукову новизну, адекватність використаної методології. Слід також визначити значущість праці для науки й практики, вказати можливі конкретні шляхи використання результатів дослідження. Також викладають зауваження щодо оформлення роботи, на яку подають відгук.

Колективний відгук підписують фахівці із зазначенням наукових ступенів і вчених звань, посад, після чого проставляють дату. Автори відгуків несуть відповідальність за об'єктивність свого відгуку. За необхідності вважають за можливе доопрацювання неякісно підготовленого відгуку.

Зразок відгуку

ВІДГУК

на дипломну роботу студента V курсу
факультету журналістики
Національного університету імені М. Г. Гнатюка
(спеціальність: міжнародна журналістика,
денна форма навчання)
Димка Олександра Михайловича

за темою: «Теорія мовленнєвого акту
в роботах українських лінгвістів»

Дипломна робота О. М. Димка присвячена актуальній проблемі сучасної лінгвістики — теорії й практиці дослідження мовленнєвого акту, простеження специфіки використання й концептуалізації сфери лінгвістики і сфери філософії сучасним мовознавством.

Загальне враження від роботи цілком позитивне. Дипломник чітко, сумлінно й вичерпно опрацював теоретичні роботи й фактичні джерела про невелику, але надзвичайно вагому частину мовознавчих теоретичних новацій в Україні. О. М. Димко спромігся максимально заглибитись у нелегкі теоретичні проблемні питання обраної теми.

Найбільш вагомим, на наш погляд, є те, що дипломник приділяє увагу насамперед розробкам українських учених, які вдало сформували новаторську методологію дослідження мовно-культурних феноменів.

Слід зазначити, що з теми роботи опублікована стаття в журналі «Джерело».

Загалом дипломна робота свідчить про високий фаховий рівень випускника й заслуговує на відмінну оцінку.

Кандидат філологічних наук (підпис) О. М. Коробов

05.05.2013 (печатка)

Рецензія

Рецензія — це інформаційно-довідковий документ, що являє собою критичний відгук (оскільки дає аналіз і оцінку) на художній твір, друковану наукову працю тощо.

Рецензувати можна монографії чи науково-популярну літературу, твори всіх видів мистецтва: художні твори, кінофільми, театральні вистави, твори образотворчого мистецтва, музики і т. д. Автор рецензії називається *рецензентом.*

Реквізити рецензії:

1) назва виду документа;
2) заголовок (містить назву рецензованої роботи, прізвище та ініціали її автора, рік публікації, назву видавництва);

3) текст із двох частин:
   — короткий виклад змісту роботи;
   — висновки, зауваження, оцінки автора рецензії;
4) підпис укладача із зазначенням його посади;
5) дата.

Якщо потрібно, підпис у рецензії засвідчують печаткою або спеціальним штампом.

Зразок рецензії

РЕЦЕНЗІЯ

на магістерську роботу студентки V курсу
відділення «Правознавство» соціально-гуманітарного факультету
Національного педагогічного університету
імені М. П. Драгоманова
Масловської Майї Іванівни
з теми: «Роль сім'ї у формуванні неповнолітніх»

Сім'я є не просто важливим, а необхідним компонентом успішного формування особистості. Аналіз причин та умов, що формують протиправну поведінку у неповнолітніх, показав, що недоліки сімейного виховання дедалі більше позначаються на подальшому житті молодих людей.

З огляду на це, враховуючи сучасну криміногенну ситуацію в Україні, розглянуті в магістерській роботі питання значення сімейного виховання для соціалізації особистості, недоліки й вади сімейного виховання підтверджують актуальність і практичну значущість обраної теми.

Поза сумнівом, цінним є те, що магістрантка безпосередньо досліджувала практику профілактичної роботи з неповнолітніми у Службі у справах неповнолітніх Шевченківської районної у місті Києві державної адміністрації, де внаслідок спостереження зробила корисні висновки і надала рекомендації стосовно профілактики негативного сімейного впливу на дітей.

Авторкою було відпрацьовано значну кількість кримінологічної й педагогічної літератури, законодавчого та іншого нормативного матеріалу, що дало змогу подивитися на це питання різнобічно.

На підставі вищезазначеного вважаю, що подана магістерська робота має наукове і практичне значення, відповідає вимогам, які висувають до робіт такого характеру, і за умови її успішного захисту заслуговує на високу оцінку.

Доктор юридичних наук,
професор кафедри теорії
та історії держави і права
НПУ імені М. П. Драгоманова (підпис) В. І. Акуленко
10.05.2013

Висновок

Висновок — це документ, у якому висловлено думку про той або інший предмет і зроблено підсумок після його розгляду. Надсилає установа вищому органу для розгляду й затвердження.

У галузі науки, техніки й виробництва висновок (наприклад, на розробляння агрегату) робить провідна організація, де виконують науково-дослідні роботи за профілем предмета висновку.

Створення комісії для винесення висновку оформлюють розпорядчим документом.

Реквізити висновку:

1) найменування виду документа;
2) заголовок;
3) текст із загальною оцінкою й конкретними зауваженнями з кожного пункту;
4) підпис;
5) дата;
6) відбиток печатки.

Підписуючи висновок, уповноважені особи вказують свою посаду, наявність наукового ступеня та вченого звання. Після підписів проставляють дату підготовки висновку.

Зазвичай висновок на бланку організації не оформлюють. Якщо є потреба в бланку, то готують супровідний лист.

Зразок висновку

ВИСНОВОК

про санітарно-епідеміологічний стан
дитячого садка № 45 м. Львова

Комісія у складі чотирьох осіб відвідала дитячий садок № 45 м. Львова й виявила:

1. Санітарно-епідемічний стан дитячого садка № 45 є задовільним.

2. Усі роботи щодо підтримання дитячого садка в належному стані виконують.

Голова комісії	(підпис)	П. Р. Романюк
Члени комісії	(підпис)	С. В. Сірко
—	(підпис)	І. Д. Дидик
—	(підпис)	О. П. Перестук

(дата)

У більшості випадків, відгуки, рецензії та висновки готують у двох-трьох примірниках, які мають однакову юридичну силу.

Прес-реліз

Прес-реліз (англ. *press-release* — випуск для преси) — це стисле повідомлення для преси про якусь важливу подію (прес-конференцію, презентацію, акцію тощо). Його можна використовувати під час розробляння та реалізації проекту для безперервного інформування як громадськості, так і засобів масової інформації. Написання цього документа не вимагає значних витрат часу, проте грамотно складений прес-реліз надзвичайно ефективний, коли треба подати інформацію, яка потребує миттєвого висвітлення у ЗМІ (наприклад, дата і місце проведення громадських слухань).

Прес-реліз — інформативний документ, тож він має бути лаконічним, містким, логічним. Своєрідність прес-релізу, на відміну від прямої реклами й тематичної статті, полягає в тому, що це коротке повідомлення.

Умовно прес-релізи можна поділити на два види: стандартний і спеціальний.

Стандартний прес-реліз призначено для інформування про події, що заплановані в діяльності установ, організацій, підприємств, зокрема виокремлюють:

— стандарт-реліз, де вміщено інформацію для ЗМІ про повсякденні події;
— стандарт-реліз, що ознайомлює ЗМІ з подіями, які відбуваються періодично.

Спеціальний прес-реліз складають, коли виникає потреба поінформувати про незаплановані події.

За функціональним призначенням і терміном подання стосовно події прес-релізи поділяють на анонс, запрошення, інформацію, резюме (див. таблицю нижче).

Види прес-релізу	**Мета**	**Час подання**
Анонс	ознайомити з подією	задовго до події
Запрошення	запросити на прес-конференцію або захід	за кілька днів до події чи прес-конференції (з урахуванням графіка роботи ЗМІ)
Інформація	висвітлити події, які відбуваються	одночасно з подією
Резюме	узагальнити події, визначити перспективи	після закінчення події

Реквізити прес-релізу:

1) дата подання;
2) назва виду документа;
3) назва установи, яка підготувала прес-реліз;
4) контактна особа, номер телефону та адреса отримання подальшої інформації;

5) заголовок;
6) текст, який містить відомості про зміст події, організаторів, місце, час, причини і значення події.

Прес-реліз має бути складено таким чином, щоб докладно викласти новину, не зашкодивши репутації організації, тому під час підготовки документа фахівці радять дотримувати такого плану:

1. Важлива новина.
2. Рішення написати прес-реліз.
3. Збір інформації, узгодження цитат.
4. Написання першої версії.
5. Внесення змін, підготовка остаточного варіанта.
6. Поширення прес-релізу.
7. Спілкування з представниками преси, надання додаткової інформації, організація інтерв'ю.

Факти, описані в прес-релізі, мають сприймати як сенсацію або принаймні бути цікавими для ЗМІ чи потенційних адресатів. Потрібно чітко уявляти, про що буде прес-реліз, яка інформація становитиме його основу: новина повинна бути не лише актуальною, а й вагомою, аби можна було її запропонувати багатьом виданням. Щоб привернути увагу, звістка має відповідати хоча б одному із завдань засобів масової інформації: інформувати, навчати, розважати.

Найпоширенішими інформаційними підставами для складання прес-релізу є:

— підсумовування результатів діяльності установи за певний проміжок часу;
— виготовлення нової продукції, надання нових послуг населенню;
— зміна у системі роботи, впровадження нових технологій;
— заяви, виступи керівників підприємства чи інтерв'ю з ними;
— участь у спеціальних бізнес-заходах (презентаціях, маркетингових акціях, тендерах, аукціонах) та доброчинних акціях;
— знакові події в житті установи чи її працівників.

На етапі підготовки прес-релізу відповідальна за створення документа особа повинна мислити як журналіст.

Зібравши необхідну інформацію, можна переходити безпосередньо до створення тексту, але слід пам'ятати, що існує усталена формула для написання прес-релізів, західні журналісти називають її *five w's & h* (з англ. п'ять ***w*** та одне ***h***). Тобто автор має вказати у прес-релізі *What*? (Що?) *Where*? (Де?) *When*? (Коли?) *Who*? (Хто?) *Why*? (Чому?). Структурують матеріал за правилом «перевернутої піраміди»: основну інформацію подають на початку — у заголовку і першому абзаці. Це роблять для того, щоб редактор мав можливість за потреби скоротити текст без втрати основного змісту. Отже, спочатку найголовніше, а потім — подробиці.

Заголовок прес-релізу має привернути увагу читачів, виділити його з-поміж інших. Для цього варто дотримувати таких правил:

1. Не використовуйте заголовки, схожі на нав'язливу рекламу, наприклад: *Ми продаємо найкращу в світі побутову техніку.* Заголовок, який містить зображення грошових знаків та багато знаків оклику, теж ніколи не буде прочитаний редактором.
2. Намагайтесь не використовувати імена або ініціали, крім випадків, коли необхідно ідентифікувати особу або це сприяє правильному прочитанню заголовка.
3. Не слід використовувати заголовки у формі запитання, адже, не отримавши інформації із заголовка, читач може і не «дошукатися істини».
4. Уникайте в заголовках критики або засудження. Віддавайте перевагу повним реченням — з підметом і присудком, які б розкривали зміст усього прес-релізу. Завдання заголовка — стисло передати суть прес-релізу.

Головну новину прес-релізу слід розміщувати в першому абзаці. Чотири перші рядки — це візитна картка прес-релізу. Тому текст недоречно починати з цитати або другорядної інформації. Добре сприймається фраза з 12 слів. Трьох-чотирьох таких фраз буде цілком достатньо, щоб у легкій ненав'язливій формі передати зміст повідомлення.

Інформацію, яку подали в першому абзаці, обов'язково деталізують у наступних, наводячи тільки факти.

Оцінні судження поміщають у цитату від очільника компанії або людини, відповідальної за проект. Цитата допоможе «пожвавити» матеріал, зробити його реалістичним. Не завершуйте прес-реліз висновками чи узагальненнями на кшталт *На нашу думку, це дуже актуальна дія* або *Попереду ще багато нових досягнень*. Якщо більше нічого сказати, просто поставте крапку.

Наприкінці варто подати загальну інформацію про компанію — кілька основних фактів, які нагадають журналістові про те, хто ви і над чим працюєте.

Обов'язково вказують ім'я, посаду і номер телефону, електронну адресу контактної особи. Це одна з важливих передумов успіху прес-релізу. Також зазначають, до кого журналіст може звернутися із запитаннями, тому контактна особа повинна мати час для спілкування з представниками ЗМІ й володіти інформацією.

Можна додати до прес-релізу світлину.

Під час написання прес-релізу пам'ятайте таке:

— обмежте вживання займенників *я, ти, ми, нас, наш, мій*;
— використовуйте цитати, уникайте мовних кліше;
— не зловживайте вузьконауковими термінами; абревіатури, що вживають у тексті бодай один раз, потрібно розшифрувати;
— надавайте перевагу дієсловам активного стану, обмежте використання безособових конструкцій: замість *Введено в дію новий цех для виготовлення...* пишіть *Компанія... ввела в дію новий цех для виготовлення...*;
— числівники від одного до п'яти, а також числівники на початку речення записують літерами;
— уникайте суб'єктивних оцінок та емоційних висловлювань;
— перечитайте готовий прес-реліз очима пересічного читача: чи все ви зрозуміли? чи легко було сприймати текст?

Обсяг стандартного прес-релізу не повинен займати більше однієї сторінки. Якщо прес-реліз більше двох сторінок, бажано зробити підзаголовки. Не варто перетворювати текст на суцільний блок інформації.

Для прес-релізу використовуйте білий папір високої якості формату А4 чи фірмовий бланк зі стандартними атрибутами (логотипом, назвою, адресою, телефонами), можна також розробити спеціальний бланк для прес-релізів.

Заголовок прес-релізу оформлюють жирним шрифтом, великими літерами (кегль — 14), а через подвійний інтервал — текст (кегль — 12) з інтервалом 1,5.

Документ друкують, дотримуючи берегів: лівий — 30 мм, правий — 15 мм, верхній — 15 мм, нижній — 30 мм. Якщо текст не вміщується на одній сторінці, внизу зазначають *Продовження далі.*

Прес-реліз подають у ЗМІ та інформаційні агентства кількома способами: поштою, факсом, електронною поштою, приносять особисто. Обов'язково телефонують до редакції, аби пересвідчитися в тому, що ваш матеріал надійшов.

Переймаючись долею прес-релізу, не будьте надто настирливими, відчувайте міру. Якщо ж ваша інформація з'явилась у пресі, обов'язково зателефонуйте в редакцію та чемно подякуйте: дружні відносини з журналістами — основа тісної співпраці та гарантія появи в ЗМІ інформації про вашу організацію.

✍ Зразок прес-релізу

ПРЕС-РЕЛІЗ

12 березня 2014 р. в Національному музеї Тараса Шевченка відбудеться VII міський конкурс читців поезії Тараса Шевченка.

Організатори конкурсу:

— Головне управління освіти й науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);
— Управління освіти виконавчого органу Шевченківської районної у м. Києві ради (Шевченківської районної у м. Києві державної адміністрації);
— Національний музей Тараса Шевченка.

Мета конкурсу — пропаганда творчості великого поета Тараса Шевченка; залучення дітей та учнівської молоді до вивчення й осмислення постаті Кобзаря, його спадщини.

Конкурс проводять у Національному музеї Тараса Шевченка.

Вирізняючись високим рівнем організації та сприйняття у культурно-мистецькому житті столиці, конкурс уже давно став традиційним.

У конкурсі беруть участь учні 7—11 класів загальноосвітніх навчальних закладів. Конкурсанти читатимуть або виконуватимуть у музичному супроводі поезію Тараса Шевченка, твори інших авторів про Кобзаря, а також власні твори про поета.

На міський конкурс від кожного району направляють по два переможці районного конкурсу та два переможці конкурсу серед професійно-технічних закладів міста.

Виступи учасників конкурсу оцінює журі за такими критеріями:

— рівень виконавської майстерності;
— створення сценічного образу;
— культура виконання.

Для власних творів враховують ідею та зміст поезій, рівень поетичної майстерності.

Переможцям вручають дипломи та цінні подарунки.

Початок конкурсу о 14:00.

Адреса: бульвар Шевченка, 12.

Контакти:

оргкомітет: 279-24-13.

Телеграма

Телеграма — це узагальнена назва довідково-інформаційних документів, для пересилання яких використовують телеграф.

Телеграми надсилають у найтерміновіших випадках, коли інші види зв'язку не можуть забезпечити вчасного повідомлення інформації адресатові.

Залежно від призначення службові телеграми бувають ***внутрішні*** й ***зовнішні***.

Внутрішні службові телеграми поділяються на *вищі державні, державні, термінові, звичайні*. У першу чергу обслуговують вищі державні та державні телеграми, потім — із помітками «Звіт» і т. ін.

Телеграми за терміновістю поділяються на ***звичайні, термінові, урядові***.

До категорії термінових належать телеграми, оплачувані за терміновим тарифом, службові з помітками: *Термінова; Метео*, а також *Термінова телефонна розмова*. Усі інші вважають звичайними.

Текст телеграми має бути гранично стислим, зважаючи на його терміновість і важливість. У ньому може міститися словесна та цифрова інформація. У тексті немає абзаців, переносів, розрізнення великих та малих літер, розділових знаків (за потреби їх передають словами), іноді службових слів, якщо адресат може легко їх відновити за контекстом.

Телеграму оформляють на бланку й заповнюють спочатку відправником, який складає текст, вказує адресу, категорію телеграми (звичайна чи термінова), у разі пересилання вітання обирає художній бланк, а потім працівник відділення зв'язку, який фіксує дату й час прийому, кількість слів, визначає вартість телеграми.

Використовують позначки з повідомленням про вручення із засвідченим підписом, з оплаченою відповіддю, доручення.

У тому разі, коли телеграми надсилають службові особи, котрі перебувають у відрядженні, під рискою відправник зазначає, крім власного прізвища, ще й посаду, ким і за яким номером йому видано посвідчення про відрядження, а також серію, номер, місце і дату видання паспорта.

Службові телеграми готують у двох примірниках, один з яких надсилають адресатові, а інший вносять до справи.

Реквізити телеграми:

1) зображення герба;
2) назва міністерства чи відомства;
3) назва виду документа;
4) реєстраційний номер;
5) адресат;

6) текст;
7) адресант.

Вимоги до складання тексту телеграми:

— текст має бути коротким;
— виправлення й переноси в тексті робити не дозволено;
— розділові знаки опускають. Якщо необхідно, то розділові знаки пишуть літерами (кома — «КМ», крапка — «КРПК», лапки — «ЛПК»);
— дати й цифри бажано писати словами;
— текст телеграми друкують на друкарських машинках, на комп'ютерах великими літерами з двома інтервалами між рядками; від руки треба писати великими літерами, чітким, розбірливим почерком темним чорнилом;
— перед текстом вказують номер документа, на який дають відповідь у телеграмі, у кінці тексту — вихідний номер телеграми;
— підпис засвідчують печаткою установи.

Міжнародна телеграма може бути написана відправником латинськими літерами будь-якою мовою. Телеграфний зв'язок підприємств, установ, організацій України з представниками близького й далекого зарубіжжя ведуть зазвичай українською мовою, тільки літери кириличної абетки замінюють латинськими літерами, які подано в таблиці міжалфавітних відповідників.

Для міжнародних телеграм встановлено спеціальні бланки. У текстах цих телеграм застосовують такі самі розділові знаки, як і для внутрішніх. Римські цифри в телеграмах не використовують, а в разі потреби передають арабськими цифрами.

Зразок телеграми

ТЕЛЕГРАМА

Термінова
Київ Видавництво Либідь Бойко
Харківський університет
поштою

ПРОСИМО ПРИЙНЯТИ ЗАМОВЛЕННЯ ПІДРУЧНИКИ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ ВИКОНАННЯ СПОВІСТІТЬ РЕКТОРАТ ЗЛЕНКУ

Зленку В. О.

Ректорат університету

Свободи 4

Харків 161042

(дата)

(печатка)

Телефонограма

Телефонограма — це довідково-інформаційний документ, який передають телефоном, фіксують у спеціальній книзі (журналі) і який містить розпорядження, інформацію вищих органів.

Такий зв'язок використовують, коли треба терміново сповістити когось про щось: про засідання, наради, ділові зустрічі, зміни в запланованих діях, заходах тощо.

Телефонограми зазвичай складає, оформлює і передає секретар-референт керівника або інший працівник підприємства за дорученням керівника.

Текст телефонограми має бути лаконічним, чітким, стислим (бажано — до 50 слів), з акцентом на факти, дати, час і місце проведення заходів тощо, на питання, які обговорюватимуть. Якщо в тексті є слова, котрі складно сприймати на слух (наприклад, прізвище *Рценко*), то треба кожну літеру передавати словами (наприклад, *Роман, циган, екран, Наталка, Кирило, Оксана*).

Складену та оформлену телефонограму повинен перевірити й підписати керівник або відповідальний працівник підприємства.

Якщо телефонограму передають кільком адресатам, то складають їх список із номерами телефонів.

Таким чином, телефонограма — це узагальнена назва різних за змістом документів, які вирізняються особливим способом прийому-передання тексту — телефоном. Телефонограми використовують для передання термінових коротких повідомлень, виклику

на наради, засідання, а також для отримання інформації оперативного характеру, яка потребує документального оформлення.

Оформляючи вихідну телефонограму, зазначають **такі реквізити**:

1) назву виду документа;
2) адресата;
3) дату підписання;
4) індекс (вихідний номер);
5) підпис;
6) прізвище і номер телефону особи, яка прийняла телефонограму;
7) прізвище і номер телефону особи, що передала телефонограму;
8) дату і час передання телефонограми.

Передаючи телефонограму, слід дотримувати таких правил:

1. Відрекомендуватися й назвати номер свого службового телефону.
2. Назвати вид документа.
3. Продиктувати текст телефонограми (переконатися в правильності запису його абонентом).
4. Назвати посаду та прізвище особи, яка підписала телефонограму.
5. Записати назву посади, прізвище, ім'я та по батькові особи, яка прийняла телефонограму, номер її службового телефону, час передавання-приймання.

Прийнята телефонограма може бути спочатку застенографована або записана за допомогою звукозаписувальної техніки, а потім розшифрована і надрукована.

Одержавши телефонограму, секретар має ознайомити з її змістом керівника чи працівників, яким адресовано телефонограму.

Виконавець телефонограми власноруч проставляє позначку про ознайомлення, де зазначає посаду, підпис та дату ознайомлення.

Телефонограми оформляють на загальних, трафаретних чи спеціальних бланках або на чистих аркушах паперу формату А5 в одному примірнику.

Отриману телефонограму слід віддрукувати, вичитати, зареєструвати й передати керівництву організації негайно. Бланк із текстом телефонограми підшивають до відповідної справи. На

підприємствах із невеликим обсягом документообігу телефонограми записують від руки в спеціальних журналах.

Заборонено передавати телефонограми між структурними підрозділами організації.

Передання телефонограм, ведення міжміських телефонних розмов здійснюється з телефонних апаратів, визначених для цієї мети.

Зразок службової телефонограми

Професійно-технічне училище № 8

Передав — секретар Петрова, тел. 32-56-14

Прийняв — секретар Павленко, тел. 35-71-36

ТЕЛЕФОНОГРАМА

23.01.2014 № 26/14 Час передання 11:00

м. Вінниця

26 січня 2014 р. о 15:30 в актовій залі училища відбудеться нарада директорів шкіл Замостянського району з питання профорієнтації. Адреса училища: вул. Чехова, 48.

Директор училища Прокопов П. І.

З телефонограмою ознайомлений

Посада (підпис) Ініціали, прізвище

(дата)

Факс

Факс — це узагальнена назва різноманітних за змістом документів, що надходять до установ, організацій, фірм за допомогою спеціального апарата (телефаксу) телефонними каналами зв'язку.

Факс — це ксерокопія документа, що передають до організації. Телефаксом можуть бути передані будь-які види документів, а також таблиці, креслення, схеми, малюнки, фотокартки. Наразі

цей зв'язок використовують як засіб листування між агенціями, фірмами та установами.

Факси пишуть на бланках підприємства для зовнішніх документів. Оформлення факсу відповідає оформленню службового листа.

Головні вимоги до тексту факсу — лаконічність, простота викладу. Факс складають в одному примірнику, який після передання по апарату зберігають у справі.

Оформлення факсу здійснюється аналогічно до службових листів, але з додатковими даними, які проставляє сам апарат (телефакс):

— код відправника;
— дата й час передавання;
— протяжність передавання;
— номер телефаксу, з якого передано інформацію;
— кількість сторінок.

Реквізити факсу такі:

1) назва документа;
2) дата;
3) назва адресанта, установи, яка передає факс;
4) прізвище, посада особи, що підписала документ;
5) назва адресата, організації та службової особи — одержувача факсу;
6) заголовок;
7) текст — із зазначенням кількості сторінок.

Текст факсу складають без скорочень.

Після закінчення передавання факсу адресант має одержати підтвердження (CONFIRMATION RETORT) про те, що адресат отримав інформацію.

Складові елементи підтвердження такі:

1) назва (код) фірми-одержувача;
2) номер телефаксу,
3) дата;
4) кількість одержаних сторінок;

5) результат (RESULTS) — у разі одержання факсу повністю й без помилок проставляють «ОК»; якщо були помилки, то вказують сторінки, на яких сталися перебої.

За необхідності факси копіюють, оскільки факсовий папір зберігає текст протягом нетривалого строку. Якщо ж використовують звичайний папір, то копіювання не обов'язкове.

Зразок факсу

Товариство з обмеженою відповідальністю «Джерела»

2 жовтня 2011 р. № 02-04/138

Директорові заводу «Росинка»

панові Діденку І. П.

Факс (064) 2443487

Про постачання турбогенераторів

ФАКС

Згідно з договором постачання № 4/24 від 18 вересня 1999 р., Ви мали доправити нам 5 (п'ять) турбогенераторів (МФ-165). Просимо терміново відвантажити обладнання. Наша адреса: вул. Грінченка, 123, м. Київ, 63, Україна, 04063 Факс: (044) 2124438.

Оплату гарантуємо.

З повагою

Президент фірми (підпис) О. П. Корнієнко

Розділ 4

ДІЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ

Офіційне листування можна розділити на три види:

1. **Дипломатичне** — офіційне листування міждержавних установ чи іноземних представництв у дипломатичній практиці.
2. **Адміністративне** — офіційне листування між органами управління (органи влади, керівні органи) та виконавцями (установи, підприємства, організації), а також їх структурними підрозділами.
3. **Ділове (комерційне)** — листування напівофіційного характеру між фірмами, установами тощо.

За тематичною ознакою ділові листи поділяють на:

I. ***Комерційні*** — використовують під час підготовки до укладення комерційної угоди, а також під час виконання умов договорів. До них належать такі ділові листи:
   - — лист-відповідь — лист, що містить відомості, про які попередньо було зроблено запит;
   - — лист-запит — лист, у якому адресант звертається з певним запитанням до адресата, наприклад звернення однієї сторони до іншої про бажання укласти угоду (без зазначення умов угоди) або уточнити якесь питання під час укладання угоди;
   - — лист-інформація — містить інформацію про стан якихось справ, що можуть цікавити організацію, до якої цей лист надсилають;
   - — лист-попередження — лист, у якому адресата попереджають про припинення попередньої домовленості у разі невиконання ним своїх зобов'язань;
   - — лист-пропозиція (оферта) — заява особи про бажання укласти угоду із зазначенням конкретних умов угоди;

— лист-претензія (рекламація) — претензії до сторони угоди, яка порушила прийняті на себе за договором зобов'язання, і вимога відшкодування збитків;
— лист-нагадування — містить нагадування про виконання домовленостей, зобов'язань і заходи, яких буде вжито в разі їх невиконання.

II. ***Некомерційні*** — використовують під час вирішення різноманітних організаційних, правових питань, економічних взаємин. До них належать:
— лист-гарантія — містить підтвердження певних зобов'язань або умов, адресований окремій організації чи установі.
— інформаційний лист (лист-повідомлення) — передбачає інформування про якісь події чи факти, які становлять інтерес або можуть зацікавити адресата;
— лист-підтвердження — містить підтвердження отримання якогось товару, згоди з чим-небудь, якогось факту тощо;
— лист-подяка — виражає подяку з якогось приводу;
— лист-привітання — містить вітання з якогось приводу;
— лист-запрошення — містить запрошення на якийсь захід;
— лист-прохання — містить прохання зробити або припинити якусь дію, спонукати до дії тощо;
— лист-рекомендація — лист із попереднього місця роботи, що характеризує професійні якості здобувача роботи або лист із рекомендаціями відомого адресату листа партнера, фірми.
— лист-співчуття — містить співчуття з якогось приводу;
— інструкційний лист — містить вказівки та роз'яснення підвідомчим організаціям;
— супровідний лист — складають для повідомлення адресату про направлення якихось супровідних (неадресованих) документів, матеріальних цінностей тощо.

За структурою виділяють такі ділові листи:
— ***регламентовані*** — укладають за встановленим зразком;
— ***нерегламентовані*** — містять авторський текст і складають у вільній формі, не мають встановленого зразка.

За композиційними особливостями ділові листи поділяються на:

— ***одноаспектні***, котрі розглядають одну проблему, питання;
— ***багатоаспектні***, висвітлюють декілька питань або вони містять однотипні й різнотипні аспекти — прохання, повідомлення, пропозиції.

За кількістю адресатів ділові листи розділяють на:

— ***звичайні***, які надсилають на одну адресу від імені одного кореспондента;
— ***циркулярні***, що надсилають цілій низці установ (наприклад, керівною установою до своїх структурних підрозділів (кілька адрес)).
— ***колективні***, котрі надсилають на одну адресу, але пишуть їх від імені кількох кореспондентів.

За формою відправлення ділові листи можуть бути:

— ***конвертові*** — надіслані за допомогою пошти в конверті (поштове відправлення);
— ***електронні*** — надіслані в електронному вигляді на *e-mail* (електронна пошта).
— ***факсові*** — надіслані факсом (факсове повідомлення).

Службові листи

Службові листи — це узагальнена назва різноманітних за змістом інформаційних документів, які виступають основним засобом спілкування й оперативного управління діяльністю установ, організацій, підприємств.

Як було згадано вище, є різні види службових листів, і за функціональними ознаками їх поділяють на два види:

1. Листи, що потребують відповіді (лист-прохання, лист-запит, лист-нагадування, лист-пропозиція, лист-звернення, лист-вимога тощо).
2. Листи, що не вимагають відповіді (лист-відповідь, лист-запрошення, лист-подяка, супровідний, гарантійний, комерційний, рекомендаційний лист тощо).

Службові листи належать до основних засобів обміну інформацією між підприємствами, організаціями, установами, фірмами. На них припадає чимала частина вхідної й вихідної документації.

Працівники служби документування повинні намагатися скорочувати обсяг документообігу, тобто кількість документів, що надійшли до організації й створені нею за певний період, а отже, обґрунтовано братися за складання документів цієї групи. Службові листи рекомендовано оформляти лише тоді, коли неможливо вирішити питання в усному спілкуванні — очно чи телефоном.

Виклад тексту службового листа має бути лаконічним, послідовним, переконливим і коректним. Факти й події слід висвітлювати об'єктивно, усі аспекти розглядуваного питання викладати зрозуміло, стисло, але достатньою мірою повно. У службових листах допускається також порушувати кілька питань. Проте слід ураховувати, що такі листи доводиться обробляти набагато довше. Тому все ж доцільніше оформити кілька листів. Декілька питань в одному листі можна порушувати тоді, коли вони взаємопов'язані.

Текст листа зазвичай складають з двох логічно пов'язаних між собою частин — вступної та основної. У вступній частині зазначають факти, події, обставини, що спричинили написання листа, а також посилаються на факти, документи, дати нормативних чи інструктивних матеріалів. Наприклад:

Повідомляємо, що заявку Вінницького міжрегіонального вищого професійного училища на участь у третій виставці-презентації «Інноваційні технології навчання» розглянуто радою і прийнято до виконання.

В основній частині тексту листа викладають його головну мету у формі пропозиції, відмови, гарантії, зауваження, висновків тощо. Наприклад:

Підготовлено виставкову експозицію «Вінницьке міжрегіональне вище професійне училище» згідно із заявкою. Призначено відповідального виконавця з питань участі у виставці п. Л. В. Мароховську, тел. (044) 207-10-27.

Залежно від призначення службового листа й від того, на чому його автор хоче сконцентрувати увагу адресата, порядок розташування логічних частин тексту може бути різним. Якщо враховувати невпинне зростання потоку інформації, то для активізації її сприйняття рекомендовано починати текст службового листа з основної частини, а докази й підстави викладати нижче.

Службові листи з нескладних питань, що були обговорені заздалегідь, можуть містити лише основну частину. Наприклад:

Просимо надати конференц-залу для проведення семінару газети «Все про бухгалтерський облік».

Основні питання листа треба чітко сформулювати й розташувати в послідовності, найбільш оптимальній для сприйняття. Після складання та написання службовий лист необхідно відредагувати.

Листи слід складати з кожного питання окремо, оскільки це значно спрощує й пришвидшує всі операції з оброблення та виконання цього документа. Якщо в листі виникає потреба назвати якісь інші установи, організації, підприємства, слід намагатися називати їх якомога точніше і при цьому вказати адресу: адже в кореспондента може з'явитися потреба звернутися туди за розв'язанням свого питання, а пошуки адреси заберуть у нього багато часу й зусиль. Лаконізм листа повинен супроводжуватись точністю викладу: будь-яка похибка може змінити відтінок змісту інформації, ускладнити користування ним.

Службові листи надсилають, аби спонукати адресата до дії, роз'яснити йому щось, переконати його в чомусь. Цього досягають завдяки чіткості викладання й змістовності тексту.

Для більшості службових листів характерна повторюваність одних і тих самих зворотів. Наприклад, починати службові листи можна такими зверненнями: *Шановний Іване Васильовичу! Пане Сметаніне! Шановна пані Андрійчук! Шановні панове!* (коли імена та прізвища адресатів невідомі або звертаються до колективу).

Продовжують більшість листів такими словами й словосполученнями: *У зв'язку з..., Відповідно до..., Як відомо, Ймовірно..., Прошу..., Просимо...* та ін.

Уживають також дієприслівникові звороти: *Враховуючи...*, *Незважаючи на...*, *Розглянувши зауваження...*, *Розглянувши пропозиції...*, *Керуючись Постановою Кабінету Міністрів України...* та ін.

Якщо лист-відповідь має посилання на індекс і дату вхідного документа, то в тексті документа його повторювати не слід.

Службовий лист оформляють на бланку для службового листа (перевагу віддають кутовому розташуванню основних реквізитів) або на чистому аркуші паперу (в такому разі залишають місце для відбитка кутового чи поздовжнього штампа адресанта). Залежно від обсягу тексту використовують бланки чи аркуші формату А4 або А5.

Реквізити службового листа:

1) дата (проставляють у день підписання документа): її записують здебільшого словесно-цифровим способом. На бланках дату листа ставлять ліворуч угорі на спеціально відведеному для цього місці. Якщо лист написаний не на бланку, то дату вказують під текстом зліва;
2) індекс (проставляють у день підписання документа);
3) посилання на індекс і дату вхідного документа (роблять у листах-відповідях);
4) гриф обмеження доступу до документа (у разі потреби);
5) адресат.

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

Друкарня видавництва «Україна»
Савченку І. П.

Якщо листа адресовано керівникові установи, назва якої входить у найменування посади, то прізвище й посаду подають у давальному відмінку, а назву установи — у родовому. Наприклад:

Директорові
Рівненського професійно-технічного
училища № 63
Бондаренку П. П.

В адресі можна вказувати лише назву посади, без прізвища та ініціалів особи, яка цю посаду обіймає. Це припустимо тільки за умови, якщо ця посада єдина в установі, організації чи на підприємстві. Наприклад:

Генеральному директорові
заводу «Термінал»

Якщо особа, якій надсилають листа, має вчене звання або науковий ступінь, то ці відомості подають перед прізвищем. Ступені й звання можна записувати в скороченій формі. Наприклад:

Ректорові Дніпропетровського
державного університету
проф. Л. П. Степанишину

У складі реквізиту «адресат» може бути поштова адреса. Слід пам'ятати: якщо лист адресовано установі, поштову адресу вказують після назви установи, структурного підрозділу й прізвища службової особи. Наприклад:

Правління ЖБК «Мир-98»
Відділ кадрів
Ф. К. Васильченку
вул. Грінченка, 8/2
Київ-60, 04060

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

6) резолюція;
7) заголовок до тексту (якщо обсяг тексту документа, виготовленого на аркуші формату А4, невеликий, то заголовка може не бути; на аркушах формату А5 заголовок до тексту не наводять);
8) позначка про контроль;
9) текст, що містить дві частини: опис фактів або подій, що послужили підставою для написання листа, та висновки і пропозиції;

10) позначка про наявність додатка (оформляють у разі потреби);
11) підпис — підписує службовий лист переважно керівник установи (організації, підприємства), його заступник чи керівник структурного підрозділу. Якщо лист написано на бланку установи, то зазначають лише посаду, ініціали та прізвище особи, яка підписує лист (назву установи не повторюють). Наприклад:

Генеральний директор (підпис) Є. Г. Прокоф'єв

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

Директор
видавництва «Освіта» (підпис) С. В. Лосєв;

12) гриф погодження;
13) візи (оформляють у разі потреби на примірнику адресанта);
14) відбиток печатки (проставляють у разі потреби);
15) прізвище виконавця та номер його телефону (позначка про виконавця);
16) позначка про виконання документа й направлення його до справи (оформляють від руки після виконання документа);
17) позначка про перенесення даних на машинний носій;
18) позначка про надходження (проставляє адресат у день надходження документа).

Якщо службовий лист надсилають за межі України (у країни колишнього СРСР), то його доцільно підготувати російською мовою. Бланк має бути двомовний, допускається російсько-український варіант. Беручись до написання ділового листа, ми щоразу замислюємося над тим, як його правильно почати і як краще закінчити. І передусім постає проблема звертання.

З-поміж звертань найпоширенішими є такі:

Уважаемый/-ая (имя)	*Шановний/-а (ім'я)*
Уважаемый господин	*Шановний пане*
Уважаемая госпожа	*Шановна пані*
Уважаемые господа	*Шановні панове*
Уважаемые коллеги	*Шановні колеги*

Ці звертання є усталеними, традиційними і, на перший погляд, не становлять жодних труднощів. Однак із формулами *Шановний пане* та *Шановна пані* слід бути обережними, надто коли ви знаєте лише прізвище та ініціали адресата і не впевнені, чоловік це чи жінка. І якщо ви не впевнені цілковито у статі О. П. Іваненко, краще вжити поширене тепер подвійне звертання *Шановний пане/пані О. П. Іваненко*. Бо прикро буде і вам, і вашому адресатові, якщо листа із звертанням *Шановний пане О. П. Іваненко* отримає молода й приваблива Ольга Петрівна.

У сучасному діловому листуванні прийнятним вважають також указувати звання адресата чи його професію: *Вельмишановний професоре, Шановний лікарю, Пане вчителю, Шановний пане суддя, Вельмишановний пане прокурор* та ін.

Доволі складною та делікатною є проблема звертання до церковних осіб та вищих державних осіб. Так, наприклад, до служителів церкви звертаємося:

Слава Ісусу Христу! (Христос народився! Христос воскрес!)

Всечесніший Отче!

Всечесніший Отче Пароху!

Всесвітліший Отче Докторе!

Високопреподобний Отче Раднику!

Ваше Преосвященство!

Ваше Блаженство!

Блаженніший і дорогий Митрополите!

Високопреосвященніший Владико Митрополите!

Ваша Еміненціє! (до кардинала)

Ваша Святосте! (до Патріарха)!

До Президента держави звертаємося: *Ваша Високодостойносте Пане Президенте.*

Звертання до міністрів і послів: *Високодостойний пане Міністре, Високодостойний пане Амбасадоре.*

Не слід забувати про те, що в українській мові звертання має граматичну форму кличного відмінка, а тому формулювання *Шановна Ольга Петрівна!, Шановний вчитель, Пан суддя* є ненормативними.

Вступна частина будь-якого листа має одразу привернути увагу адресата. Від кількох перших фраз може залежати дуже багато. Наприклад, після тривалих і напружених переговорів обидві сторони нарешті досягли згоди. Однак взаєморозуміння й теплі стосунки, що склалися, охолонуть, якщо ви не намагатиметесь підтримувати їх. І перша ж фраза вашого листа може відіграти дуже важливу роль: або зміцнить приязнь і укріпить партнерство, або засвідчить стримане ставлення й матиме відповідну реакцію.

Звичайно, якщо після зустрічі, на якій було досягнуто довгоочікуваної згоди, ви почнете свого листа словами *Відповідно до нашої угоди..., Дозвольте Вам повідомити..., Цим повідомляємо..., На підтвердження нашої домовленості...* тощо, то це, безперечно, буде ввічливо, але холодно, без жодного натяку на потепління, що виникло внаслідок переговорів. Інша річ, якщо ваш лист буде своєрідним продовженням цієї успішної зустрічі: *Нам було приємно..., Ми дуже раді..., Щиро вдячні Вам за..., Хочемо з приємністю зазначити..., Нам особливо приємно...* Такий вступний комплімент, який засвідчує вашу повагу, буде приємним для адресата і налаштує його позитивно.

Не слід забувати й про те, що відсутність звертання трактують як зневагу до адресата і вважають порушенням етикету ділового листування.

А як правильно почати листа, щоб він справив на адресата належне враження? Важливо вдало сформулювати першу фразу, яка залежатиме від мети та змісту листа. Наприклад, у першому реченні ви можете висловити адресатові подяку — це буде і ввічливо, і доречно і налаштує на доброзичливе сприймання: *Щиро дякуємо за..., Дуже вдячні Вам за..., Складаємо свою подяку за..., Дякуємо Вам за те, що Ви знайшли час і можливість, Ми щиро вдячні Вам за..., Передусім дозвольте подякувати Вам за...*

Інший, більш сухий і офіційний варіант початкової формули — підтвердження отримання листа (інформації, документів та ін.): *Ми отримали Вашого листа від (дата), Підтверджуємо отримання Вашої телеграми, На підтвердження телефонної розмови*

з Вашим представником повідомляємо..., Ми отримали Вашого листа з повідомленням про..., Із вдячністю підтверджуємо отримання інформації стосовно...

Одним із важливих елементів ділових листів є також посилання на попередній лист, факт, подію, зустріч чи телефонну розмову: *У відповідь на Вашого листа від (дата), Відповідаючи на Ваш запит від (дата), Відповідно до контракту № ..., підписаного між нашими фірмами..., Відповідно до домовленості, досягнутої під час нашої недавньої зустрічі, Посилаючись на рекламне оголошення в газеті ..., просимо Вас...* тощо.

Інформаційні листи

Інформаційні листи — це службові листи, у яких одна організація, що є адресантом, інформує інші організації або приватних осіб — адресатів про певні факти, події чи заходи. Зазвичай адресант пропонує свої вироби або послуги. Інформація, наведена в листах такого типу, має бути якомога ширшою.

Інформаційні листи можуть мати узагальненого адресата. Наприклад:

Директорам навчальних закладів

Шановні колеги!

Інтеграція України в Європейський простір невід'ємно пов'язана з якістю національної системи освіти, її конкурентоспроможністю. Нещодавно Україна приєдналась до Болонського процесу. Розпочався новий динамічний етап модернізації галузі освіти. Одним із основних чинників підвищення якості знань є оновлення навчально-виховного процесу, упровадження у практику навчання інноваційних технологій.

Багато навчальних закладів різних рівнів, наукових установ плідно працюють у цьому напрямку, мають вагомі здобутки, позитивний досвід практичної роботи.

Основна мета виставки-презентації — інформувати широку педагогічну громадськість, фахівців, органи державної влади і управління

про новітні досягнення у галузі освіти, реальний стан упровадження інноваційних технологій у навчальний процес, поповнення Реєстру інноваційних робіт, визначення пріоритетних напрямків і проблем подальшого розвитку освіти.

На виставку запрошуємо навчальні заклади різних рівнів і форм власності, установи, регіональні й муніципальні органи управління освітою, видавництва, фірми, що працюють на терені освіти, міжнародні організації.

До інформаційних листів належать, зокрема:

— лист-повідомлення;
— лист-запрошення;
— лист-оповіщення;
— лист-нагадування;
— лист-попередження;
— рекламний лист.

Зазвичай інформаційні листи не потребують відповіді, але є й винятки. Наприклад, якщо вам надіслали запрошення, де є абревіатура *R.S.V.P.* (від фр. Répondez s'il vous plaît — будь ласка, дайте відповідь), обов'язково потрібно дати відповідь за зазначеною адресою на ім'я вказаної особи.

Також потрібно відповідати на листи, якщо про це в тексті просить відправник.

Листи-повідомлення

Листи-повідомлення — це такі службові листи, у яких повідомляють про щось чи стверджують якийсь факт.

Листи такого змісту надсилають тоді, коли треба поінформувати про зміну адреси чи назви установи (фірми, організації), відкриття філії, початок виробництва тощо. Такі листи адресують здебільшого конкретній організації, установі, фірмі.

Звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості, може бути в ролі заголовка до тексту листа-повідомлення. Однак

доволі часто повідомлення офіційного характеру починаються власне текстом.

У разі якщо ви маєте намір повідомити про здійснення певного заходу, у листі слід зазначити:

— дату;
— час;
— адресу;
— контактний телефон щодо планування проведення відповідного заходу.

Текст листа-повідомлення зазвичай розпочинають так:

Повідомляємо Вам про те, що…

Дозвольте повідомити Вам про те, що…

Хочемо повідомити про те, що…

Цим повідомляємо…

Ми уважно розглянули Ваше прохання й повідомляємо…

Ми офіційно повідомляємо Вам про те, що…

Відповідаючи на Ваш запит стосовно…, повідомляємо…

Ми раді повідомити Вам про те, що…

Зразок листа-повідомлення

Шановні панове!

Хочемо повідомити Вам, що виробництво замовлених Вами товарів розпочалось і ми будемо готові відвантажити їх... (термін).

Просимо повідомити про спосіб транспортування, якому Ви віддаєте перевагу.

З повагою...

або

Вельмишановний пане ... !

Щиро вдячні Вам за листа від... (дата). На превеликий жаль, маємо повідомити, що ми не виготовляємо товару потрібної Вам якості.

Надсилаємо наші зразки для того, щоб Ви змогли визначити, чи відповідають вони Вашим потребам. Якщо Вас влаштовує лише

обумовлена якість, то ми зможемо виготовити й постачити цю продукцію впродовж найближчих ... місяців.

Для визначення вартості замовлення надішліть точні відомості щодо обсягу потрібної Вам продукції. Отримавши від Вас необхідну інформацію, ми зможемо підготувати проект угоди.

Очікуємо на швидку відповідь.

Із щирою пошаною...

Листи-запрошення

Листи-запрошення — це такі службові листи, у яких адресатові пропонують узяти участь у якихось заходах.

Листи-запрошення адресують конкретним особам, підприємствам, установам чи організаціям.

Лист-запрошення зазвичай починають зі звертання до адресата:

Шановні добродії!

Вельмишановні пані й панове!

Високодостойний(-а) пане (пані) … !

Глибокошановний(-а) … !

Текст листа-запрошення може починатися зі зворотів:

Просимо взяти участь…

Запрошуємо Вас…

Ми раді запросити Вас…

Сподіваємось, що ви відвідаєте…

Просимо не втратити нагоди й завітати до нас…

Нам хотілося б, щоб Ви…

Гадаємо, що Ви не відмовитеся…

На знак своєї вдячності запрошуємо Вас …

Будемо дуже раді, якщо Ви погодитеся…

Щиро сподіваюся, що Ви знайдете можливість…

Запрошуємо вас відвідати…

Щиро сподіваємось побачити вас серед гостей свята…

Нам буде приємно бачити вас та пана (пані)… на святкуванні…

Дозвольте запросити вас на урочисте відкриття виставки (ярмарку, конференції, фестивалю)…

Будемо вдячні (раді), якщо ви зможете відвідати…

У листі-запрошенні зокрема повідомляють:

— зміст запропонованого заходу;
— строки проведення заходу;
— умови участі.

Першоосновою змісту кожного запрошення є: хто, кого, куди, коли, з якої нагоди запрошує. Такі факти повинні бути викладені чітко, щоб в адресата не виникало жодних сумнівів і вагань.

Стиль і обсяг запрошення залежать від характеру відповідного заходу, а також від ваших стосунків із адресатом. Адже стандартне лаконічне запрошення доволі-таки відрізняється від запрошення з особистим підписом відправника.

Найвищим виявом уваги є особисте запрошення, написане винуватцем урочистості від руки. До речі, на персонально адресоване запрошення треба обов'язково відповідати.

Зразок листа-запрошення

ЗАПРОШЕННЯ

Шановний колего Олександре Дмитровичу!

Буду радий бачити Вас на відкритті моєї персональної виставки, що відбудеться 11 жовтня 2011 р. На виставці будуть представлені результати моєї річної творчої діяльності.

Думки та враження щодо виставки, отримані від такої висококваліфікованої й шанованої людини, як Ви, для мене дуже важливі.

Сподіваюся, що Ви знайдете час ознайомитися з моїми роботами.

Буду радий Вас бачити в Арт-центрі (вул. Космонавтів 14, офіс 9) о 18 годині.

З повагою

Творчий дизайнер (підпис) О. С. Коломієць

Лист-оповіщення

Лист-оповіщення — це службовий лист, який надсилають у разі необхідності повідомлення чи оприлюднення, ствердження якогось факту.

Листи такого змісту надсилають, коли треба сповістити про зміну адреси чи назви підприємства, установи, фірми, організації, сфери діяльності, проведення реорганізації, перереєстрації, відкриття нових філій, початок виробництва тощо.

Такий різновид інформаційних листів адресують здебільшого конкретним підприємству, особі.

Лист-оповіщення зазвичай починається звертанням. Його текст зазвичай є стислим. До справи можна перейти, скориставшись такими словами:

Сповіщаємо Вас про те, що…

Офіційно сповіщаємо Вас про те, що…

Доводимо до Вашого відома, що…

З приємністю сповіщаємо Вас…

Хочемо сповістити, що…

Листи-оповіщення й листи-повідомлення дуже подібні, але між ними є тонка межа.

Повідомляти означає доводити до чийогось відома певну інформацію, а ось оповіщати — подавати звістку, публічно заявляти й, нарешті, оголошувати про щось.

Правилами побудови текстів для листів-повідомлень та листів-оповіщень можна користуватись і для повідомлень чи попереджень, адресованих працівникам. Але такі документи вже не вважатимуться листами, оскільки листи — це засіб обміну інформацією різних організацій між собою або з приватними особами.

Так, повідомлення працівників про тимчасове переведення на іншу роботу, про надання щорічної основної відпустки, про перейменування посади тощо хоч і близькі до листів, але вважаються внутрішніми службовими документами.

Зразок листа-оповіщення

АТЗТ «ГЛОРІЯ»
вул. Севастопольська, 14
м. Київ, 04008
тел./факс (44) 567-01-95
Код ЄДРПОУ 012345678

ПП «Слобода»
вул. Каштанова, 118
м. Обухів
Київська обл.
07402

_____ № _____
На № _____ від _____

ПРО ВІДКРИТТЯ НОВОЇ ФІЛІЇ

Шановні панове!

Ми раді повідомити вам, що відкрили нову філію АТЗТ «Глорія» у Вашому місті.

Наша нова філія розташована за адресою вул. Гончарна, 12, м. Обухів, 07402. Вона має офіс, склад і відділ реалізації.

Сподіваємося, наше повідомлення зацікавить вас. Сподіваємося на подальше взаємовигідне партнерство.

З повагою і найкращими побажаннями

Маркетинговий директор (підпис) О. К. Порошенко

Листи-нагадування

Листи-нагадування — це службові листи, у яких нагадують про наближення чи закінчення терміну виконання якихось завдань (зобов'язань), проведення заходів і необхідність унаслідок цього вжити відповідних заходів. Тексти таких листів можуть містити одне-два речення і починаються словами, утвореними від дієслова *нагадувати*:

Шановний пане ... !

Користуючись нагодою, дозвольте нагадати Вам, що термін оплати рахунків за Ваше замовлення № ... від ... (дата) минув.

Будемо Вам щиро вдячні, якщо до ... (дата) Ви надішлете переказ Вашої заборгованості на суму ...

Перепрошуємо за те, що змушені потурбувати Вас із цього приводу.

Залишаємося з повагою ...

Нагадування неодмінно має бути доброзичливим, ненав'язливим: у жодному разі не слід звинувачувати адресата, тому що причиною затримки оплати чи несплати, наприклад, може бути дуже скрутна фінансова ситуація, в якій він опинився.

Зміст листа-нагадування насамперед залежить від того, вперше, вдруге чи втретє ви нагадуєте партнерові про виконання його зобов'язань, недотримання терміну оплати рахунків тощо. Якщо клієнт не реагує на ваші нагадування, то, звісно ж, ви змушені будете повідомити йому про свій намір звернутися до суду й розірвати контракт. Однак навіть у цьому разі стиль листа має бути чемним, стриманим. Наприклад:

Вельмишановний пане ... !

Нам дуже незручно, проте змушені знову нагадувати, що Ваш рахунок-фактура й досі залишається неоплаченим.

Ідучи Вам назустріч, ми продовжуємо термін оплати до ... (дата) й виконуємо при цьому Ваші нові замовлення. Якщо Ви не сплатите заборгованість до ... (дата) і не надішлете чек, що засвідчить оплату, ми змушені будемо тимчасово зупинити виконання усіх Ваших замовлень.

Чекаємо на Вашу відповідь.

Зі щирою повагою ...

Дослідники виділяють типові мовні звороти, що вживають у листах-нагадуваннях:

— у разі першого нагадування:

Дозвольте Вам нагадати про ...

Користуючись нагодою, дозвольте нагадати, що...

Просимо Вас звернути особливу увагу на те, що...

Хотіли б нагадати Вам про ...

Нагадуємо Вам, що...

Вважаємо за потрібне нагадати Вам, що...

Змушені нагадати Вам, що...

До речі, нагадуємо Вам, що ...

Доречно буде нагадати, що ...

Просимо вибачення (нам прикро), що змушені потурбувати Вас з цього приводу.

— у разі повторного нагадування:

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

На жаль, змушені знову нагадати Вам, що...

Нам дуже прикро, що змушені знову нагадувати про ...

Вибачте, але ми вже вкотре змушені нагадувати Вам, що ...

Вважаємо своїм обов'язком (вважаємо за потрібне) ще раз нагадати Вам про ...

Упродовж останніх ... тижнів Вам було надіслано ... офіційні нагадування про ... На жаль, ми не отримали від Вас жодної відповіді...

Нам неприємно знову звертатися до Вас із цього приводу, однак усі наші нагадування про ... і досі залишилися без відповіді.

Якщо ж делікатні нагадування і вимоги не дали бажаних наслідків, ви маєте звернутися до суду або розірвати контракт. Слід повідомити про це адресата, але зробіть усе можливе, щоб тон і стиль листа остаточно переконали його в тому, що для вас це вкрай неприємний, однак єдино можливий вихід із ситуації:

Ваша затримка з оплатою рахунків є серйозним порушенням умов контракту, тому ми змушені передати цю справу до нашого юридичного відділу.

Оскільки Ви не відреагували на наші нагадування, ми передали справу нашому адвокатові.

Нам дуже прикро повідомляти, що у зв'язку з великою заборгованістю Ваш кредит тимчасово закрито.

У зв'язку з тим, що Ви, незважаючи на наше наполегливе прохання погасити борг, і досі не надіслали чек, що засвідчив би сплату, ми змушені зупинити виконання всіх Ваших замовлень.

З огляду на ситуацію змушені вжити рішучих заходів ...

Ваша заборгованість перевищила всі попередні й становить _____грн, а термін сплати закінчився ще ... (дата). Ми не можемо більше нехтувати інтересами фірми і змушені подати позов до суду.

Враховуючи ситуацію, що склалася на цей момент, змушені повідомити про свій намір розірвати з Вами контракт.

Дуже прикро, що наше співробітництво виявилося невдалим.

Якщо ви впевнені, що у випадку з вашим партнером (клієнтом) сталося непорозуміння й ви зацікавлені в подальшій співпраці, зробіть рішучий крок назустріч — запропонуйте в листі обговорити проблему, наприклад: *Було б добре, якби Ви зателефонували мені в будь-який зручний для Вас час і ми змогли б обговорити цю проблему* або *Якщо Ви не маєте змоги оплатити рахунки протягом найближчих двох тижнів, будь ласка, зателефонуйте мені, і ми обговоримо можливість надання відстрочки.*

Лист-попередження

Лист-попередження — це службовий лист, мета якого — інформувати про намір автора (підприємства-відправника) застосувати щодо адресата відповідні санкції (наприклад, провести слухання справи без участі адресата, передати питання щодо погашення кредиту на розгляд суду тощо).

Лист-попередження здебільшого надсилають, якщо адресат не реагує на надіслані раніше листи-нагадування. Зазвичай текст листа має дві частини. У першій частині в стислій формі викладають обставини й причини, які спонукали до написання листа. У другій — вимоги до виконання тих чи інших зобов'язань і санкції, які будуть застосовані до адресата в разі невиконання.

Найчастіше в листах-попередженнях уживають фрази на кшталт:

Вимушені офіційно попередити…

Таке попередження має на меті…

Це попередження має офіційний характер і спрямоване на…

Вважаємо за необхідне попередити…

У разі несплати Ваше замовлення буде анульовано

Ми будемо змушені звернутися до суду…

Зараз досить поширений автоматичний лист-попередження. Такі електронні листи створюють за конкретним шаблоном і надсилають, наприклад, користувачам сайту, якщо вони вчасно не оплатили користування платними ресурсами або з інших причин. Автоматичними листами, наприклад, попереджають про тимчасове призупинення обслуговування до вирішення порушеного в листі питання.

Зразок листа-попередження

ТОВ «ПУЛЬС»
вул. Робітнича, 11,
м. Дніпропетровськ
211021

ПП «Кратер»
вул. Коломійця, 12
м. Полтава,
92754
тел. (034) 295-0192,
факс (034) 292-0196
Код ЄДРПОУ 11511361
_____ № _____
На № _____ від _____

ПРО НЕОТРИМАННЯ ПЛАТИ

за відвантажений товар

Шановні партнери!

Доводимо до Вашого відома, що, згідно з договором № 132 від 9 вересня 2011 р., Вашому підприємству були відвантажені під реалізацію медпрепарати (накладна № 209 від 9 вересня 2011 р.)

з відстроченням платежу 14 банківських днів, але станом на сьогодні оплата за товар так і не надійшла.

Просимо Вас оплатити відвантажений товар, згідно із зазначеною вище накладною, протягом п'яти банківських днів, інакше ми будемо змушені звернутися з позовною заявою до обласного арбітражного суду щодо відшкодування збитків у розмірі 0,5 % від суми платежу за кожний прострочений день.

З повагою

Директор (підпис) С. С. Абрамов

Листи-підтвердження

Листи-підтвердження — це службові листи, у яких підтверджують той чи інший факт, наприклад одержання переказів, вантажів, листів, цінних паперів тощо. Листи-підтвердження можуть містити також інформацію про чинність раніше укладених договорів, угод, затверджених положень, інструкцій тощо.

Вчасно надісланий лист-підтвердження є виграшним із кількох причин:

— по-перше, такий лист утверджує реноме (репутацію) досвідченого ділового партнера, який з належною повагою ставиться до тих, із ким має справу;
— по-друге, він являє собою нагоду ще раз ненав'язливо запросити до співпраці та підтвердити свою зацікавленість у ній;
— по-третє, такий лист дає можливість повідомити деякі необхідні деталі (організаційні та ін.) справи, про яку йдеться.

Стиль листа-підтвердження залежить від конкретної ситуації. Але виявлення доброзичливості ніколи не завадить.

Текст листа-підтвердження можна розпочати однією з таких фраз:

Підтверджую одержання Вашого листа…

Із вдячністю підтверджуємо одержання грошового переказу…

Офіційно підтверджуємо свою згоду на…

На підтвердження нашої телефонної розмови…

На підтвердження нашої попередньої домовленості повідомляємо…

Стиль листа-підтвердження, звісно, слід обирати відповідно до ситуації — чи це підтвердження після нещодавньої офіційної зустрічі, чи підтвердження замовлення, зробленого по телефону тощо.

Досить часто лист-підтвердження містить відповідь на запитання, поставлене адресантом у попередніх листах.

Своєчасність надсилання листів-підтверджень (у разі потреби) усуває необхідність підготовки й надсилання листів-нагадувань, дає змогу адресатові зняти питання з контролю.

Зразок листа-підтвердження

Вельмишановний пане ... !

На підтвердження нашої попередньої домовленості надсилаємо Вам письмове запрошення взяти участь у науковій конференції, що відбудеться ... (дата і місце). Вашу доповідь на тему «Мистецтво ділового листування» внесено до програми конференції.

Оргкомітет конференції забезпечує проживання в готелі на період...

Реєстрація учасників конференції проводитиметься ... (дата і час) у приміщенні ... (назва, адреса).

З повагою...

або

Шановні панове!

Дякуємо за пропозицію взяти участь у створенні проекту та подальшому спорудженні комп'ютерного центру в ... (назва міста).

Офіційно підтверджуємо свою згоду на виконання проектних робіт, будівництво центру й підготовку персоналу до його експлуатації.

Наша комісія готова прибути на переговори у зручний для Вас час.

Із щирою до Вас пошаною...

Рекламні листи

Рекламні листи — це різновид інформаційних листів, котрі містять детальний опис товарів чи послуг. Їх надсилають конкретним адресатам, аби спонукати їх скористатися запропонованим.

Зауважимо, особливістю рекламних листів є те, що в тексті зазначають (незважаючи на те що листи оформлюють на фірмових бланках):

— поштову адресу автора листа;
— телефон для довідок;
— розрахункові рахунки в банках;
— адресу електронної пошти та назву сайту.

Такий різновид інформаційних листів надсилають адресатам із метою залучити їх до числа замовників — покупців готової продукції чи послуг.

Рекламний лист має бути складений у довірчому, товариському тоні, аби адресат прочитав його до кінця.

Слід розрізняти рекламні листи й рекламні тексти. Останні зазвичай, крім пропозицій та описів товарів та послуг, містять інтригуючі заголовки, що одразу привертають увагу адресата, слогани, гучні заклики тощо. Натомість рекламні листи містять інформацію рекламного характеру, але відрізняються викладом (спокійний, врівноважений тон). Вимоги до оформлення рекламних листів такі самі, як і до будь-яких інших листів.

✍ Зразок рекламного листа

Вінницький регіональний архів проводить семінарські заняття із секретарями директорів навчальних закладів I—II рівнів акредитації за програмою «Зміст, структура та організація ведення справочинства». Пропонуємо навчальний курс із таких дисциплін:

1. Організація діловодства в навчальному закладі — 20 год.
2. Архівна справа — 10 год.
3. Електронний документообіг — 20 год.

Оплата за курс навчання становить 100 (сто) гривень і здійснюється до початку занять.

Розрахунок готівковий або безготівковий.

Наш розрахунковий рахунок № 000254689 у Ленінському відділенні Приватбанку м. Вінниця, МФО 189462. Термін навчання — з 01 до 10 листопада 2006 р. Заняття здійснюють провідні спеціалісти архіву.

Чекаємо на Ваші замовлення.
Адреса інституту: вул. Соборна, 44, м. Вінниця, 21000.
Телефони для довідок: (0432) 32-31-45, 32-81- 58.
Телефон-факс: (044) 32-81-58.
З повагою,
Директор архіву

Ініціативні листи

Ініціативні листи — це такі службові листи, що спонукають адресата дати відповідь адресантові. Тематика ініціативних листів необмежена. У більшості таких листів висловлено прохання (пропозицію, запит) до адресата у рішенні будь-яких питань.

Залежно від викладеного в листі відповідь може бути позитивною або негативною. У разі негативної відповіді (відмови) дається обґрунтування.

Ініціативні листи можуть направляти на ім'я керівника, керівництва чи трудового (студентського) колективу.

До ініціативних листів належать:

— листи-запити;
— листи-прохання;
— листи-вимоги;
— листи-звернення;
— листи-пропозиції;
— листи-претензії.

Лист-запит

Лист-запит повинен містити обґрунтування необхідності надання інформації чи матеріалів і власне виклад запиту. У листі можуть зазначати посилання на законодавчі й інші нормативні акти, організаційно-правові документи.

Часто лист-запит — це комерційний документ, звертання покупця до продавця із проханням надати детальну інформацію про

необхідний товар чи певні послуги або ж надіслати пропозицію на постачання товару.

Зазвичай запити роблять на основі проспектів, каталогів, інформації, отриманої на ярмарках, виставках, з рекламних оголошень у засобах масової інформації тощо. Оформлюючи запит на товар, що зацікавив вас, слід указати підставу для запиту, назву й кількість товару, його марку, якість, модель, термін та інші умови поставки. Ціну зазвичай у запиті не обговорюють, але слід указати, на якій базі, у якій валюті ви маєте намір заплатити. За необхідності можна також попросити надіслати вам буклети, каталоги, прейскуранти, креслення тощо або зразки товару.

Зразок листа-запиту

ТОВ «КОНТУР-АКВА»
вул. Профспілкова, 134
м. Донецьк, 83021
тел. (22) 295-0192,

Директору ТОВ «Аква»
Кравченку М. Я.
вул. Єршова, 12
м. Луганськ, 91654
тел./факс (22) 292-0196
Код ЄДРПОУ 11511361
_____ № _____
На № _____ від _____

З ПРИВОДУ ЦІН НА ФІЛЬТРИ

Шановний Миколо Яковичу!

Дякуємо Вам за пропозицію від 20 серпня 2011 р. щодо придбання фільтрів АкваУкр. Ми зацікавлені в придбанні партії таких фільтрів, але хотілося б отримати докладнішу інформацію про ціни на всі наявні у Вашій компанії фільтри.

У зв'язку із цим просимо надіслати прайс-лист на продукцію.

Сподіваємося на подальшу співпрацю.

Із вдячністю і повагою

Фінансовий директор (підпис) М. А. Слизовська

Листи-прохання

Одним із найпоширеніших видів ділової кореспонденції є **листи-прохання.** Найрізноманітніші за характером, вони мають спільну ознаку: у таких листах викладають певне прохання до керівництва, партнерів, клієнтів, спонсорів тощо. У діловій кореспонденції дуже часто прохання висловлюють у поєднанні з іншою інформацією.

Викладаючи якесь прохання, у ньому треба підкреслити зацікавленість організації у його виконанні. Його можуть викладати від першої особи однини, від першої особи множини; від третьої особи однини і від третьої особи множини.

Головна мета такого листа — переконати, довести необхідність виконання прохання, тому в тексті листа наводять переконливі докази, додають розрахунки, кошториси й інші підтверджувальні підстави, які оформляють реквізитом «додаток».

Існує величезна кількість ситуацій, які дають привід для викладу прохань від імені підприємств, організацій, установ. Текст такого листа зазвичай укладають за такою формою: в основній частині змісту — виклад причини, яка спонукала звернутися з проханням; виклад власне прохання; у завершальній частині — висловлення сподівання на очікуваний результат.

Лист-прохання оформлюють на фірмовому бланку організації. Його зазвичай підписує керівник організації або уповноважена особа.

Обґрунтовуючи причину написання листа цього типу, бажано послуговуватися зворотами, що починаються зі слів:

У зв'язку з ...

Враховуючи ...

Зважаючи ...

Беручи до уваги ...

З метою ...

На підставі ...

Згідно з...

Відповідно до ...

Для висловлення прохання зазвичай застосовують слова «прошу, просимо»:

Просимо сприяти...

Просимо вислати на нашу адресу...

Просимо взяти участь...

Прошу довести до відома...

Прошу ліквідувати заборгованість...

Прошу вжити заходів...

Звертаємося до Вас із проханням ...

Просимо Вашого сприяння у ...

Просимо Вашої згоди на ...

✍ Зразок листа-прохання

ТОВ «Мобайл» Директору
м. Київ, вул. Авіаційна, 45 ТОВ «Стимул»
Тел. (044) 11-11-11 Коробову С. Є.

Повідомляємо Вам, що пан Н. С. Лєсков прибуде до Москви 15 березня. Люб'язно просимо Вас організувати зустріч і зарезервувати номер у готелі на 2 дні. Пан Н. С. Лєсков прибуде літаком рейсу 1583.

Також ми були б вдячні, якщо б під час його візиту Ви організували для нього зустріч із Вашими клієнтами.

З повагою,
Генеральний директор
ТОВ «Мобайл» (підпис) С. Ю. Головко

Лист-вимога

Мета **листа-вимоги** — змусити адресата виконати взяті на себе зобов'язання в разі, якщо мають місце серйозні порушення щодо раніше прийнятих домовленостей.

Такий вид ініціативного листа повинен бути складений логічно, послідовно, переконливо, у коректній формі.

Листи-вимоги здебільшого мають складну структуру. У вступній частині мають обґрунтовувати безпосередньо проблему, в основній частині — її докази, а в заключній частині — мету.

У листі-вимозі обов'язково мають описувати умови раніше прийнятих домовленостей з посиланням на конкретні документи. У тексті листа слід викласти важливість ситуації, що склалась, і чітко сформулювати вимоги, які висувають щодо виконання зобов'язань.

Звичайно, бажано уточнити подальші дії адресанта в разі невиконання зобов'язань. До того ж слід уникати всіляких пояснень. Обсяг листа не повинен перевищувати двох друкованих сторінок.

Доцільно готувати лист-вимогу за одним питанням, за винятком схожих проблем, які розглядатимуть на тому ж підприємстві.

Зразок листа-вимоги

ТОВ «АБРИКОС»
вул. Козача, 11,
м. Луганськ, 110021,
тел. (014) 295-0192,

Виконавчому директору ТОВ «Матіас»
Коноваленко Н. В.
вул. Коломийця, 12
м. Луганськ, 90154
тел./факс (014) 292-0196
Код ЄДРПОУ 11511361
_____ № _____
На № _____ від _____

ЩОДО ПОГАШЕННЯ ЗАБОРГОВАНОСТІ

Шановна пані Коноваленко!

Хочу ще раз нагадати, що до 17 вересня 2011 р. ми очікуємо від Вас повного погашення заборгованості за всіма договорами.

Якщо Ви не спроможні цього зробити, організуйте нам зустріч із генеральним директором Вашого товариства.

Сподіваюся, Ви дослухаєтеся до нас і посприяєте якнайшвидшій оплаті всіх рахунків.

З повагою

Генеральний директор (підпис) К. С. Мікульський

Лист-звернення

Лист-звернення — службовий лист, у якому зазвичай викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги тощо. Такий лист можуть адресувати як окремій особі, так і загалом колективу, наприклад, із закликом (пропозицією) узяти участь у спільному проведенні загальних громадських заходів.

Офіційні листи-звернення в різні державні інстанції надсилають як в електронному, так і паперовому вигляді. Правила складання таких листів подібні до правил написання листів до фізичних осіб, хоча мають свої відмінності.

Текст листа-звернення має починатися звертанням. Далі (після звертання) слід написати преамбулу: можна чітко й лаконічно зазначити причини й мету складання такого листа. З преамбули адресат має зрозуміти суть листа. Наприклад, текст листа-звернення можна розпочати так:

Я пишу Вам з приводу незадоволення якістю.., які Ви нам постачаєте протягом…

або

Я пишу Вам, аби домовитися щодо подальшої зустрічі задля обговорення нагальних проблем…

Зауважимо, що у тексті листа-звернення передбачено близько двох-чотирьох абзаців, у яких має міститися стурбованість щодо викладеної в преамбулі проблеми. Бажано зазначити, яких конкретних дій ви очікуєте від адресата, щоби найближчим часом вирішити певне питання. Чітко зазначайте строки, дати, суми, пропозиції тощо.

У заключній частині мають бути сформульовані підсумки листа-звернення, наприклад:

Упевнений, Ви зможете врегулювати неприємну ситуацію, і найближчим часом наша співпраця буде такою, як і раніше…

Зразок листа-зверення:

ТОВ «КРАЄВИД»
вул. Шевченка, 11
м. Полтава, 90132
тел. (055) 195-0192,
факс (055) 192-0196

Заступникові директора
ТОВ «Енергозбут»
Гончаренку Є. Д.
вул. Малишка, 12
м. Полтава, 90154
Код ЄДРПОУ 21212121

_____ № _____
На № _____ від _____

ЩОДО УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

Шановний Євгене Дмитровичу!

Звертаюся до Вас із проханням щодо укладення з ТОВ «Краєвид» договору на постачання теплової енергії за адресою вул. Шевченка, 11, м. Полтава, 90132, ТОВ «Краєвид».

Копії документів на право власності (користування) об'єктом додано.

Контактна особа: В. К. Гавриленко.

Контактний телефон: 8 (55) 195-0192.

З повагою

Директор (підпис) М. М. Гарний

Лист-пропозиція

Лист-пропозиція — це службовий лист, що складають з метою пропонування однією стороною іншій вигідних умов співпраці, у результаті чого може бути укладено угоду, яка принесе обом

компаніям дивіденди. Наприклад, пропонують різноманітні послуги, товари, пропонують взяти участь у якомусь заході, спільному проекті тощо.

У комерційній діяльності поширений такий різновид листа-пропозиції, як комерційна пропозиція потенційному партнеру, з яким компанія (підприємство) сподівається на взаємовигідну співпрацю.

Лист-пропозицію також інколи називають офертою і складають у відповідь на запит компанії — потенційного партнера. Причому оферта буває твердою і вільною:

— ***тверда*** — пропозиція щодо певного товару, яку роблять одному конкретному покупцеві. У такій пропозиції обов'язково зазначають термін, протягом якого продавець вважає себе зв'язаним умовами пропозиції;
— ***вільна*** — пропозиція без зобов'язань з боку продавця.

У листі-пропозиції зазвичай містяться основні умови пропонованої угоди:

— якщо це пропозиція чергової співпраці між «старими» партнерами, зазначають, наприклад, найменування товару, його кількість, якість, умови й строки постачання, оплати, способи доставки продукції й інші організаційні моменти;
— якщо це пропозиція потенційним партнерам, викладають лише заклик до співпраці й основні аспекти вигідних операцій (без конкретного зазначення деталей майбутніх угод). У цьому разі в тексті листа має бути інформація про автора (підприємство, організацію), що певною мірою робить його схожим на рекламний лист.

Найчастіше у листах-пропозиціях вживають такі фрази: *Пропонуємо до Вашої уваги..., Пропонуємо Вам…, Відповідно до досягнутої між нами домовленості, пропонуємо Вам здійснити поставку..., Беручи до уваги особливі умови співпраці нашої компанії із Вашим підприємством, пропонуємо Вам здійснити додаткове постачання нашої продукції на таких умовах...*

Загалом лист-пропозиція має бути персоналізованим, простим, зрозумілим і аргументованим. Виклад — стислий, послідовний.

Зразок листа-пропозиції

ТОВ «СУЗІР'Я»
вул. Р. Окіпної, 4А, оф. 602
м. Київ, 02660
тел. 0 (44) 528-6128

Директору ТОВ «Аромат»
Яковенко К. К.
вул. Радянська, 12
м. Луганськ, 9015
тел./факс 537-3326 (27)
Код ЄДРПОУ 12522361
_____ № _____
На № _____ від _____

ЩОДО УЧАСТІ У ВИСТАВЦІ «СВІТ СКЛА ТА ПОСУДУ»

Шановна Катерино Костянтинівно!

Компанія «Сузір'я» спеціалізується на проведенні виставок різної тематики.

Наразі ми готуємо спеціалізований захід під назвою «Світ скла та посуду», який плануємо провести 9—16 січня 2012 р. у Міжнародному виставковому центрі (м. Київ, Броварський пр-т, 15). Формат заходу — виставка-продаж.

Пропонуємо Вашій компанії взяти участь у зазначеному заході та представити на ньому свою продукцію.

Участь у виставці безплатна, але потрібно оплатити оренду стенду (див. Прайс-лист).

Як бонус ми абсолютно безплатно розмістимо інформацію про Вашу компанію в каталозі виставки.

Ми також відкриті до Ваших пропозицій про співпрацю у межах зазначеного проекту та щодо інших можливих заходів.

Із запитаннями та пропозиціями звертайтеся до менеджера проектів Ірини Гонтар, тел. 8 (066) 756-45-67.

З повагою

Начальник комерційного відділу (підпис) Р. Р. Діденко

Лист-претензія

Лист-претензія (рекламація) містить претензії до сторони, яка порушила прийняті на себе за договором зобов'язання та вимоги відшкодування збитків. Вона може бути пред'явлена стосовно якості, кількості товарів, термінів постачання тощо.

Такі листи є засобом урегулювання розбіжностей на добровільних засадах і є обов'язковою попередньою стадією перед позиванням через суд або арбітраж.

Претензії подають у певні терміни залежно від їх виду. Наприклад, претензії щодо кількості та якості товарів покупець (одержувач) має подати відправникові не пізніше, ніж за 10 днів після складання комерційного акта. Постачальник після отримання листа в 10-денний термін повинен розглянути його й повідомити покупцеві про згоду задовольнити претензію або про відмову із зазначенням мотивів.

Претензії до транспортних організацій про відшкодування збитків за втрату, нестачу або пошкодження (псування) вантажу подають протягом 6 місяців. Цей термін обчислюють за псування або часткову втрату вантажу від дня його видання, а за повну втрату вантажу — після 30 діб від дня закінчення терміну постачання.

Згідно зі статутами залізниць, водного і повітряного транспорту, правилами перевезення вантажів автотранспортом, органи транспорту повинні розглянути заявлену претензію у тримісячний термін і повідомити про прийняту ухвалу. Якщо претензія стосується перевезення вантажів різними видами транспорту за одним документом, то термін її розгляду збільшується до 6 місяців. Претензії про сплату високих штрафів транспортні організації розглядають протягом 45 днів.

Днем подання претензії є день передання її на пошту (за поштовим штемпелем) або день вручення постачальникові (за датою розписки).

Претензії можуть бути пред'явлені з приводу найрізноманітніших — інколи дуже несподіваних — порушень:

— порушений термін постачання товару чи надання послуги;
— якість або кількість товару чи послуги не відповідає зазначеній в угоді;
— виявлена внутрішньотарна нестача щойно отриманого товару;
— незадовільна якість чи зовнішній вигляд упаковки тощо.

У разі виявлення порушень постраждала сторона має право вимагати відшкодування в той чи інший спосіб завданих збитків:

— замінити неякісний товар;
— доправити нестачу;
— вимагати процентної знижки з вартості товару;
— сплати штрафу (пені, неустойки) тощо.

Форма претензійних листів відповідає вимогам до листів як таких, однак їхній зміст визначено видом претензії. Документи оформляють на бланку організації.

Претензійний лист містить такі реквізити:

1) адреса організації (підприємства), куди передають претензію (вгорі праворуч);
2) адреса організації (підприємства), що подає претензію (якщо лист оформляється не на бланку), сума претензії цифрами (вгорі ліворуч);
3) текст;
4) банківські реквізити заявника;
5) додатки із зазначенням кількості аркушів;
6) підписи директора та головного бухгалтера організації (підприємства), скріплені печаткою, якщо лист оформляється не на бланкові.

Претензії та додатки до них складають у трьох примірниках: перший — постачальникові, другий — заявникові, а третій додають до позовної заяви у разі розгляду справи арбітражем.

У разі подання претензії до транспортної організації оформляють 4-й примірник на адресу постачальника.

Текст листа про нестачу товарів може мати такий зміст:

— повідомлення про прибуття товару, згідно з яким прибуває партія продукції із зазначенням станції (порту) відправлення, станції (порту) призначення, дати прибуття, назви судна або номера вагона;
— назва одержаного вантажу і його документація (номер і дата розрахунку товару, що прибув (платіжної вимоги));
— стан товару, що прибув (якість і кількість, перелік недоотриманих цінностей у кількісному і грошовому вираженні);
— привід (підстава) для подолання претензії, тобто де, коли і за яких обставин виявлена нестача цінностей, ким і як оформлена;
— можливі причини нестачі товарів;
— конкретні вимоги потерпілої сторони до задоволення її претензій;
— порядок і терміни виконання вимог, якщо терміни не визначено спеціальним нормативним актом;

Додатками, що є підтверджувальними документами із повною доказовою силою для обох сторін, за нестачі товарів повинні бути комерційний акт (посвідчує нестачу), транспортні документи (накладні, квитанції про перевезення вантажів тощо), розрахунок суми нестачі та ін.

До рекламацій на якість товарів слід додати акт державної експертизи про недоброякісність товару, розрахунок суми уцінення товару, транспортні накладні, комерційний акти й інші документи, що обґрунтовують вимогу.

Однак обставини інколи можуть бути сильнішими за бажання вашого партнера виконати свої зобов'язання. Тому доречним буде спочатку написати йому листа у формі нагадування, у якому можна висловити своє невдоволення ситуацією й сподівання на виправлення найближчим часом цього неприємного для вас обох становища:

Шановні панове!

Ми дуже занепокоєні несподіваною затримкою з постачанням замовленого товару, адже знаємо, що зазвичай Ви відповідально ставитеся до виконання своїх обов'язків.

Відповідно до нашої угоди про закупівлю від ... (дата) товар має бути відвантажений не пізніше ... (дата). На жаль, ми й досі не отримали його. Гадаємо, що це лише недогляд, і сподіваємося упродовж наступного тижня отримати товар.

Чекаємо на відповідь.

З повагою...

Якщо партнер не відреагує на такого листа, слід виявити категоричність. Наприклад:

Шановні панове!

У листі від ... (дата) ми повідомили Вас про остаточний термін постачання замовленого товару.

Дуже прикро, але Ви й досі не відвантажили товар, порушивши умови угоди. У зв'язку з цим ми змушені анулювати своє замовлення.

З повагою ...

Рекламація містить:

— підстави для пред'явлення претензій;
— докази події збитків;
— конкретні вимоги сторони, що висуває претензії.

Рекламацію подають у письмовій формі з додаванням усіх необхідних документів. Якщо вона не може бути врегульована сторонами, то її переносять до арбітражу.

Під час укладання листа-претензії вживають такі мовні формули:

Ми дуже стурбовані...

Нам дуже прикро, що ...

Нас неприємно вразив той факт, що ...

Дуже здивовані (розчаровані, занепокоєні) таким станом справ і просимо пояснити цю неприємну для нас ситуацію.

Висловлюємо своє невдоволення з приводу ...

Дуже прикро, що Ви не дотримуєте (не виконуєте) умов контракту.

На жаль, не отримали від Вас жодної відповіді.

Нам дуже неприємно, що…

Шкода, що склалася така неприємна ситуація…

На жаль, ми не отримали від вас жодної відповіді на нашу пропозицію…

Це, на жаль, суперечить умовам нашої угоди…

Ми не зовсім задоволені Вашим звітом…

Ми розчаровані Вашою відповіддю на наш лист від…

Нас прикро вразила Ваша необґрунтована відмова …

Ми не можемо погодитися з Вашою думкою щодо…

Ми не схвалюємо Вашої позиції щодо…

Будь ласка, поясніть, як стався такий неприємний випадок…

Просимо пояснити цю незрозумілу й певною мірою образливу для нас ситуацію…

Змушені висловити свій рішучий протест проти…

Хочемо висловити свою принципову незгоду з Вашим рішенням щодо…

Нам неприємно усвідомлювати, що …

Висловлюємо своє незадоволення з приводу …

Нас ніяк не задовольняє…

Ця ситуація наводить на думку про можливе дострокове розірвання угоди між нашими компаніями…

Ми здивовані Вашим несподіваним рішенням…

Якщо Ви не дасте письмової відповіді до ____, ми залишаємо за собою право звернутися до суду…

Ми були дуже здивовані, не отримавши відповіді на нагадування про необхідність…

Ваше зневажливе ставлення до наших прохань завдає шкоди цьому співробітництву, яке колись було дуже плідним…

Висловлюємо свою принципову незгоду з ...

Нам неприємно усвідомлювати, що Ви порушуєте умови нашої угоди.

Звертаємося до Вас із вимогою ...

Гадаємо, що лише серйозні причини могли змусити Вас ...

На жаль, не можемо схвалити ...

Зважаючи на те, що Ви вчасно не ... ми змушені...

Зразок листа-претензії

Шановні панове!

Дякуємо Вам за надіслану першу партію замовлених нами різдвяних подарунків для дітей, що постраждали від чорнобильського лиха. На жаль, ми не можемо висловити свого захоплення, оскільки їх зовнішнє оформлення (і особливо упаковка) могли бути значно кращими.

Змушені звернути Вашу увагу на незадовільну якість коробок — вони надто великі, незграбні, непривабливих тонів, виготовлені з низькоякісного картону і зовсім не виглядають як святковий дитячий подарунок.

Отже, просимо Вас замінити упаковки і надалі чіткіше дотримувати усіх пунктів нашої угоди та виконувати замовлення на належному рівні.

З повагою ...

Відповіді на рекламацію можуть бути такими:

— якщо ухвалу ще не прийнято, подають інформацію про прийняття претензії до розгляду;
— якщо претензію задовольняють повністю або частково, зазначають термін і спосіб задоволення, якщо вона не підлягає грошовій оплаті. У разі грошової оплати вказують певну суму, номер та дату платіжного доручення;
— якщо претензію відхилено повністю або частково, зазначають мотиви відмови з відповідним посиланням на нормативні акти й інші документи, що не обґрунтовують.

Відповідь надсилають:

— у разі задоволення претензії — рекомендованим листом або телексом;
— у разі відмови в задоволенні претензії — рекомендованим листом із додаванням документів.

Основні реквізити таких документів:

1) назва підприємства (організації), що дає відповідь (якщо лист надсилають не на фірмовому бланку, то це зазначають вгорі ліворуч);

2) адреса організації (підприємства), що виставила претензію;
3) текст відповіді;
4) підписи керівника або головного бухгалтера підприємства (організації), скріплені печаткою;
5) номер листа;
6) дата його складання.

У тексті листа-відповіді обов'язково зазначають вихідні дані (номер, дата) претензії, що надійшла на адресу організації (підприємства).

Листи-відповіді

Листи-відповіді — це такі службові листи, у яких дають відповідь на ініціативні листи. Якщо в ініціативному листі викладено кілька питань, то в листах-відповідях відповідають на кожне з них незалежно від того, яка відповідь — позитивна чи негативна. Так само залежно від цього листи-відповіді поділяють на:

— листи-відмови;
— листи-невдоволення;
— листи — відповіді на безпідставне звинувачення;
— листи-вибачення;
— листи-подяки.

Текст листа-відповіді зазвичай починається з повторення змісту відповідного ініціативного листа. Далі висловлюють результати його розгляду, мотивують відмову (якщо це лист-відмова) і констатують власне відмову. Характер інформації ділового листа зазвичай передбачає альтернативність очікуваної інформації в листі-відповіді, тобто в діловому листуванні діє принцип паралелізму в аспектах змісту, який відбивається в мові у відповідь кореспонденції. Це означає:

— наявність у листі-відповіді посилання на первинний лист і його тему;
— використання однакових мовних засобів виразу (перш за все термінології) в обох листах;

— порівнянність об'ємів інформації та аспектів змісту в обох листах;
— дотримання певної послідовності у викладі аспектів змісту.

Тексти листів, що складають як відповідь, повинні віддзеркалювати завдання, зафіксовані в резолюціях керівників.

Перше й основне правило — не затягувати з відповіддю, не примушувати вашого кореспондента чекати. Якщо обставини складаються так, що ви не можете дати відповідь у встановлений термін, повідомте про це адресата, а також про ті терміни, коли ви можете дати відповідь остаточно. Неодмінно перепросіть за затримку, вказавши при цьому її об'єктивну причину. У листі-відповіді вказують номер і дату документа, на який дають відповідь. Ці дані проставляють не в тексті листа, а в установленому місці бланка або перед заголовком документа, оформленого не на бланку.

Лист-відмова

Лист-відмову пишуть у разі негативної відповіді (відмови) на пропозицію (прохання). У такому листі слід викласти її чітке обґрунтування.

Не варто починати лист-відмову безпосередньо з відмови. Краще поступово, використовуючи нейтральний тон, викласти причини, через які прохання адресата листа-відмови не може бути задоволено.

Наприкінці листа слід вжити позитивні мовні звороти з порадою про те, куди можна звернутися адресатові, щоби вирішити його проблему, або й навіть із вказівкою на можливе продовження співпраці, наприклад: *На жаль, зважаючи на попит на нашу продукцію, ми не спроможні задовольнити Ваших вимог щодо…, проте можемо надіслати Вам каталог нашого нового асортименту…*

У тексті листа-відмови можна вжити такі фрази:

З прикрістю повідомляємо, ми не маємо можливості…

На жаль, ми не можемо повідомити Вам про… у зв'язку з тим, що…

Вибачте, але ми не маємо змоги задовольнити Ваше прохання з низки причин…

Ми уважно вивчили Ваші пропозиції та з прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги підтримати їх через…

Зразок листа-відмови

ТОВ «Краса»
вул. Колоса, 11,
м. Вінниця, 10021,
тел. 0 (14) 295-0192

Директору ПП «Краєвид»
Судак М. В.
вул. Скирди, 12
м. Вінниця, 10054
тел./факс 0 (14) 292-0196
Код ЄДРПОУ 11511361
_____ № _____
На № _____ від _____

ЩОДО УЧАСТІ В СЕМІНАРІ

Шановна Маріє Василівно!

Я хотів би скасувати мою участь у семінарі «Харчування в житті кожного», який відбудеться 12 вересня 2011 р. Я дуже засмучений, що не зможу бути присутнім на цьому семінарі.

Проте в мене до Вас прохання: надішліть мені, будь ласка, інформацію про майбутні семінари. У разі якщо у Вас виникнуть будь-які запитання, повідомте про це листом.

Сподіваюся на Ваше розуміння й на подальшу плідну співпрацю.

З повагою

Директор (підпис) М. П. Минькін

Лист-невдоволення

Лист-невдоволення зазвичай адресують винній стороні, наприклад, у разі невиконання винною стороною зобов'язань за укладеним раніше договором, неякісного виконання покладених на неї

обов'язків, а також після багатьох спроб змінити умови раніше укладеної угоди в односторонньому порядку.

Текст листа-невдоволення містить такі мовні звороти:

Хочемо висловити свою принципову незгоду з Вашим рішенням щодо…

Це, на жаль, суперечить умовам нашої угоди…

Ваше зневажливе ставлення до наших запитів завдає шкоди співпраці, яка колись була дуже плідною…

Перебіг виконання договору починає нас непокоїти…

Зразок листа-невдоволення

ТОВ «КРАСА»
вул. Колоса, 11
м. Вінниця, 10021
тел. (014) 295-0192,

Директору ПП «Астрон»
Іванову П. І.
вул. Корсака, 12
м. Вінниця, 10054
телефакс (014) 292-0196
Код ЄДРПОУ 11511361
_____ № _____
На № _____ від _____

ЩОДО ЗАТРИМАННЯ
У НАДАННІ ДОКУМЕНТІВ

Шановний Петре Івановичу!

Ми офіційно заявляємо Вам рекламацію на затримку щодо надання технічної документації на універсальний комплекс обладнання за договором від 17.11.2011 № 54.

У зв'язку із цим ми наполягаємо на відшкодуванні всіх витрат на суму, що становить 14 000 грн.

Сподіваємося, Ви належним чином поставитеся до нашої рекламації й негайно повідомите нам своє рішення.

З повагою

Генеральний директор (підпис) Н. А. Носій

Лист — відповідь на безпідставне звинувачення

Лист — відповідь на безпідставне звинувачення, як і інші листи-відповіді, має бути викладений спокійним розважливим тоном. Такий лист зазвичай є відповіддю на лист-претензію чи лист-рекламацію.

Перш ніж відповідати, варто уважно проаналізувати ситуацію, з'ясувати шляхи взаємовигідного вирішення проблеми, тому що ваш партнер, як і ви, зайнятий пошуком оптимального варіанта вирішення питання. Відповідати за принципом «зуб за зуб» буде абсолютно недоречним — це не допоможе з'ясувати непорозуміння, а, навпаки, поглибить взаємну недовіру, неприязнь, може спричинити розрив вашої співпраці. Тому, відповідаючи на такі листи, найважливішою умовою успішного вирішення всіх проблем буде ваша ввічливість, тактовність, конструктивність. Не зайвим буде пояснити партнеру ваші проблеми й причини, які спричинили непорозуміння.

Якщо вас звинуватили безпідставно, потрібно обґрунтувати свої дії і запропонувати своє бачення виходу із ситуації, що склалася, адже майже завжди можна знайти компроміс.

У листі — відповіді на безпідставне звинувачення можуть вживати такі мовні формули:

Вважаємо Ваші звинувачення безпідставними…

Не можемо погодитися з Вашими звинуваченнями з приводу…, оскільки…

Ми відхиляємо Вашу претензію…

Ми дуже здивовані Вашими звинуваченнями щодо…

Ми були прикро здивовані пред'явленою нам претензією…

Ми були прикро здивовані вашою безпідставною критикою…

Знімаємо з себе відповідальність за затримку … і хочемо нагадати обставини, за яких вона сталася…

Вважаємо, що затримка в переданні технічної документації сталася не з нашої вини…

Ми змушені були затримати передання робочих креслень, оскільки ви на _____ днів запізнилися з оплатою попередніх робіт…

Оскільки несправність сталася через порушення інструкції з техніки експлуатації, ми відхиляємо ваші претензії щодо якості роботи генераторів…

Приховуючи все сказане вище, вважаємо ваші звинувачення безпідставними й просимо відкликати претензію…

Зразок листа — відповіді на безпідставні звинувачення

ТОВ «КРАСА»
вул. Колоса, 11
м. Вінниця, 10021
тел. 0(14) 295-01-92

Директору ПП «Краєвид»
Столяр З. І.
вул. Скирди, 12
м. Вінниця, 10054
тел./факс 0(14) 292-01-96
Код ЄДРПОУ 11511361
_____ № _____
На № _____ від _____

ЩОДО ЗВИНУВАЧЕНЬ
У ЗАТРИМАННІ НАДАННЯ ДОКУМЕНТІВ

Шановна Зінаїдо Іванівно!

Ваш лист викликав у нас здивування з приводу звинувачення щодо затримки передання технічної документації. Розуміємо, що ситуація вкрай неприємна, проте насамперед знімаємо із себе вину за згадану затримку й хочемо нагадати обставини, за яких це сталося.

Згідно з пунктом 2 нашого договору від 10.10.2011 № 53, технічну документацію необхідно передати протягом місяця від дня відкриття Вами на нашу користь безвідкличного акредитиву на суму 20 000 грн.

Крайнім терміном відкриття акредитиву було встановлено 20 жовтня 2011 р. Однак Ви порушили зобов'язання й спізнилися на 8 днів.

Гадаємо, ви розумієте, що саме таке порушення договору з Вашого боку й зумовило затримку передання технічної документації.

Беручи до уваги викладене вище, вважаємо Ваші звинувачення безпідставними й просимо відкликати претензію.

Повідомляємо: технічна документація буде надана до 22 листопада 2011 р.

З повагою

Директор (підпис) В. В. Прокопенко

Лист-вибачення

У **листі-вибаченні** автор просить вибачення в кореспондента за спричинені незручності.

У діловому світі часто виникають ситуації, коли треба перепросити. І не тільки перепросити, а й ужити усіх заходів, щоб такі неприємні випадки стали рідкістю у вашій діяльності та діяльності вашої фірми. Але для цього потрібен певний час, а поки що, не зволікаючи, вам слід негайно написати листа, у якому ви попросите вибачення в «потерпілого». Адже дуже часто слова «вибачте», «перепрошуємо», «просимо вибачення» допомагають нейтралізувати спалах гніву, частково зняти напруження, що виникло між партнерами.

Пам'ятайте, щире визнання провини автором листа-вибачення сприятиме збереженню в майбутньому між автором листа й адресатом гарних відносин.

У листі-вибаченні можна:

— скласти подяку за повідомлення про ситуацію, яка склалася;
— безпосередньо вибачитися;
— пояснити дії компанії, які спричинили небажану ситуацію;
— нагадати про важливість для вас подальшої співпраці.

Є певні фрази, які стануть у пригоді під час написання листа-вибачення:

Вибачте, але ми не можемо виконати Ваше замовлення на продукцію, доки не отримаємо гарантійного листа чи оплаченого рахунка.

Вибачте, будь ласка...

Перепрошуємо Вас...

Просимо вибачення за...

Прошу вибачити за...

Ми визнаємо свою провину…

Це сталося через те, що…

Вибачте, що завдали вам клопоту з…

Затримка у виконанні замовлення значною мірою зумовлена тим, що…

Ми намагатимемося вжити всіх необхідних заходів для виправлення ситуації…

Щиро перепрошую Вас за вчорашнє спізнення на зустріч.

Нам дуже прикро, що змусили Вас непокоїтися через таку дрібницю.

Ми робимо все можливе для завершення всіх робіт у передбачений контрактом термін…

Нам дуже неприємно за вчорашній інцидент.

Хочемо вибачитися за завдані Вам зайві турботи.

Перепрошуємо за плутанину й затримку в нашій бухгалтерії.

Просимо вибачення за зайве нервування з приводу…

Просимо вибачення за створені Вам не з нашої провини незручності.

Вибачте, але цього разу ми не зможемо допомогти Вам...

Просимо вибачення за цю прикру помилку, що завдала вам стільки клопоту…

Просимо вибачити за затримку з відповіддю…

Просимо вибачити нас за неможливість вчасно виконати Ваше замовлення.

Просимо врахувати, що в нас виникли серйозні труднощі…

Розуміємо Вашу стурбованість із приводу…

Вибачте, нам незручно турбувати Вас, однак...

Хочу щиро перепросити Вас за прикру помилку, що виникла через несправність комп'ютера.

Ця неприємна для обох сторін ситуація зумовлена тим, що…

Ще раз прошу вибачення за допущену нами неуважність.

Щиро просимо вибачення за затримку з відповіддю.

Якщо прикрий випадок уже трапився, то адміністрація має негайно вжити всіх можливих заходів, щоб «пом'якшити» ситуацію. Не дозволяйте ображеному клієнтові зіпсувати вашу репутацію в діловому світі. Напишіть йому листа, у якому попросіть вибачення й поясніть, що цей інцидент — непорозуміння і ви докладете усіх зусиль, щоб воно більше не повторилося.

У листі-вибаченні обов'язково необхідно роз'яснити, яких заходів буде вжито, аби ліквідувати проблему чи уникнути її повторення в майбутньому.

Слід зауважити, що лист-вибачення може бути складено у формі власне вибачення (тобто коли автор листа просить вибачення в адресата), а також у формі пробачення (тобто коли автор листа пробачає адресата, який раніше висловлював вибачення за певні спричинені нам незручності).

Ось, наприклад, як можна перепросити у давнього і постійного клієнта, у якого відбулася сутичка з одним із ваших працівників. Не забудьте при нагоді замовити добре слово і про цього працівника, зауваживши, що він завжди дисциплінований і ввічливий з відвідувачами і дуже шкодує, що трапилася ця прикрість.

Шановний п. _____!

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося вчора ввечері. Ми глибоко поважаємо кожного нашого клієнта й намагаємось робити усе можливе, щоб із нами було приємно мати справу. Ситуації, схожі на вчорашню, виникають у нас надзвичайно рідко, і тим більше шкода, що цей прикрий випадок стався саме з Вами — людиною, з якою ми радо співпрацюємо вже багато років.

Прикро, що такий сумлінний і кваліфікований працівник, як ____ _____ дозволив собі нечемно поставитися до Вас. Однак зауважимо, що він визнає свою провину, щиро шкодує і має намір перепросити Вас особисто.

Сподіваємось, що це непорозуміння не вплине на наші подальші стосунки і Ви й надалі будете користуватися послугами нашої компанії.

Ще раз перепрошуємо.

_____ (підпис)

Може трапитися й інша ситуація. Наприклад, ви не прийшли на ділову зустріч, про яку домовлялися не особисто, а через свого секретаря.

У листі перепросіть й постарайтеся пояснити, що помилка сталася через непорозуміння. Лист виграє, якщо ви зауважите, що покладали великі надії на цю зустріч, і висловите сподівання на повторну зустріч через деякий час.

Шановний п. _____!

Мені дуже шкода, що така довгоочікувана й важлива для мене зустріч не відбулася. Щиро перепрошую за те, що змусив Вас змарнувати дорогоцінний час, однак я був твердо переконаний, що наша зустріч мала відбутися двома днями пізніше.

Я дуже здивувався, коли Ви зателефонували і запитали, чому зустріч не відбулася. Я переглянув усі свої записи й переконався, що мій секретар зазначив дату _____.

Звичайно, моїм обов'язком було особисто зв'язатися з Вами й уточнити час та місце зустрічі, однак я не сподівався, що такий недогляд зможе перешкодити нашим планам.

Ще раз перепрошую і прошу, якщо це можливо, призначити зручні для Вас час і місце повторної зустрічі. Буду щиро вдячний, якщо Ви погодитеся обговорити зі мною давно наболілі питання.

З повагою до Вас

_____ (підпис)

Доволі поширеною, на жаль, ситуацією, що вимагає визнання провини й вибачення перед клієнтом, є бухгалтерські помилки. У разі їх виникнення лист-вибачення може бути таким:

Шановний п. _____!

Дуже шкода, що між нами виникло таке непорозуміння. Вибачте, будь ласка, за те, що плутанина в нашій бухгалтерії змусила Вас зайвий раз непокоїтися. Справа в тому, що в бухгалтерських відомостях нашої компанії Ваш рахунок було помилково позначено як неоплачений. Здійснену Вами оплату незрозумілим чином було записано на рахунок Вашого однофамільця. Певна річ, що нагадування про заборгованість, отримане Вами минулого тижня, — це помилка.

Після Вашого телефонного дзвінка ми уважно переглянули та звірили всі списки сплачених і несплачених рахунків і переконалися, що припустилися грубої помилки, за яку, сподіваємося, Ви нас вибачите.

Не виправдовуємо своєї неуважності, однак висловлюємо щире сподівання, що Ви й надалі користуватиметеся нашими послугами.

Запевняємо, що в майбутньому ми докладемо всіх зусиль, щоб уникнути таких неприємних недоглядів.

Зі щирою до Вас повагою

_____ (підпис)

Досвідчений підприємець знає, що жодні слова не справлять такого враження на партнера чи клієнта, як запропонована на знак усвідомлення своєї провини незначна компенсація. І якщо ви знайдете можливість якимсь чином відшкодувати свій недогляд, ваш лист зі словами вибачення матиме щиріший і переконливіший вигляд.

Шановний п. _____!

Щиро перепрошую за прикрість, що трапилася вчора під час обіду. Дуже шкода, що Вам довелося пережити у нас такі неприємні хвилини.

Я б дуже не хотів, щоб цей випадок (а це, повірте, справді лише випадок, а не закономірність) вплинув на Вашу думку про (назва установи) і щиро сподіваюся, що Ви й надалі відвідуватимете наш ресторан. А щоб трохи згладити неприємне враження від

учорашнього інциденту, надсилаю Вам запрошення на безкоштовний обід на 2 персони.

Чекаємо Вас у будь-який зручний для Вас час.

З пошаною і сподіванням на зустріч

_____ (підпис)

Лист-подяка

Лист-подяку як один із видів ініціативного листа надсилають підприємству (організації), посадовій особі чи громадянинові з висловленням подяки за вчинені ним дії.

Чи не найуживанішим словом у мові кожної ділової людини має бути «дякую». Здавалося б, інколи можна забути подякувати за надіслане запрошення, зроблену послугу чи надану допомогу, підтримку, адже життя ділових людей настільки бурхливе й насичене, що іноді неможливо встежити за дотриманням усіх нюансів етики. Але на рівень серйозного ділового спілкування не можна виходити, не засвоївши етикету цієї сфери, однією з основних заповідей якого є «Будьте ввічливі».

На відміну від інших різновидів службових листів, лист-подяку складають у довільній формі.

Під час складання листа-подяки візьміть до уваги, що цінність його значно збільшується, якщо він написаний власноруч, що є проявом особливої уваги до адресата.

Скласти подяку можна за допомогою таких мовних формул:

Хочемо висловити свою найщирішу вдячність за...

З Вашого боку було дуже люб'язно...

Пишу Вам із почуттям глибокої вдячності...

Ми дуже зобов'язані...

Вдячні за вагомий внесок, який зробила Ваша фірма...

Висловлюємо свою щиру вдячність за надану нам інформацію про...

Хочу висловити Вам вдячність за те, що Ви намагались...

Дуже дякуємо за надіслану нам документацію.

Щиро дякуємо за допомогу.

Ми були приємно здивовані...

Вдячні Вам за запрошення взяти участь у цьому вельми важливому проекті.

Дякуємо за надану можливість познайомитися з...

Хочу ще раз подякувати Вам за гостинність і приємно проведений час.

Мушу ще раз подякувати Вам за чудову зустріч і висловити сподівання на подальше співробітництво.

Дякуємо Вам за підтримку і сподіваємося на подальшу допомогу.

У нас з'явилась можливість висловити Вам свою щиру, вдячність...

Нам було приємно дізнатися про надану Вашою фірмою грошову допомогу. Від імені всіх, хто зацікавлений у цій благородній справі, прийміть нашу найщирішу вдячність.

Вдячні Вам за пожертву на...

Цей лист — вияв нашої вдячності за...

Ми високо цінуємо Вашу допомогу...

Завдяки Вам ми змогли усунути суттєві несправності.

Завдяки Вам ми змогли вирішити ряд суттєвих ускладнень.

Дозвольте висловити свою вдячність за активне сприяння.

Ви, безумовно, заслуговуєте найщирішої і найглибшої вдячності.

Вдячні Вам за те, що Ви не шкодували сил і часу і спрямували свій талант на нашу спільну справу.

Наше становище значно зміцнилося завдяки Вашій допомозі.

Від імені (назва компанії) висловлюю Вам глибоку вдячність за...

Прийміть нашу щиру подяку за Ваш щедрий дарунок та підтримку нашої благодійної організації.

Будь ласка, прийміть цей сувенір на знак нашої щирої вдячності за...

Дозвольте подякувати Вам за згоду продовжити термін сплати рахунків.

Ще раз дякую за інтерес, виявлений Вами до ...

Дякуємо Вам за те, що Ви знайшли час і можливість відвідати нашу виставку.

Щиро дякуємо Вам за надіслані пояснення, завдяки яким ми змогли виявити прикру помилку в розрахунках, яка й була основною причиною несправності двигуна.

У цьому листі я хочу висловити Вам нашу щиру вдячність за постійну участь у нашій акції та її підтримку.

Зразок листа-подяки

ТОВ «МРІЯ»
вул. Азовська, 11
м. Сімферополь, 10021
тел. (014) 295-0192,

Директору ПП «Крим»
Шумаровій Т. В.
вул. Амурська, 12
м. Сімферополь, 10054
телефакс (014) 292-0196
Код ЄДРПОУ 11511361
_____ № _____
На № _____ від _____

ЩОДО БЛАГОДІЙНОГО ВНЕСКУ

Шановна Тетяно Вікторівно!

Дозвольте подякувати Вам за благодійний внесок у фонд нашого підприємства.

Ваша підтримка свідчить про те, що Ви зрозуміли економічну ситуацію, що склалася в нашій компанії.

Ми високо цінуємо Ваш вчинок, адже внесок може істотно вплинути на розвиток виробничої діяльності нашого підприємства.

Ще раз щиро дякуємо від імені всіх працівників ТОВ «Мрія».

З повагою

Директор (підпис) В. В. Самсонов

Слід розуміти, що стосунки між партнерами мають ґрунтуватися на взаємній повазі та ввічливості, тому письмові подяки слід надсилати оперативно, без очікування слушної нагоди.

Листи-подяки, крім висловлення власне подяки, можуть містити запрошення до співпраці, питання з приводу певних ділових моментів тощо. Наприклад:

Шановний п. _____!

Від імені дирекції (назва фірми) дякуємо Вам за проведений курс підготовки спеціалістів-програмістів.

Хочемо зазначити, що Ваша допомога була вкрай необхідною та корисною, оскільки ми дуже гостро відчували потребу в програмістах такого рівня кваліфікації. Слід також наголосити, що всі, хто відвідував Ваші курси, неодноразово висловлювали своє захоплення методикою Вашого викладання і, що особливо приємно, вміло застосовують набуті знання на практиці.

Ще раз дякуємо й висловлюємо надію, що це лише успішний початок нашої співпраці і в майбутньому Ви ще не раз допоможете нам у справі підготовки кваліфікованих кадрів.

З повагою і побажанням успіхів,

_____ (підпис)

Особливої уваги заслуговують подяки, написані з нагоди прощання зі співробітниками, партнерами, клієнтами тощо, тобто ті, які є своєрідною завершальною нотою, останньою крапкою у ваших стосунках з адресатом.

Етикет передбачає, що людині дякують за попередню роботу на підприємстві (в організації, компанії, фірмі тощо). Добре, якщо працівник іде на заслужений відпочинок і подяка за багаторічну сумлінну роботу є щирою. Тоді тим більше постарайтесь, щоб лист був дружнім і теплим, а в людини не склалося враження, що після багатьох років роботи на цьому підприємстві, у цьому колективі вона раптом стала непотрібною:

Шановний п. _____!

За _____ років Вашої роботи у (назва фірми) ми дуже звикли до Вас і завжди цінували як чуйну, добру, благородну людину,

кваліфікованого і досвідченого працівника. Але, на жаль, нам доводиться прощатися з Вами.

Отож від імені дирекції і всього колективу висловлюємо Вам щиру подяку за багаторічну працю в (назва підприємства).

Ви були одним із найдосвідченіших і найшанованіших наших співробітників, не раз давали корисні поради, і нам буде дуже бракувати Вас, Вашої виваженості, досвіду, вміння. Але сподіваємося, що навіть на заслуженому відпочинку Ви ще не раз зможете стати в пригоді рідному підприємству.

Ще раз дякуємо за все, що Ви зробили для (назва підприємства), і бажаємо всього найкращого.

Зі щирою повагою

_____ (підпис)

Навіть якщо людину звільняють із роботи й ситуація складається неприємна, прощальним словом повинно бути «дякую». Безперечно, воно буде холоднішим, ніж у попередньому випадку (усе залежитиме від причини звільнення), однак це дотримання ділового етикету буде виявом поваги насамперед до себе.

Трапляються також такі вияви вдячності, коли автор разом з листом на знак особливої уваги й пошани надсилає якийсь пам'ятний сувенір або ж повідомляє про занесення імені благодійника чи назви організації-спонсора в почесну книгу, літопис підприємства та ін.

Шановний п. _____!

Цей лист — вияв нашої поваги та вдячності за ту неоціненну допомогу, яку Ви надали нашій фірмі у нелегкий для неї час.

Ми високо цінуємо Вашу моральну й фінансову підтримку, а тому на знак особливої вдячності Ваше ім'я буде занесене до почесної книги (назва фірми).

Від імені дирекції та всього колективу із вдячністю та щирою повагою

_____ (підпис)

Звичайно, листи-подяки, як, зрештою, і всю ділову кореспонденцію, слід надсилати вчасно. Однак якщо ви раптом виявили, що з якихось причин затримались і ні усно, ні письмово не подякували за послугу, не поспішайте розводити руками. Подякувати ніколи не пізно. Тільки тепер не забудьте ще й вибачитися за цю затримку і, наскільки це можливо, пояснити її причину.

Шановний п. _____!

Перепрошую за затримку з відповіддю на Ваше запрошення взяти участь у міжнародному симпозіумі, присвяченому проблемі _____.

Мені дуже прикро, що я не змогла вчасно відповісти й подякувати Вам, але річ у тім, що я була в довготривалому відрядженні й лише вчора повернулася додому.

Отже, щиро дякую Вам за те, що мені виявлено честь представляти нашу країну на цьому високому міжнародному форумі. З приємністю приймаю Ваше запрошення та сподіваюсь, що виправдаю виявлене мені довір'я.

Із вдячністю та щирою пошаною

_____ (підпис)

Супровідні листи

Супровідні листи — це такі службові листи, у яких адресата інформують про направлення йому документів, що додають до листа. Листи такого типу надсилають разом із комерційними документами (рахунком-фактурою, накладними, чеками) або ж під час пересилання креслень, каталогів, проспектів, прейскурантів, буклетів, зразків нових товарів тощо й покликані інформаційно супроводжувати їх. Такі супровідні листи є лаконічними, не містять жодних зайвих слів — лише перелік надісланих документів та прохання підтвердити факт їх отримання.

Інколи вони є своєрідною констатацією факту висилання. Тоді супровідні листи складають, щоб роз'яснити мету надсилання

документів або подати їх детальний опис, зазначити кількість аркушів, повідомити відомості, яких немає в документах. Найчастіше такими відомостями є пояснення щодо направлення документа, його особливостей, характеру виконання, а також підтвердження факту і дати відправлення (наприклад, уточнення терміну виконання, роз'яснення складних моментів, пояснення причини затримання тощо).

Обсяг текстів таких листів зазвичай незначний, тому доцільно оформляти їх на аркушах (бланках) формату А5.

Заголовок супровідного листа відповідає на питання *про що?* Наприклад, *Щодо надання копій документів* або *Про матеріали засідання*.

Текст супровідного листа починається зі стійких мовних формул:

Направляємо Вам…

Повертаємо Вам…

Надсилаємо Вам…

Допускається починати текст листа фразами на кшталт:

Відповідно до раніше досягнутої домовленості направляємо…

Відповідно до попередньої домовленості надсилаємо…

У наступному абзаці тексту потрібно обґрунтувати причини відправлення документів та, у разі потреби, перелічити дії, яких відправник чекає від отримувача. Далі обов'язково слід назвати заголовки, індекси й дати документів, що додають.

Слід узяти до уваги:

— у разі якщо в одному пакеті з супровідним листом надсилають документи з грифом обмеження «*Для службового користування*», то такий супровідний лист також має бути віднесено до категорії обмеженого розповсюдження й використання та мати гриф «*ДСК*» (для службового користування), хоча він і містить тільки відомості про реквізити документа — номер, дату та кількість примірників;
— якщо ж можна використовувати супровідний лист у роботі без додатків з грифом «*ДСК*», то такий лист буде несекретним, про що роблять примітку у правому верхньому кутку бланка листа.

✍ Зразок супровідного листа

Директорові НМЦ ПТО
у Вінницькій обл.
Штиченко Г.О.
вул. Козицького, 32
м. Вінниця, 21000

10.10.2006 № 154-01/04

ПРО НАПРАВЛЕННЯ НА РЕЦЕНЗУВАННЯ РУКОПИСУ

Направляємо Вам на рецензування рукопис «Програми курсу «Діловодство». Програма складена згідно з державним стандартом для учнів ПТНЗ з професії «Секретар».

Відгук просимо надіслати до 15.11.2006 р.

Додаток: 30 аркушах в одному примірнику

Директор ВМВПУ (підпис) І. Д. Дмитрик

Супровідний лист можна надсилати також у ситацації, коли їхній автор, проявляючи ініціативу, розсилає рекламні проспекти, буклети, каталоги, переліки товарів потенційним покупцям. Крім традиційних вступної та завершальної формул, листи такого типу повинні містити коротку рекламну інформацію про характер діяльності фірми чи пропоновану продукцію, товар. Слід також повідомити про надіслані рекламні матеріали (проспект, каталог, буклет) та їх кількість. Доречним буде висловлення сподівання на зацікавлену реакцію бажаного партнера. Наприклад:

Шановний п. _____!

Науково-виробничий центр (назва) є хоч новою, однак перспективною й однією з найбільших фірм із випуску медичного обладнання в нашій країні. Як Ви, можливо, уже знаєте, ми спеціалізуємося на виробництві (назва продукції), успішно задовольняючи потреби вітчизняних лікувальних закладів та експортуючи нашу продукцію в десятки країн світу.

Дозвольте запропонувати Вам свої проспекти (у 5 примірниках) та каталоги (3 примірники), в яких представлені найновіші зразки медичного обладнання. Гадаємо, що деякі з них можуть Вас зацікавити.

Якщо ж Ви захочете детальніше ознайомитися з якимсь із пропонованих апаратів, ми будемо раді надіслати зразок.

Сподіваємось, що наші нововведення зацікавлять Вас, і розраховуємо на встановлення взаємовигідного партнерства.

З повагою

_____ (підпис)

Гарантійний лист

Гарантійний лист — це офіційний лист підприємства, установи, організації, що є юридичним гарантом виконання підприємством викладених у ньому зобов'язань.

Мета його складення — підтвердження певних угод, умов (виконання робіт, оренди, надання послуг тощо) або фінансово-розрахункових зобов'язань, адресати — організація чи конкретна особа. При цьому слово «гарантія» взагалі можна не згадувати в тексті листа, але це не применшує його цінності як документа.

Найчастіше гарантійні листи оформлюють для підтвердження оплати, рідше — для гарантування своєчасного та якісного виконання робіт, надання послуг, постачання товарів тощо.

Текст гарантійного листа може починатися з викладення наданих адресату гарантій, наприклад *Цим листом гарантуємо…*, або може містити прохання про виконання робіт, постачання обладнання (товару), надання послуг тощо. У такому разі юридично важлива формула *Оплату гарантуємо*. Розміщувати її слід у кінці речення.

У ключовій фразі гарантійного листа можуть використовувати такі кліше:

Гарантуємо, що…

Підприємство гарантує…

Оплату гарантуємо…

Конфіденційність інформації гарантуємо.

Гарантуємо, що виявлені недоліки будуть усунені в термін до…

Виконання робіт (надання послуг) гарантуємо.

Гарантійні листи рекомендовано оформляти на фірмовому бланку установи. Якщо гарантійний лист містить відомості фінансового або матеріального характеру, то, незважаючи на те що банківські реквізити адресанта є на фірмовому бланкові, необхідно продублювати їх у тексті.

Гарантійні листи обов'язково засвідчують підписами керівника й головного бухгалтера підприємства та завіряють печаткою підприємства чи підтверджують нотаріально.

У гарантійних листах слід дотримувати етичних норм спілкування — у ввічливій, тактовній формі висловлювати готовність до певних дій.

✍ Зразок гарантійного листа

Шановний пане ... !

На підтвердження нашої телефонної розмови від ... (дата) просимо Вас прочитати для учнів загальноосвітньої школи № 8 лекцію на тему «Конституційні права та обов'язки громадян України».

Оплату гарантуємо.

З повагою...

або

Шановні добродії!

Просимо видати нам зі складу за безготівковим розрахунком 100 (сто) комп'ютерів «Славутич».

Гарантуємо оплату 100 % вартості виданих товарів упродовж 7 днів після їх отримання.

З повагою...

Рекомендаційний лист

Рекомендаційний лист — це службовий лист, який містить позитивний або негативний відгук про особу чи організацію, фірму.

Рекомендаційні листи в діловому світі практикують дуже широко, й вони давно вже стали невід'ємним елементом ділових стосунків і, відповідно, епістолярію. На відміну від характеристики, рекомендацію не обов'язково подають з місця роботи.

Зацікавленою в рекомендації стороною може бути або сама людина, або ж організація чи фірма. Останнім особливо важлива об'єктивність, оскільки вони зацікавлені в добросовісних, кваліфікованих працівниках або ж стипендіатах, що гідно використають виділені їм кошти.

Ситуації, коли особа має заручитися поважною рекомендацією чи, навпаки, дати рекомендацію комусь, можуть бути дуже різними: клопотання про посаду, влаштування на нову відповідальну роботу, подання на здобуття стипендії чи гранту й т. ін.

Діловий етикет передбачає, що за рекомендацією звертаються до тих, хто справді добре знає особу, про яку йдеться в рекомендації (її професійні та людські якості, коло зацікавлень, наукові праці тощо), має певний авторитет та визнання у своїй галузі й готовий поручитися за неї своїм авторитетом. При цьому в рекомендації можуть вказувати не тільки позитивні якості претендента. Об'єктивність і правдивість рекомендації — це справа ділової честі, і за успіхами чи помилками рекомендованих осіб стоятиме авторитет і добре ім'я того, хто рекомендував цю особу.

Рекомендаційні листи містять зазвичай дві частини:

1. У першій частині вказують мінімальні відомості про рекомендованого: скільки часу, звідки, з якого боку його знаєте, з якими його працями чи досягненнями знайомі та ін.
2. У другій частині має бути чітко сформульовано те, заради чого, власне, й пишуть рекомендацію: рекомендую чи не рекомендую. Врешті-решт висловлюють готовність нести певну відповідальність за рекомендовану особу.

Рекомендації не обов'язково мають бути позитивними. У них іноді згадують вади претендента, які можуть стати перешкодою на шляху до успіху й про які можна делікатно зазначити в рекомен-

даційному листі, попереджаючи тим самим про можливі ускладнення чи непорозуміння.

Рекомендації можуть бути також негативними (так звані «закриті рекомендації»). Таку рекомендацію дають, якщо автор вважає, що претендент не зовсім відповідає посаді, про яку клопочеться (не зможе виконувати покладених на нього обов'язків, програма наукового дослідження не входить у коло його інтересів тощо).

Дуже часто рекомендацій потребують претенденти на отримання дотацій, стипендій, премій, грантів тощо. Оскільки учасників конкурсу може бути дуже багато, то для полегшення роботи й охоплення всіх рис, які, на думку спонсорів, необхідні переможцю, до аплікаційної форми інколи додають формуляри рекомендацій. Той, хто рекомендує, повинен лише чітко заповнити відповідні пункти:

1. Коротко з'ясуйте, відколи ви знаєте претендента й наскільки знайомі з його роботою. Якщо претендент студент чи аспірант, заповніть, будь ласка, пункти 2—7.
2. Загальна підготовка _____.
3. Оригінальність _____.
4. Розсудливість _____.
5. Старанність, працьовитість _____.
6. Уміння усно й письмово висловлюватися _____.
7. Уміння проводити дослідження _____.
8. Загальні зауваження _____.
9. Ви ознайомлені з пропонованим проектом чи темою дисертації? Як цей проект оцінюєте? _____.

Прізвище, ім'я _____.

Галузь науки _____

Установа чи навчальний заклад, яку посаду обіймаєте, учений ступінь _____

Службовий телефон _____

Домашній телефон _____

Підпис _____ Дата _____

Структура рекомендаційного листа мало чим відрізняється від структури звичайного ділового листа.

Найменування організації та довідкові дані про неї обов'язково повинні бути на бланку. Адресат даного листа невідомий, тому цей реквізит не оформлюють. При цьому не потрібно, як у довідці, писати тут «*Для пред'явлення за місцем вимоги*».

Замість заголовка до тексту у рекомендаційному листі доречно написати різновид документа «*рекомендаційний лист*» — така практика ділового обороту. Набрати його краще прописними літерами.

Додатки до рекомендаційного листа створюють рідко. Це можуть бути копії вдячних листів, наказів про виплату премій за будь-які заслуги чи почесних грамот. У подібних випадках реквізит «Відмітка про наявність додатків» оформлюють так само, як у звичайному діловому листі.

Підписати рекомендаційний лист повинен (в ідеалі) генеральний директор компанії, але тут усе залежить від напрацьованих усередині компанії зв'язків. Підписантом листа може бути й начальник вашого підрозділу, і топ-менеджер у вашому напрямі.

Печатка на рекомендації не обов'язкова, але й не буде зайвою. Відбиток основної печатки організації (або вашого підрозділу) додасть значущості й збільшить ступінь довіри до листа.

Підписаний лист бажано зареєструвати, присвоївши йому номер і позначивши дату. Ці реквізити теж надають документу ваги, наділяючи юридичною силою.

Вражати одержувача рекомендаційного листа повинні не тільки реквізити і зміст документа, а й стиль його подання. Подати рекомендацію потрібно якомога ефектніше. Вона неодмінно повинна бути роздрукована на фірмовому бланку роботодавця, чудово, якщо на ній стоятиме власноручний підпис генерального директора, а вкласти листа найкраще у презентабельну папку або ж чистий незапечатаний конверт з цупкого паперу.

Рекомендаційного листа пишуть від особи керівника, який говорить про свого підлеглого.

✍ Зразок рекомендаційного листа на бланку установи

РЕКОМЕНДАЦІНИЙ ЛИСТ

Петрова Уляна Сергіївна працювала на посаді старшого діловода в ТОВ «Новий світ» протягом останніх трьох років і за цей час проявила себе тільки з хорошого боку. Прийшовши в компанію випускницею факультету діловодства Челябінського державного історичного університету, вона почала кар'єру з посади секретаря й уже через два роки була переведена в канцелярію. Пані Петрову вирізняє постійне прагнення розвиватись у своїй професії, вона активно відвідує профільні тренінги та семінари, позитивний результат від яких був очевидним.

Протягом останнього року Уляна Сергіївна була керівником робочої групи з упровадження в ТОВ «Новий світ» системи електронного документообігу. Завдяки їй компанія змогла вийти на новий рівень роботи з документами і значно зміцнити виконавську дисципліну в компанії. Пані Петрова змогла налагодити процес навчання наших співробітників нових принципів роботи з документами й особисто розробила ряд методичних посібників, які щодня використовують в усіх відділах нашої компанії.

Серед особистих і ділових якостей Петрової Уляни Сергіївни хотілося б виділити відповідальність та ініціативність, здатність бути не тільки акуратним і скрупульозним виконавцем, а й управляти дорученим проектом.

Генеральний директор (підпис) Є. В. Гудзенчук

— (печатка)

Лист-привітання

Лист-привітання — це особливий вид кореспонденції, що передбачає урочистий, піднесений стиль, вживання поетичних зворотів, а інколи навіть гумористичних натяків.

Класична структура офіційного привітання зазвичай така:

— вступна етикетна фраза (звертання);
— власне текст привітання;
— завершальна фраза.

Приводів для привітання може бути безліч. Вітання шлють як з нагоди державних свят, так і з нагоди подій, що відіграють важливу роль у житті адресата.

Зазвичай бажають загальнолюдських гараздів: щастя, здоров'я, здійснення планів, успіхів у бізнесі та творчості. Побажання складають відповідно до віку адресата, статі, сімейного стану, його хобі тощо. Привітання може бути адресоване як одній особі, так і колективу.

У тексті привітання доречно використовувати такі мовні звороти:

Нехай щастить у Новому році!

Святкового настрою, успіхів, здійснення заповітних мрій бажають Вам колеги!

Бажаємо, щоб здійснилися усі Ваші прагнення і реалізувалися плани і починання!

Від щирого серця висловлюємо привітання з…

Зичимо успіхів і нових звершень, нехай команда однодумців буде надійною, а всі масштабні плани реалізуються!

Щиро вітаємо Вас із успішним завершенням…

Вітаємо Вас із ювілеєм, зичимо подальших успіхів!

Бажаємо щастя, здоров'я, радості, родинного тепла й затишку!

Бажаємо Вашій фірмі процвітання та нових успіхів!

Переконані, що відкриття представництва Вашої фірми стане важливим кроком у розвитку бізнесу. Бажаємо успіхів і подальших досягнень!

Прийміть наші щирі вітання з нагоди відкриття філії.

Щиро вітаємо з призначенням на нову посаду. Успіхів та нових звершень Вам, пане заступнику директора (провідний спеціалісте)!

Зразок листа-привітання

Шановні партнери!

Від щирого серця вітаю вас із відкриттям нової філії в місті Києві, бажаю успіхів і подальшого процвітання.

Користуючись нагодою, висловлюю сподівання, що наша співпраця й надалі буде взаємовигідною.

або

Шановний Юрію Васильовичу!

21 грудня 2011 р. виповниться 20 років Вашої роботи в ТОВ «Світ».

Від імені дирекції вітаємо Вас із ювілеєм. Це свято й для нас, адже Ви, пане Юрію, — один із найдосвідченіших, найшановніших наших працівників. І ми щиро вдячні Вам за багатолітню сумлінну працю.

Протягом цих років ми не раз мали нагоду пересвідчитися у Вашій кваліфікованості й цінуємо Ваш внесок у роботу компанії.

Ще раз щиро вітаємо Вас із ювілеєм, бажаємо подальших успіхів і сподіваємося, що Ви ще довго й плідно працюватимете в нашій компанії.

Заохочувальні й спонукальні листи

Заохочувальні й спонукальні листи не виділяють як окремий вид ділової кореспонденції, однак оминути їх увагою неможливо. Річ у тому, що, мабуть, кожен досвідчений підприємець у своїй практиці мав ситуацію, коли заохотити, «підштовхнути» партнера (клієнта, колегу, підлеглого) просто необхідно. Можливо, через те, що справи йдуть не зовсім так, як хотілося б, він почав утрачати надію, занепадати духом. Але ж ви вірите в успіх, відчуваєте, що перемога вже близько! І зараз саме від вас, від вашого уміння переконувати залежить, чи відбудеться останній, вирішальний крок.

Зразок заохочувального листа

Вельмишановний п. _____!

Щиро дякую Вам за лист із порадами та рекомендаціями щодо _____. Але повинен сказати, що мені прикро було читати рядки, де Ви висловлюєте сумніви щодо успішного завершення нашого проекту і просите при нагоді знайти Вам заміну.

Я, звісно, розумію, що Ви — дуже зайнята людина і на Ваші плечі лягає безліч клопотів та турбот. Однак, сподіваюсь, і Ви чудово розумієте важливість виконуваної нами роботи.

Зараз ми наближаємося до успішного завершення проекту. Нещодавно я сіплкувався з Вашим колегою, членом нашої робочої групи п. _____, і він твердо переконаний у тому, що потрібне ще одне, останнє зусилля — і успіх буде нам забезпечено.

Однак без Вас та Вашої допомоги нам складно буде швидко досягти бажаної мети. Адже функція, яку Ви від самого початку погодилися виконувати, є однією з найважливіших (якщо не найважливішою!) у цій роботі. Гадаю, буде несправедливо, якщо Ви покинете проект за два кроки до завершення. Тим більше що ніхто із знайдених на заміну не зможе зараз повністю опанувати ситуацію. Тому життєво необхідно, щоб робота, яку було так детально сплановано і здійснювали її за Вашої активної участі, була доведена до кінця також із Вами.

Хотілося б, щоб у хвилину успіху Ви були з нами.

Залишаюся з повагою до Вас

_____ (підпис)

Погодьтеся, що, отримавши такого аргументованого, переконливого листа, адресат навряд чи зможе відмовитися від подальшої участі в роботі.

Наступний лист адресовано не конкретній людині, а цілому колективові й написано з метою подякувати людям та підбадьорити їх у скрутну хвилину:

Шановні колеги!

Ви знаєте, що цей рік не можна назвати найуспішнішим для нашої фірми, а отже, і для нас із вами. На жаль, обставини склалися так, що перед _____ (назва фірми) постав цілий ряд серйозних труднощів, подолати які було не так легко. Однак завдяки вашим зусиллям та самовідданій праці навіть за таких складних умов ми зуміли досягти значних успіхів.

Щиро дякуємо вам і сподіваємося, що і в майбутньому ви працюватимете так само ефективно і це врешті-решт призведе до покращення стану справ: зростання рентабельності підприємства, зниження собівартості продукції, підвищення заробітної плати.

Отож будьмо терплячі, наполегливі, цілеспрямовані — і успіх нам забезпечено.

З повагою, вдячністю та побажаннями успіхів

_____ (підпис)

Правила оформлення ділової документації

Узагальнюючи вищевикладене, нагадаємо правила оформлення ділової документації. Службові листи друкують на комп'ютері, друкарській машинці або пишуть на чистому бланку лише з одного боку. Певна річ, на бланку друкують тільки першу сторінку листа, а наступні — на чистих аркушах. Для зручності з обох боків сторінки залишають береги: лівий — не менш ніж 30 мм; правий — не менш ніж 8 мм; верхній — 20 мм; нижній — 16—19 мм.

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

Рубрикація — це членування тексту на складові, графічне відокремлення однієї частини від іншої. Рубрикація є зовнішнім вираженням композиційної будови листа. Найпростіша рубрикація в листах — поділ тексту на абзаци.

Абзац указує на перехід від однієї думки до іншої і має становити три інтервали від поля. Типовий абзац має три частини:

1) зачин (формулюють тему абзацу, тобто повідомляють, про що йтиметься далі);
2) фраза (викладають головну інформацію абзацу);
3) коментарі (підсумовують те, про що йшлося в абзаці).

Наприклад:

Щиро вдячний Вам за запрошення взяти участь у роботі науково-практичної конференції «Нові технології у поліграфії». Ваше запрошення дуже важливе для мене, однак, на превеликий жаль, обставини складаються так, що я змушений відмовитися. Сподіваюся, що моя відмова не образить Вас і в майбутньому ми ще зможемо плідно співпрацювати.

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

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

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

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

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

Лист-вітання можна надсилати упродовж 8 днів від моменту отримання повідомлення про певну врочистість.

Лист-співчуття надсилають протягом 10 днів після сумної події.

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

До інших загальноприйнятих правил оформлення ділового листа належать такі:

1. Вихідна інформація офіційного характеру не повинна містити будь-яких позначок, ініціалів машиністки, номерів телефонів тощо. Позначки припустимі тільки на другому чи третьому примірнику листа, які залишаються.
2. У тексті не дозволено робити виправлення, підчищення.
3. Конверти мають бути відповідного розміру й кольору. Траурні конверти (із чорною прокладинкою всередині) використовують за призначенням.
4. Лист згортають текстом усередину. Найважливіші ділові листи бажано не перегинати, а надсилати у великих цупких конвертах. Менш офіційні можна згортати, бажано не більше ніж удвічі.
5. Підписують тільки офіційні привітання. Вітальні листівки надсилають без офіційних підписів.
6. Резолюції на всіх видах вхідної кореспонденції роблять олівцем безпосередньо на документі або ручкою на окремих аркушах паперу, які потім приколюють.

Ділове листування з іноземними партнерами

Листи до іноземних ділових партнерів з далекого зарубіжжя, як і переписку між ними, оформляють відповідно до певних правил. Існують міжнародні стандарти (ISO) для основних документів, у тому числі для комерційних листів.

Листи до іноземних ділових партнерів надсилають для того, щоб заявити про існування своєї фірми (підприємства), поінформувати про продукцію, яку випускає організація, і надання послуг, про участь у торговельній діяльності, у вирішенні питань, пов'язаних із доправлянням, формами розрахунків, відрядженнями, підготовкою фахівців і т. ін.

Від якості підготовки й оформлення ділового листа залежить рівень спілкування адресата з автором. Тому, відправляючи листа

іноземному діловому партнеру, необхідно враховувати все: від підписання конверта й підбору бланка до складання й оформлення безпосередньо листа. У таких листах відстань між реквізитами становить 2—4 інтервали. В основному поширено розміщення реквізитів блоками, коли всі рядки кожного реквізиту друкують без відступу від лівого краю. Широко використовують принцип відкритої пунктуації, тобто не ставлять коми, двокрапки в реквізиті «Адресат», у звертанні, заключній формі ввічливості.

Першим враженням адресата про вас є враження, яке справляє зовнішній вигляд одержаного від вас листа, тому бездоганно оформлена ділова кореспонденція — це свідчення вашої поваги до адресата. Ваш лист і за формою, і за змістом має бути конкурентноспроможним, психологічно виваженим і з першого ж погляду викликати повагу й бажання мати з вами справу. Презентабельний конверт та бланк фірми в поєднанні з акуратністю й, навпаки, несвіжий, із загнутими кутками конверт, текст, написаний на абиякому папері, кількаразово й нерівно зігнутий аркуш — це різні характеристики адресанта.

Презентабельний бланк — це своєрідна візитна картка установи чи фірми. Його дизайн та поліграфічні якості — саме ті другорядні деталі, за якими судитимуть про престижність та респектабельність відправника. Для виготовлення фірмових бланків використовуйте лише високоякісний (ні в якому разі не крейдяний) папір.

На аркуші стандартного формату розташуйте реквізити фірми: фірмову емблему чи знак, повну назву, адресу, номери телефонів, телексів, факсів. Взагалі не встановлено якихось суворих вимог до розташування реквізитів, але одним із найпоширеніших є зразок, коли назву організації-відправника подають в одному з верхніх кутів, а інші дані — у протилежному верхньому.

Можливий також інший варіант: повна назва відправника видрукувана вгорі, інші реквізити (телефон, факс) внизу бланка.

Для ведення кореспонденції установ, організацій, спільних підприємств виготовляють бланки, на яких реквізити видрукувано

двома мовами: українською та англійською (німецькою, польською, російською, болгарською тощо).

Українсько-англійські бланки використовують також для ведення ділового листування вітчизняних українських організацій із зарубіжними партнерами.

Конверт за дизайном має відповідати бланкові. Бажано, щоб він був виготовлений із добротного, цупкого паперу, у разі потреби здатного захистити лист від ушкоджень. Нанесені на конверт фірмовий знак та інші реквізити сприятливо вплинуть на ваш престиж в очах партнерів.

Намагайтеся надсилати листи в конвертах відповідного розміру. Якщо ж у вас немає конверта потрібного формату, подбайте про те, щоб лист не згинався більш ніж удвічі і в жодному разі не навхрест — тільки паралельно.

Під час підписання конверта в лівій верхній частині лицьової сторони вказують адресу відправника, а в правій нижній — адресу одержувача. Слід ретельно перевірити правильність написання географічних назв, а також назви фірми, прізвища (звання, посади) адресата — орфографічні помилки чи неточності титулування на конверті завжди справляють неприємне враження.

Адресу одержувача вказують у такому порядку: спочатку безпосередньо одержувача (це може бути назва фірми), ім'я та прізвище адресата, його посаду; з нового рядка — номер будинку, назва вулиці; у наступному рядку — назва міста, штату (для США), графства (для Великобританії); поштовий округ; рядком нижче назву країни. Якщо лист відправляють до Лондона, то скорочено зазначають також поштовий район: E.C. (East Central), N.W. (North West), W.C. (West Central) тощо.

Існують спеціальні довідкові списки назв деяких графств Англії і штатів США англійською, українською і російською мовами.

На поштових відправленнях, адресованих до запитання, на абонементну скриньку або до населеного пункту, що не має назв вулиць і нумерації будинків, ім'я, по батькові та прізвище зазначають повністю.

На конверті, вище від адреси одержувача, може бути зазначено спосіб відправлення, наприклад: *Registered* (рекомендований); *express delivery* (термінове доправляння); *to be called for або post restante* (до запитання) і т. ін.

У разі пересилання в конверті невеликих брошур, буклетів на конверті пишуть «Друкована продукція» (*By Book Post*) або *Printed Matter*.

Отже, адреса на конверті може бути записана так:

Registered
Greswell & Co., Limited
51 Sydney Street,
London, W.C.
England

або

Post restate
Prentise-Mell, Inc.
170 Sunset Street,
New York, N.Y., 10022
USA

Адресу відправника розміщують за звичайними правилами.

Наприкінці назв багатьох британських фірм вказують: *Limited* (*Ltd.*) — ТОВ.

До назви американських фірм можуть додавати слово *Corporation* (*Co.*) — акціонерна корпорація або *Incorporated* (*Inc.*) — зареєстрована як корпорація.

Якщо адреса особи, якій відправляють листа, достеменно не відома, то його адресують фірмі, яка підтримує зв'язки з цією особою та може передати або переслати їй лист. У такому разі перед назвою фірми друкують: *In care of* або *Care of* (C/o), що перекладають як «на турботу» та застосовують у значенні «за адресою», «на адресу», наприклад:

Mr. A.Musika C/o
Prentise-Hall, Inc.
170 Sunset Street,

New York, N.Y., 10022

USA

Фірмові бланки для листів, що надсилають іноземним партнерам, мають бути з берегами в 1 дюйм (2,54 см). У лівому верхньому куті або в центрі верхньої частини листа розміщують емблему та назву підприємства.

Якщо підприємство маловідоме і з назви не зрозуміло, на чому воно спеціалізується, то має бути вказаний профіль його діяльності, наприклад: «Туристичне бюро», «Бюро перекладів», «Перевезення вантажів» і т. ін. Якщо це ТОВ, то після його назви вказують «ЛТД» в українському блоці і Ltd — в англійському.

Після назви підприємства або внизу листа розміщують юридичну адресу фірми, що містить поштову і телеграфну адреси, номери телефонів, факси, номери реєстраційної ліцензії, ідентифікаційний номер (код), номери телефонів представництв фірми, електронну адресу.

Індекс документа друкують нижче від назви підприємства від межі лівого поля. Індекс може бути цифровим, словесним і словесно-цифровим, наприклад:

Reference: 104Ref.: DARef.: DA/104Ref.: DA/SP/104

Тут *Reference* (*Ref.*) — посилання, але означає «індекс (номер)»; *DA* — ініціали автора; *SP* — ініціали секретаря або виконавця; 104 — порядковий номер документа.

Якщо лист є відповіддю, то в індексі документа можна вказати вихідний номер ініціативного листа, що друкують в одному рядку з індексом:

Ref.: DA/SP/104 Your reference 197

Дату оформляють нижче індекса документа (в листах до США) або в правій верхній частині (у листах до Великобританії). Для листів, що надсилають до Великобританії, пропонують такий варіант:

12th September, 2013

У листах до США дату оформляють так:

September 12, 2013

Не рекомендовано подавати дату цифрами, тому що, наприклад, «04.03.2014» британці можуть прочитати як «3 квітня 2014 р.», а американці як «4 березня 2014 р.».

Назви місяців можна скорочувати:

31th Oct., 2004

Реквізит «Адресат» розміщують нижче від дати. Окремими рядками вказують:

— ім'я та прізвище одержувача;
— посаду одержувача (у разі потреби);
— назву фірми;
— номер будинку, назву вулиці;
— назву міста, штату, графства, поштового округу (цифрами);
— назву країни.

Якщо листа адресовано фірмі, до назви якої входять власні імена, то спочатку друкують Messrs — добродії, наприклад:

Messrs. Johr Smith & Co., Ltd.

21 Knighsbridge...

Якщо в назві фірми немає власних імен, то реквізит «Адресат» оформляють так:

The Modern Engineering Corporation

220 West Seventh Street

New York, N.Y., 10078

USA

Коли лист адресують конкретній посадовій особі, то перед її іменем друкують: *Mr — Mister* (якщо це чоловік), *Miss* (якщо жінка незаміжня). Замість *Miss* можна вживати загальне скорочення — *Ms*. Якщо листа адресовано особі, яка обіймає високу посаду, то після її прізвища друкують: *Esq*. (*Esquire*), наприклад:

Mr. Simon Mollingworth

Marketing Manager

The Modern Engineering Corporation

220 West Seventh Street

New York, N.Y. 10078

USA

або

Jean-Mishel Six, Esq.
Managing Director
Jean-Mishel Six & Co., Ltd.
51 Sydney Street
London, W.C.
England

У службовому листуванні українською мовою у звертанні до жінок не розрізняють статусу заміжня/незаміжня, тому вживають лише слово *пані*. Однак в англійській, французькій і німецькій мовах існує таке розрізнення. Перед прізвищем заміжньої жінки вживають слова:

в англійській мові — *missis* (місіс);
у французькій — *madame* (мадам);
у німецькій — *frau* (фрау).

Перед прізвищем дівчини чи незаміжньої жінки вживають слова:

в англійській мові — *miss* (міс);
у французькій — *mademoiselle* (мадемуазель);
у німецькій — *fraulein* (фройлен).

У Франції, як і в Англії, дворянський титул адресата завжди зазначають в адресі, однак його не згадують у тексті листа.

У США правила листування наслідують англійську практику, однак англійської форми «есквайр» не вживають. У США та Англії заміжні дами пишуть ім'я й прізвище свого чоловіка. А в адресі листів незаміжнім дамам завжди треба зазначати її ім'я.

Під час написання адреси використовують також скорочення, що позначають посаду чи звання адресата:

Ph. B. — бакалавр філософії
Ph. M. — магістр філософії
Ph. D. — доктор філософії
B. L. — бакалавр права (LL. B.)
LL. M. — магістр права
LL. D. — доктор права
B. S. — бакалавр природничих наук (B. Sc.)

M. S. — магістр природничих наук (M. Sc.)
Sc. D. — доктор природничих наук
A. B. — бакалавр гуманітарних наук
L. H. D. — доктор гуманітарних наук
M. B. A. — магістр економіки управління
Mgr. — менеджер
asst. — асистент
atty — адвокат, повірений у справах
Eng. — інженер
C. E. — інженер-будівельник
E. M. — гірничий інженер
M. E. — інженер-механік
G. M. — генеральний директор
Dir. — директор
Pres. — президент
Dr. — доктор
Prof. — професор
V. P. — віце-президент
V. C. — заступник голови

Якщо посада вашого кореспондента не очевидна зі скорочення, поставленого перед прізвищем, то її треба вказати. Це роблять для того, щоб лист не було сприйнято як особистий і в разі відсутності адресата його міг відкрити заступник. Якщо ви хочете надіслати лист особисто кореспонденту, тоді після прізвища слід поставити «особисто» (*Privat* — Англія, *Personal* — США, *Confidential* — Англія, США).

Якщо лист адресовано особі, прізвище якої не відоме автору, то в перших двох рядках реквізиту «Адресат» указують посаду цієї особи та назву фірми, наприклад:

The Managing Director
Jean-Mishel Six & Co. Ltd.
51 Sydney Street
London, W.C.
England

Вступне звертання в листі друкують з нового рядка, відступивши від реквізиту «Адресат» на 2—4 міжрядкових інтервали. У міжнародному листуванні переважає звертання з використанням увічливих форм: зокрема, в англійській мові — *Dear Mr* (дорогий…); *Dear Mrs* (дорога…) і прізвища адресатів (ініціали зазвичай не використовують). Якщо прізвище адресата чи адресатів невідоме, можна написати: *Dear Mr, Dear Sirs, Dear Sir*.

Традиційно у службових листах після звертання, розташованого посередині рядка, пишуть знак оклику: *Шановний Вікторе Володимировичу!* Такий спосіб оформлення звертання простежують і в російській мові: *Уважаемый Виктор Владимирович!* Текст листа в цьому випадку починається з наступного рядка з абзацу з великої літери.

У французькій, англійській і німецькій мовах після звертання стоїть кома, а текст документа пишуть з нового рядка з малої або великої літери. Запозичуючи стандарт з європейських мов, в українській мові звертання почали писати ліворуч, ставити після нього кому, а текст листа продовжувати з малої літери без абзацу.

У зразках українських службових листів іноді спостерігають таке оформлення: звертання пишуть ліворуч, після нього ставлять кому, а текст листа починають з нового рядка з абзацу з великої літери, хоча це неправильно, оскільки, за нормами української пунктуації та синтаксису, речення має продовжуватися з малої літери. Рідше у зразках українських службових листів бачимо крапку після звертання або відсутність розділового знака.

У листуванні з діловими партнерами із США після вступного звертання ставлять двокрапку або двокрапку і тире, наприклад:

Gentelmen:

Gentelmen: —

Оскільки немає єдиного погляду щодо оформлення звертання, то нині найчастіше застосовують два варіанти:

— традиційний стандарт — зі знаком оклику;
— новий стандарт — із комою, після якої речення продовжують з малої літери з нового рядка.

Якщо автор листа хоче, щоб його обов'язково прочитала конкретна людина, то перед вступним звертанням або після нього друкують:

Attention: Mr. Simon Mollingworth

Gentlman:

або

Dear Sir,

Attention of Mr. Simon Mollingworth

Відсутність вступної форми ввічливості може бути розцінено адресатом як грубе порушення етикету.

Заголовок тексту в листі до іноземних партнерів оформляють після вступного звертання, наприклад:

Subject: order #187

або

Re: The Style of Setting up a letter

або

In re: The New European Market: a special report,

де *Subject* — предмет, тема, питання; *Re* — *regarding* — «що стосується»; *In re* — *in regard to* — «стосовно».

Заголовок до тексту — не обов'язковий реквізит.

Викладення тексту листа має бути ввічливим, стислим і зрозумілим. Бажано уникати великої кількості сторінок. Текст поділяють на абзаци, які можна відокремлювати один від одного додатковим інтервалом. Початок кожного абзацу друкують без відступу від межі лівого поля або відступають 5 пропусків.

Слід також звернути увагу на те, що в діловому листі не варто робити абзаци надто великими, щоб в адресата не зникло бажання ознайомлюватися зі змістом іще до того, як він розпочне читати. Потрібно враховувати, що перший та останній абзаци мають містити не більше чотирьох машинописних рядків, а решта — не більше восьми. Абзац, що містить чотири і менше рядків, недоцільно переносити на іншу сторінку.

У першому абзаці роблять комплімент адресату, тобто висловлюють задоволення від підтримання партнерських відносин, щиру

вдячність за відповідь на свій лист, за кроки до співробітництва. Вступний комплімент має бути навіть тоді, коли автор повідомляє про щось неприємне.

У наступному абзаці викладають суть питання. В останньому абзаці висловлюють надію на подальше співробітництво, наприклад: *Сподіваємося, що угода буде взаємовигідною й сприятиме подальшому співробітництву*.

Якщо в листі йдеться про припинення ділових відносин, то його можна закінчити такою фразою: *Одночасно ми запевняємо у своїй відкритості для ділових відносин у майбутньому*.

Заключну форму ввічливості в листі розміщують нижче від основного тексту документа і формулюють залежно від форми вступного звертання. Підсумкову фразу ввічливості записують ліворуч нижче від тексту:

в українській мові — *З повагою*;

у російській мові — *С уважением*;

у німецькій мові — *Mit freundlichen Grissen* (З дружнім вітанням);

в англійській мові — *Sincerely Yours* (Щиро Ваш) або *Yours truly* (Ваш) — у США, *Yours sincerely* або *Yours faithfully* — з тими самими значеннями у Великобританії;

у французькій мові — *Veullez agreer … mes salutations distinguees* (Прошу прийняти... мої найщиріші вітання) або *Veullez croir... a nos salutations distinguees* (Прошу вірити... у наші найщиріші вітання).

Немає також єдиного погляду щодо розділових знаків у кінці службового листа після слів *З повагою*. За спостереженнями українських вчених-філологів, використовують п'ять варіантів:

З повагою

З повагою,

З повагою, —

З повагою:

З повагою.

Останнім часом перевагу надають варіанту без розділових знаків.

Нижче від заключної форми ввічливості залишають не менше п'яти міжрядкових інтервалів для особистого підпису автора

(керівника). Нижче від підпису дають його розшифрування: ім'я та прізвище в одному рядку та посада:

Yours truly, (підпис) Viktor Petrenko Marketing Manager

Листуючись з іноземними партнерами, потрібно враховувати специфіку оформлення листів у межах нашої країни і країни-адресата. В українському синтаксисі абзаци мають відступ від лівого берега сторінки. У міжнародному листуванні абзац починається з нового рядка й розташовується без абзацних відступів, причому, щоб розмежувати частини тексту, роблять пропуски між абзацами в один рядок.

Писати довгі листи не рекомендується. Але якщо лист має дві та більше сторінок, то, за міжнародними стандартами, в кінці першого аркуша пишуть *Continued over* або *See overleaf*, що означає *Продовження далі*. Іноді зазначають «...2». На другій сторінці вказують номер 2, повторюють ім'я адресата й дату листа (це на випадок, якщо друга сторінка відділиться від першої) і продовжують текст листа.

Надіславши діловий лист іноземному партнеру, потрібно через деякий час поцікавитись, чи потрапив ваш лист до адресата. Спробуйте вжити заходів щодо якнайшвидшого отримання відповіді на вашу пропозицію. Пасивне очікування не дасть бажаного результату, тому необхідно діяти. Якщо це була персоналізована пропозиція, то спробуйте уточнити, коли вам дадуть на неї відповідь. Принагідно зауважте в розмові, що потенційний замовник може втратити ті чи інші вигоди, якщо зволікатиме з рішенням.

Листування електронною поштою

Дедалі більшого поширення набуває ведення ділового листування електронною поштою. Пересилають тексти договорів, акти прийому-передання, замовлення, різноманітні підтвердження, рахунки-фактури тощо. Після прийняття чинних Цивільного і Господарського кодексів України (далі відповідно — ЦКУ і ГКУ) ведення ділового листування за допомогою електронної пошти набуло чіткого правового статусу і відповідної регламентації.

Відповідно до ст. 207 ЦКУ, правочин вважають таким, що вчинений у письмовій формі, якщо воля сторін виражена за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв'язку. Використання під час вчинення правочинів факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, електронного підпису або іншого аналога власноручного підпису допускають у випадках, встановлених законом, іншими актами цивільного законодавства або за письмовою згодою сторін, у якій мають міститися зразки відповідного аналога їхніх власноручних підписів.

Аналогічно це питання вирішують у ст. 181 ГКУ. Допускається укладення господарських договорів у спрощений спосіб, тобто шляхом обміну листами, факсограмами, якщо законом не встановлено спеціальні вимоги до форми та порядку укладення відповідного виду договорів.

З приводу листування електронною поштою наявна ціла низка спеціальних законодавчих актів, однак листування факсом врегульовано набагато менше.

Практикою розроблені певні формулювання, які варто заздалегідь включати до договорів, інших документів зобов'язального характеру, якщо їх пересилають електронною поштою або факсом.

Документи, які відправлені факсом чи електронною поштою, мають повну юридичну силу до моменту обміну оригіналами, породжують права та обов'язки для сторін, можуть бути подані в судові інстанції як належні докази і їх не може заперечувати сторона, від імені якої вони були відправлені.

Сторони, котрі передбачають листування за допомогою електронної пошти, мають заздалегідь у договорі обумовити, що листування буде вестися саме за допомогою відповідних технічних засобів, вказати свої електронні адреси або номери телефонів (факсів).

Електронне листування регульовано цілою низкою спеціальних законодавчих актів, що становлять самостійну підгалузь

законодавства про інформаційні відносини. Основними нормативно-правовими актами у цій сфері є:

— Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
— Закон України «Про електронний цифровий підпис»;
— постанова Кабінету Міністрів України від 26.05.2004 р. № 680 «Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу» (з наступними змінами і доповненнями).

Згідно із законами, електронний документ — це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму.

Однак електронне листування можуть супроводжувати проблеми, зокрема:

— заперечення власне факту одержання певної інформації електронною поштою;
— заперечення особистого авторства або факту відправлення повідомлень контрагентам.

Вимоги підтвердження факту одержання документа, встановлені законодавством у випадках відправлення документів рекомендованим листом або передавання їх під розписку, не поширюються на електронні документи. У таких випадках підтвердження факту одержання електронних документів здійснюється згідно з вимогами закону.

Електронний документ вважають одержаним адресатом від часу надходження авторові повідомлення в електронній формі від адресата про одержання цього електронного документа автора, якщо інше не передбачено законодавством або попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу. Якщо попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу не визначено порядок підтвердження факту одержання електронного документа, таке підтвердження може бути здійснено

в будь-якому порядку автоматизованим чи іншим способом в електронній формі або у формі документа на папері. Зазначене підтвердження повинно містити дані про факт і час одержання електронного документа та про відправника цього підтвердження.

У разі ненадходження до автора підтвердження про факт одержання цього електронного документа вважають, що електронний документ не одержано адресатом (крім випадків, коли інший порядок підтвердження не був передбачений самими сторонами в договорі). Можливість встановлення факту одержання електронного документа за допомогою відповідних експертиз або за довідкою провайдера, що здійснив відповідні трафіки, законом прямо не передбачено, хоча може бути предметом певних домовленостей між сторонами.

Процедура засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу здійснюється акредитованими центрами сертифікації ключів та центрами сертифікації ключів на договірних засадах. Позначку часу користувач перевіряє за допомогою сертифіката відкритого ключа, наданого акредитованим центром сертифікації ключів. Акредитований центр сертифікації ключів забезпечує надання послуги фіксування часу цілодобово.

Перевірку цілісності електронного документа проводять шляхом перевірки електронного цифрового підпису. Оригіналом електронного документа вважають електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним цифровим підписом автора — певним криптографічним набором перетворених електронних даних, тобто спеціальною комп'ютерною програмою ідентифікації особи (електронним ключем).

Отже, чинне законодавство передбачає два можливі варіанти встановлення авторства та факту відправлення листа контрагентом:

1) використання електронного числового підпису;
2) інший спосіб ідентифікації відправника, встановлений сторонами в договорі.

Розділ 5

ДОКУМЕНТАЦІЯ ЩОДО ОСОБОВОГО СКЛАДУ

Документи цієї групи містять інформацію про особовий склад підприємства, установи, організації чи фірми. Веде їх відповідний працівник канцелярії (управління). Документацію щодо особового складу ведуть від моменту зачислення працівника на роботу на підприємство (в організацію, установу) й виділяють у самостійну групу, що зумовлено надзвичайною важливістю її та особливостями документування.

До документів щодо особового складу належать:

— заяви;
— подання (клопотання);
— скарги;
— накази щодо особового складу;
— характеристики;
— автобіографії;
— резюме;
— анкети;
— особові справи;
— трудові книжки.

До складу підсистеми входять уніфіковані форми документів, які забезпечують реалізацію завдань, пов'язаних із прийняттям, переведенням, звільненням працівників, наданням відпусток, а також інструкція щодо застосування уніфікованих форм документів.

На підприємствах, де обсяг документообігу перевищує 10 тис. документів на рік, такого структурного підрозділу, як відділ кадрів,

не може бути, тому всі операції, пов'язані з його роботою, виконує секретар-референт, котрий повинен володіти знанням стосовно роботи з документами щодо особового складу й надавати допомогу відповідним службам у підготуванні, складанні, оформленні цих документів.

Приймаючи на роботу особу, відповідальний працівник відділу кадрів має звірити всі відомості, внесені в анкету й автобіографію, з оригіналами документів (паспортом, дипломом, трудовою книжкою, якщо така існує). За приймання на роботу відповідальні працівник відділу кадрів або секретар-референт (технічний секретар, офіс-менеджер).

Приймаючи особу на роботу, для виконання якої потрібні спеціальні знання (наприклад, на посаду лікаря, вчителя, водія, секретаря), адміністрація зобов'язана вимагати пред'явлення диплома чи іншого документа про відповідну освіту, професійну підготовку. Особи, яким не виповнилося 18 років, повинні обов'язково подавати медичні висновки про можливість виконання ними обраної роботи.

Заява

Заява — це офіційне повідомлення в усній або письмовій формі, у якому викладають певне прохання. Говорячи більш офіційно, заява — це вид документа, за допомогою якого громадяни реалізують через державні, приватні або громадські організації (установи, заклади) надані їм права (на працю, відпочинок, матеріальне і соціальне забезпечення тощо) чи захищають свої інтереси.

Заява буває простою та складною. Складна (вмотивована) заява відрізняється від простої тим, що в ній не лише викладають прохання й обґрунтовують його, пояснюють причини, мотиви. У складній заяві можуть зазначати, які саме документи до неї додають. Їх перелік дають після основного тексту заяви перед підписом. Заяву про прийняття на роботу подають громадяни, стаючи до роботи, де викладають прохання про зарахування на певну посаду до певного структурного підрозділу.

Розрізняють два основних види заяв:

— ***особиста заява***, яка містить прохання (звертання) до керівної посадової особи, пишеться власноручно в одному примірнику;

— ***службова заява***, яку укладає посадова особа від власного імені або від організації (підприємства, установи), які вона репрезентує, до посадової особи іншої організації, структури тощо.

Остання може бути відтворена механічним способом у декількох екземплярах і мати відповідні реквізити (назву та адресу організації, вихідний номер документа тощо).

За походженням заяви бувають:

1. ***Зовнішні:***
   а) *особисті*, у яких обов'язково зазначають повну домашню адресу чи дані документа (паспорта, військового білета, посвідчення та ін.). Подаючи їх, слід уникати абревіатур та скорочень (окрім загальноприйнятих);
   б) *службові*, у яких подають повну поштову та юридичну адресу підприємства (фірми, установи) з усіма належними реквізитами (фірми, установи).
2. ***Внутрішні***, де не є обов'язковими вимоги, зазначені у зовнішніх заявах.

Хоча заяву складають у довільній формі, багаторічною практикою вироблена певна схема розташування реквізитів і написання тексту документа.

Реквізити заяви є такими:

1. Адресат (з великої літери праворуч) — посада, звання, прізвище та ініціали посадової особи, на ім'я якої подають заяву, у давальному відмінку, чергуючи закінчення ***-ові (-еві, -єві)*** з ***-у (-ю)***.
2. Адресант (без прийменника з малої літери) — посада, звання, назва закладу, прізвище, ім'я та ім'я по батькові особи, яка звертається із заявою, у родовому відмінку (без крапки після останнього слова).

3. Назва виду документа (посередині, з малої літери).
4. Текст (з великої літери, з абзацу).
5. Додаток (підстава): перелік інших документів із зазначенням кількості сторінок, що додаються до заяви на підтвердження її правомірності чи вагомості аргументації.
6. Дата написання (ліворуч).
7. Підпис адресанта (праворуч).

Укладаючи заяви з кадрових питань, слід пам'ятати:

1) під час їх адресування до тієї організації, де працює автор, не треба зазначати домашню адресу, а достатньо назвати посаду та місце роботи (структурний підрозділ);
2) у тексті заяви формулюють прохання (висновок) і дають обґрунтування (докази).

Мовні формули, що вживають під час укладання заяв:

прошу прийняти мене
у зв'язку із сімейними обставинами
через хворобу
прошу зарахувати мене
прошу звільнити мене з посади
за власним бажанням
на посаду
прошу надати позачергову (чергову) відпустку з … до
прошу надати матеріальну допомогу
прошу перевести на посаду
у зв'язку з погіршенням стану здоров'я
у зв'язку із закінченням терміну навчання
прошу вжити заходів щодо забезпечення виконання позову
прошу розглянути клопотання
до заяви додаю
з посадовим окладом відповідно до штатного розпису (розкладу)
цей факт підтверджено
дозволити працювати із документами
дати розпорядження щодо придбання

Зразок заяви

Ректорові Українського
національного педагогічного
університету ім. М. Драгоманова
професору В. П. Килимчуку
Савенко Ганни Іванівни,
що проживає в м. Києві,
вул. Жовтнева, буд. 7, кв. 51

ЗАЯВА

Прошу допустити мене до вступних іспитів на філологічний факультет зі спеціальності українська мова і література.

До заяви додаю:

1) атестат про освіту за № 46473;
2) характеристику для вступників до вузів;
3) автобіографію;
4) довідку про стан здоров'я (форма № 086);
5) 4 фотокартки.

17.06.2013. (підпис)

Позовні заяви

Різновидами заяв також є **позовні заяви**, які передають до арбітражу або до народного суду з проханням про стягнення з відповідача у примусовому порядку претензійних сум чи певного майна, — наприклад, позовна заява про стягнення аліментів, заява про облік житла, заява-зобов'язання.

До арбітражу або суду позивач подає документи, що підтверджують факт вживання ним заходів щодо врегулювання розбіжностей на добровільних засадах.

Для вивчення позову потрібні документи, що його обґрунтовують: договори, акти, транспортні документи, рознарядки,

розрахунки, свої й листи-відповіді, телеграми тощо. Копії позовних документів позивач повинен відправити відповідачеві, а поштову квитанцію як доказ відсилання цих документів поштою додають до позовної заяви.

Реквізити позовної заяви:

1) назва й адреса організації, що вчиняє позов, її відомча приналежність (штамп);
2) дата укладання позовної заяви;
3) назва суду або арбітражу, до якого подають заяву;
4) назва й адреса позивача (у повній відповідності до назви, зазначеної в банківських документах);
5) повна назва й адреса відповідача та співвідповідача (якщо він є);
6) сума позову;
7) назва документа;
8) текст позовної заяви, у якій викладено суть суперечки, вжиті позивачем заходи для розв'язання розбіжностей на добровільних засадах та їх результати, що містять вимоги позивача, зазначення документів, що підтверджують позов;
9) перелік документів із зазначенням кількості аркушів;
10) прізвища свідків (у разі потреби);
11) підписи службових осіб: керівника організації і головного (старшого) бухгалтера або юрисконсульта.

Зразок позовної заяви

Соснівський районний суд м. Черкаси
вул. Гоголя, 316, м. Черкаси, 18016
Позивач: Товариство з обмеженою
відповідальністю «Діамант»
вул. Жовтнева, 5, м. Черкаси, 18000
Відповідач: Матящук Тетяна Ігорівна
вул. Леніна, 8, кв. 10, м. Черкаси, 18000
Ціна позову: 21 369,15 грн.

ЗАЯВА ПОЗОВНА

про стягнення нестачі

Матящук Тетяна Ігорівна до 25.10.2013 р. працювала в ТОВ «Діамант» за трудовим договором від 24.05.2006 р. продавцем у магазині і, відповідно до зобов'язань, несла повну матеріальну відповідальність за товар та гроші.

Унаслідок ревізії від 19.10.2013 р. було виявлено нестачу в розмірі 21 819,15 грн, яку Відповідач зобов'язалася погасити. На сьогодні нею відшкодовано лише 450 грн. Цей розмір нестачі перевищує середній місячний розмір заробітної плати, яка становить 1 500 грн.

Відповідно до ст. 135-3 КЗпП, розмір заподіяної підприємству, установі, організації шкоди визначають за фактичними витратами, на підставі даних бухгалтерського обліку, виходячи з балансової вартості (собівартості) матеріальних цінностей за вирахуванням зносу згідно з установленими нормами.

Згідно з ч. 3 ст. 136 КЗпП, у випадках покриття шкоди в розмірі, що перевищує середній місячний розмір заробітку, його провадять шляхом подання власником або уповноваженим ним органом позову до районного, районного в місті, міського чи міськрайонного суду.

На підставні викладеного та відповідно до ст. 130, 134, 136, 233 КЗпП, ст. 261, 264 ЦКУ,

ПРОСИМО:

1. Стягнути з Відповідача на користь Позивача 21 369,15 грн матеріальної шкоди.
2. Стягнути з Відповідача на користь Позивача сплачене державне мито та витрати на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справи.

Додаток до позовної заяви про стягнення недостачі:

1. Копія трудового договору від 24.05.2006 р.
2. Копія акта ревізії від 19.10.2013 р.
3. Копія прибуткового ордеру.

4. Платіжне доручення про сплату державного мита (213,69 грн).
5. Платіжне доручення про сплату витрат на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справи (120 грн).
6. Копія позовної заяви з додатками.

«_____» _____ ТОВ «Діамант»

У військовому середовищі функцію заяви виконує ***рапорт*** — письмове звернення працівника до вищої посадової особи з викладенням справ і постановкою питань службового чи особистого характеру.

Граматично ці документи однакові, проте є певні традиційно усталені відмінності в розміщенні реквізитів. Так, у рапорті відомості про адресанта вказують не у верхньому правому куті після інформації про адресата, а безпосередньо зліва внизу під датою укладання документа.

Ректорові Львівського державного
університету безпеки життєдіяльності
генерал-лейтенанту служби
цивільного захисту
(прізвище та ініціали)

РАПОРТ

У зв'язку з погіршенням стану здоров'я прошу надати мені відпустку для лікування у домашніх умовах терміном на 10 днів з 10.12.13 до 20.12.13.

До заяви додаю:

1) довідку від лікаря про стан здоров'я;
2) медичні рекомендації щодо режиму лікування.

19.11.2007
Курсант першого курсу
факультету пожежної та
техногенної безпеки (підпис) Ю. О. Савчин

Подання (клопотання)

Подання (клопотання) — документ, що його готує завідувач певного структурного підрозділу організації, підприємства, установи до вищої інстанції із певним проханням, клопотанням затвердити конкретне рішення чи взяти участь у вирішенні певних питань.

Цей документ укладає офіційна особа, котра його й засвідчує (підписує).

Подання оформляють на звичайному (рідше — гербовому) папері. Його можна готувати в рукописній або друкованій формі.

Підпис особи, що складає таке клопотання, не засвідчують, якщо документ має внутрішнє призначення. У разі подання клопотання поза межі підприємства (установи), його готують на бланкові.

Реквізити документа:

1) адресат;
2) назва виду документа;
3) текст;
4) дата;
5) підпис автора.

Зразок подання

Директорові Інституту фізики НАН України
завідувача відділу рідких кристалів
доктора фіз.-мат. наук І. О. Ткача

ПОДАННЯ

Прошу Вас перевести на посаду старшого наукового співробітника канд. фіз.-мат. наук молодшого наукового співробітника Іллєнка Юрія Степановича у зв'язку з тим, що він 7 років працює у нашому відділі після захисту кандидатської дисертації, належно виконує планові наукові навантаження, за час після захисту має 15 друкованих праць.

15.05.2013 (підпис)

або на бланкові установи

вихідний № ____ Зав. райвно Голосіївського району
від «___» _____ 2013 р. м. Києва
вхідний № ____ п. Шпені М. Т.
від «___» _____ 2013 р.

КЛОПОТАННЯ

Дирекція заводу «Каштан» звертається до Вас із проханням прийняти до дитячого садка № 281 «Клен» доньку нашого співробітника А. І. Симоненка — Симоненко Ірину Анатоліївну, оскільки наш дитячий садок з 1 червня 2004 р. закривають на капітальний ремонт. Родина інженера А. І. Симоненка мешкає у районі розташування зазначеного дитсадка.

Директор (підпис) Н. Ф. Климчук
20.05.2013

Скарга

Скарга — це вид документа, що передбачає звернення особи чи організації до певної офіційної установи з вимогою про поновлення їхніх прав і законних інтересів, порушених діями або бездіяльністю, рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, установ, організацій, об'єднань громадян, підприємств, посадових осіб.

Реквізити скарги:

1) адресат (назва установи або посадової особи, яка має повноваження щодо розгляду даної скарги);
2) адресант (прізвище, ім'я, по батькові, посада, домашня адреса та паспортні дані особи, яка подає скаргу, або дані організації, що скаржиться);
3) назва виду документа;
4) текст;
5) дата;

6) підпис;
7) засвідчення підпису.

У тексті документа слід чітко пояснити причину скарги та забезпечити якомога більше деталей (місце, час, ситуацію, чим незадоволені тощо) для того, щоб суть проблеми було викладено якнайясніше. Також дуже важливим є конкретне пояснення дій, що на них чекають від відповідача: вибачення, повернення грошей, іншої компенсації, альтернативних угод або домовленостей тощо.

Зразок скарги

До Голосіївського районного
суду м. Києва
Кашпера Василя Васильвича,
який мешкає за адресою:
вул. Зелена, 34, кв. 16, м. Київ
Відповідач: адміністративна
Комісія при виконавчому
комітеті Голосіївської районної
Ради народних депутатів м. Києва,
юридична адреса:
вул. Франка, 17, м. Київ, 04215

СКАРГА

01.10.2006 р. постановою адміністративної комісії при виконавчому комітеті Голосіївської районної Ради народних депутатів м. Києва щодо мене накладено адміністративне стягнення у вигляді штрафу розміром 150 (сто п'ятдесят) гривень за порушення порядку зайняття підприємницькою діяльністю, передбаченого ст. 164 КпАП України.

Постанову адміністративної комісії про накладення штрафу вважаю незаконною, оскільки я продавав на ринку норкову шубу, щоб за виручені кошти придбати для сім'ї телевізор, що не є підприємницькою діяльністю.

На підставі ст. 244 ЦПК України

ПРОШУ:

1. Постанову адміністрації Голосіївської районної Ради народних депутатів м. Києва про накладення адміністративного стягнення щодо мене скасувати і справу про адміністративне правопорушення закрити.
2. У порядку підготовки справи до слухання витребувати від адміністративної комісії при виконкомі Голосіївської районної Ради народних депутатів м. Києва матеріали про накладення щодо мене адміністративного стягнення.
3. Викликати в судове засідання свідків:

— Січука Валерія Сергійовича, який мешкає за адресою: вул. Макіївська, 22а, кв. 176, м. Київ;

— Маслову Олену Вікторівну, яка мешкає за адресою: пров. Мостицький, 16, м. Київ.

Додатки:

1. Копія постанови про накладення адміністративного стягнення.
2. Копія скарги.

06.10.2006 (підпис)

Інші види документів

Наказ щодо особового складу

Наказ щодо особового складу — це документ, що видає керівник установи на правах єдиноначальності і в межах його компетенції та регламентує прийняття громадян на роботу, їх переміщення, звільнення, надання відпусток, накладання стягнень та заохочень.

На підприємствах використовують уніфіковані форми наказів щодо особового складу або зазначені накази оформляють на чистих аркушах паперу формату А4.

Усі накази залежно від кількості порушених у них питань поділяють на прості та складні. З ***простими наказами*** (ті, що містять

одне питання) значно легше працювати (реєстрація, взяття на контроль, формування у справи), направляти на виконання. ***Складні накази*** стосуються кількох самостійних питань і виконавців або різних структурних підрозділів. Робота з такими наказами спричиняє додаткові труднощі (під час реєстрації вносять кілька питань, ставлячи на контроль, виділяють кожне питання окремо, складно вирішити питання про включення такого наказу в справу тощо). Тому, складаючи накази, рекомендовано уводити до них по одному питанню. Інакше складні за змістом документи формують в окремі справи, на обкладинках яких зміст не розкривають, а зазначають лише їх вид (наказ, розпорядження) і дати.

Друкують наказ у двох примірниках, один з яких залишається у відділі кадрів, інший передають до бухгалтерії.

Реквізити наказу щодо особового складу такі:

1) назва установи, яка видає наказ;
2) назва документа;
3) дата;
4) місце створення;
5) номер наказу — через скісну риску додають літери о/с (наприклад: № 204 о/с);
6) заголовок наказу;
7) текст наказу;
8) підстава для складання;
9) підпис керівника установи.

Накази щодо особового складу оформлюють з кутовим та повздовжнім розміщенням реквізитів, однак перевагу віддають варіантові повздовжнього їх розташування.

Текст наказів щодо особового складу зазвичай не містить констатуючої частини.

Формулювання заголовку до тексту має відповідати змісту наказу і може бути таким:

Про прийняття на роботу

Про переведення на іншу роботу

Про звільнення

Про надання відпустки

Про заохочення

Про порушення

Про накладання дисциплінарного стягнення

Заголовок до наказів цієї групи є загальним: «*Щодо особового складу*», якщо в наказі висвітлено питання щодо кількох різних працівників.

Розпорядчу частину наказу щодо особового складу поділяють на пункти. Кожен пункт починають дієсловом: *Призначити, Перевести, Надати, Оголосити подяку, Звільнити, Оголосити догану*. Після цих слів ставлять двокрапку.

У наступному рядку, з абзацу, оформляють текст розпорядчої частини. Прізвище друкують великими літерами, ім'я та по батькові — звичайними. Далі зазначають посаду, структурний підрозділ та зміст дії стосовно особи, про яку йдеться.

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

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

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

У складному наказі (розпорядженні), який передбачає декілька питань, їх рекомендовано розміщувати в такій послідовності:

— прийняття на роботу (призначення на посаду);
— переведення на іншу постійну роботу (на тому ж підприємстві, в установі, організації);
— звільнення з роботи;
— надання відпусток;

— заохочення;
— стягнення.

У кожній групі питань прізвища працівників розміщують в алфавітному порядку.

До викладу тексту наказу щодо особового складу існують певні вимоги:

1. *У наказах про прийняття на роботу* обов'язково зазначають:

а) на яку посаду;
б) до якого структурного підрозділу;
в) з якого числа оформляють особу на роботу;
г) вид прийняття (на постійну, тимчасову, за сумісництвом);
ґ) особливі умови роботи: з прийняттям матеріальної відповідальності, випробування з метою перевірки відповідності працівника дорученій роботі; строки трудового договору; тривалість робочого часу, якщо трудовий договір укладено на неповний робочий день або тиждень; оплата витрат у зв'язку з переїздом працівника на роботу в іншу місцевість; звільнення працівника від направлення у відрядження при роз'їзному характері роботи тощо.

На підприємствах із великим обсягом документообігу застосовують уніфіковану форму наказу про прийняття на роботу. Цю форму заповнюють у відділі кадрів.

Зафіксований начальником відділу кадрів або особою, яка відповідає за прийняття на роботу, проект наказу (розпорядження) в разі потреби можна використовувати, наприклад, як направлення на переговори й перепустку в структурний підрозділ для ознайомлення з умовами роботи.

Керівник структурного підрозділу робить висновки про можливість зачислення: на звороті проекту наказу (розпорядження) він зазначає, на яку посаду може бути прийнята особа, за яким розрядом чи з яким окладом, тривалість випробувального терміну.

Згоду працівника з умовами праці, результати переговорів, у разі потреби — медичний висновок, позначки про проходження інструктажу з техніки безпеки, протипожежної безпеки та інші фіксують на звороті форми.

Проект наказу про зачислення на роботу працівника, якому встановлюють оклад, візують відповідні служби підприємства, тим самим підтверджуючи вакантну посаду й оклад згідно зі штатним розкладом.

Підписаний керівником підприємства, (організації, установи) наказ доводять до відома працівника під розписку.

Термін складання наказів щодо прийняття на роботу та звільнення працівників законодавчо не встановлений. Проте, як випливає зі ст. 24 Кодексу законів про працю України, наказ про прийняття на роботу, з яким працівник ознайомлюється під розписку, може бути видано як перед допуском працівника до роботи, так і після фактичного допуску (але в наказі обов'язково мають зазначати дату початку роботи).

2. *У наказах про переведення на іншу роботу* зазначають вид і мотивування переведення.

На підприємствах із великим обсягом документообігу, оформляючи переведення працівника з одного структурного підрозділу в інший, відповідальний працівник відділу кадрів заповнює (у двох примірниках) уніфіковану форму наказу про переведення на іншу роботу. Один примірник форми залишається у відділі кадрів, а інший передають до бухгалтерії. Наказ візують керівники структурних підрозділів попереднього та нового місць роботи й підписує керівник підприємства (організації, установи).

На підставі наказу про переведення на іншу роботу відповідальний працівник відділу кадрів робить позначки в особовій картці, трудовій книжці та інших документах. На звороті наказу роблять позначки про нездані матеріально-майнові та інші цінності, що числяться за працівником на попередньому місці роботи.

3. *У наказах про звільнення працівників* зазначають:
   а) дату звільнення (зазначають без прийменника *з*, оскільки днем звільнення вважається останній день роботи);
   б) мотивування;
   в) накази про розірвання трудового договору (звільнення з роботи) їх складають зазвичай з двох частин: констатуючої

(зазначають коротко мотиви та причини припинення трудового договору) та розпорядчої.

У разі звільнення працівників на підприємствах із великим обсягом документообігу застосовують уніфіковану форму наказу про припинення трудового договору (контракту). Бланк такої форми заповнює відповідальний працівник відділу кадрів у двох примірниках на всіх працівників, за винятком тих, яких звільняє вищий орган управління. Один примірник наказу залишається у відділі кадрів, а інший передають до бухгалтерії. Підписують наказ керівник структурного підрозділу та керівник підприємства (організації, установи), заповнюючи наказ про припинення трудового договору (контракту), у пункті «Довідка про нездані майново-матеріальні та інші цінності» роблять відповідні позначки.

На підставі наказу про припинення трудового договору (контракту) бухгалтерія здійснює розрахунок із працівником.

У разі звільнення працівника з власної ініціативи (за власним бажанням) він оформляє заяву на лицьовому боці наказу про припинення трудового договору (контракту).

Наказ про звільнення має бути видано з таким розрахунком, щоб у день звільнення (останній день роботи) працівникові було виплачено всі суми, що належать йому від підприємства, а також видано оформлену в установленому порядку трудову книжку (ст. 47 КЗпП).

4. *У наказах про надання відпустки* зазначають:
   а) вид відпустки (основна, тарифна; додаткова, за тривалий стаж роботи на одному підприємстві; у зв'язку із зупиненням виробництва чи реорганізацією підприємства; як винагорода чи заохочення; навчальна, академічна; у зв'язку із тимчасовою непрацездатністю, хворобою, лікуванням, після операційною реабілітацією, пологами (декретна) тощо; без збереження заробітної плати; за сімейними обставинами; за власний рахунок);
   б) дату її початку й термін;
   в) період, за який надають щорічну відпустку.

Наказ про надання відпустки видають на підставі затвердженого графіка відпусток або заяви працівника.

Відповідно до чинного законодавства, відпустку за перший рік роботи надають працівникам після закінчення 11 місяців безперервної роботи на підприємстві, в установі, організації. До закінчення зазначеного строку відпустку можуть надавати: працівникам, переведеним на роботу з одного підприємства, установи, організації на інше; жінкам, які виявили бажання приєднати щорічну відпустку до відпустки у зв'язку з вагітністю й пологами; працівникам, яким ще не виповнилося вісімнадцяти років; працівникам, які навчаються у вищих і середніх спеціальних навчальних закладах на вечірній і заочній формах навчання; в інших випадках, передбачених чинним законодавством.

Допускається, за проханням працівника, поділ відпустки на частини за умови, що основна її частина буде не менше 6 днів для дорослих і 12 — для осіб, чий вік не перевищує 18 років, а також перенесення у виняткових випадках, за згодою працівника та за погодженням з профспілковим органом, відпустки на наступний робочий рік.

Працівникові може бути надано короткочасну відпустку без збереження заробітної плати зазвичай до двох тижнів через сімейні обставини та з інших поважних причин. У необхідних випадках за згодою сторін ця відпустка може бути відпрацьована у наступний період, виходячи з умов і можливостей виробництва.

Оформляючи щорічну та інші види відпусток (не для груп), які надають працівникам згідно з чинними законодавчими актами й положеннями, колективними договорами, контрактами й графіками відпусток, на великих підприємствах застосовують уніфіковану форму наказу про надання відпустки. Цю форму заповнюють у двох примірниках, один з яких залишається у відділі кадрів, а інший передають до бухгалтерії. Заповнену належним чином форму підписують керівник структурного підрозділу та керівник підприємства.

На підставі наказу про надання відпустки відповідальний керівник відділу кадрів робить позначки в особовій картці працівника, а в бухгалтерії здійснюють розрахунки належних виплат. Коли

надається відпустка без збереження заробітної плати, крім зазначення кількості днів відпустки роблять позначку «без оплати».

Відпустки для груп працівників доцільно оформляти за списком. Позначку про здачу інструменту, спецодягу та іншого регламенту на період відпустки працівників у списках не роблять.

Відповідальний працівник відділу кадрів на підставі списку про надання відпусток робить в особових картках працівників відповідні позначки, а в бухгалтерії здійснюють розрахунки належних виплат.

Наказ щодо особового складу набуває чинності від часу його підписання. Начальник відділу по роботі з персоналом зобов'язаний ознайомити зі змістом наказу згаданих осіб, які розписуються в оригіналі.

Зразок наказу щодо особового складу

МІНІСТЕРСТВО
ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Київський національний
університет внутрішніх справ

НАКАЗ

10 жовтня 2013 р. м. Київ № 255 о/с

ЩОДО ОСОБОВОГО СКЛАДУ

1. ПРИЗНАЧИТИ:

1.1. Майора міліції Дальського Анатолія Павловича (С-000000) начальником відділу продовольчого постачання університету, звільнивши його від виконання обов'язків заступника начальника того ж відділу, з посадовим окладом _____ гривень на місяць з «__»_____ 2013 р.

Підстава: рапорт А. П. Дальського, згода ректорату.

1.2. Федорчука Тараса Петровича начальником тиру кафедри бойової та фізичної підготовки ННІПККМ з посадовим окладом

_____ гривень на місяць, присвоївши йому спеціальне звання «прапорщик міліції» з «__»_____ 2013 р.

Підстава: подання начальника кафедри В. В. Ткаченка, згода ректорату.

2. ЗВІЛЬНИТИ:

2.1. Пічкур Олену Тарасівну, бухгалтера Планово-фінансового управління, за власним бажанням з «__»_____ 2013 р.

Підстава: заява О. Т. Пічкур, згода ректорату.

3. Вважати відкликаним з чергової відпустки у службових справах підполковника міліції Сапова Леоніда Дмитровича (Д-000000) начальника кафедри соціології з «___»_____ 2013 р.

Вважати невикористаними 18 днів відпустки.

4. Присвоїти чергові спеціальні звання:

«підполковник міліції» — майору міліції Шептуну Олегу Миколайовичу (О-000000);

«капітан міліції» — Шаповал Світлані Сергіївні, присвоївши особистий номер Т-000000 із зарахуванням у кадри МВС України.

Ректор
генерал-майор міліції (підпис) В. П. Коломієць

або

ТОВ «Злагода»

НАКАЗ

18 липня 2011 р. м. Київ 86-к

ПРО ПРИЙНЯТТЯ НА РОБОТУ

ПРИЙНЯТИ:

Демиденко Дарину Карпівну на посаду економіста у відділ планування та обліку з 18 липня 2013 р. з окладом 4000 грн на місяць.

Підстава: заява Д. К. Демиденко від 15.07.2013.

Директор (підпис) Б. О. Іваниченко

З наказом ознайомлена (підпис)

Характеристика

Характеристика — це документ, у якому оцінюють ділові й моральні якості працівника за підписами представників адміністрації.

Це офіційний документ, який видає адміністрація на прохання працівника. Характеристику пишуть або друкують у двох примірниках, один з яких видають особі, а другий (копію) підшивають до особової справи.

Характеристику пред'являють під час вступу до вищих навчальних закладів, технікумів, коледжів, ліцеїв, під час призначення на керівні посади, а також для участі в конкурсі на заміщення вакантної посади у науково-дослідних закладах.

Характеристика має такі реквізити:

1) назву документа;
2) заголовок, у якому зазначають прізвище, ім'я, по батькові, рік народження, громадянство, освіту особи, якій видають документ;
3) текст;
4) підпис керівної особи й печатка організації, яка видала характеристику;
5) дату складання.

У тексті характеристики необхідно зазначати, з якого часу працює особа, як ставиться до виконання своїх службових і громадських обов'язків, які має нагороди, стягнення, як підвищує свій фаховий рівень, який авторитет має у колективі та ін.

У кожній правильно написаній характеристиці можна виділити чотири логічно пов'язані між собою частини:

1) ***анкетні дані***. Вони йдуть за назвою документа, у них зазначають прізвище, ім'я і по батькові, громадянство, посаду, вчений ступінь і звання, освіту. Їх прийнято розміщувати у стовпчик праворуч;
2) ***дані про трудову діяльність*** (фах, тривалість роботи на цьому підприємстві або в організації, просування по службі, рівень професійної майстерності та ін.);
3) ***власне характеристика***, у якій розглядають ставлення до виконання своїх посадових обов'язків, підвищення професійного

і наукового рівня, стосунки в трудовому колективі. Тут же подають відомості про урядові нагороди або заохочення;

4) ***призначення характеристики***.

Характеристику видають працівникові на руки або з його відома пересилають до підприємства, установи (організації), які надіслали запит на неї.

Текст документа викладають від третьої особи. Підписи на ньому засвідчують круглою гербовою печаткою.

Є певні мовні формули, що вживають під час укладання характеристики:

працює на посаді
має високий професійний рівень
доручення виконує сумлінно
провідний спеціаліст
зарекомендував себе
творчо застосовує
постійно підвищує свій фаховий рівень
досконало володіє
висококваліфікований фахівець
набув навичок роботи
посів перше місце
рекомендується більше уваги приділяти
ставиться сумлінно
протягом останніх років не прогресує
наполегливо опановує
має багатий практичний досвід
здобув шану й повагу серед колег
толерантно ставиться
сумлінно виконує свої обов'язки
ретельно досліджує
дотримується норм
і правил етикетної поведінки
легко адаптується
шкідливих звичок не має

Зразок характеристики

ХАРАКТЕРИСТИКА

Марченка Івана Петровича,
1963 р. нар, освіта вища, головний технолог
хлібокомбінату № 2 м. Києва

Іван Петрович Марченко працює на хлібокомбінаті № 2 з 1995 р. Упродовж роботи на хлібокомбінаті закінчив заочне відділення Українського державного університету харчових технологій і від 2001 р. працював змінним технологом, з 2010 р. — головний технолог хлібокомбінату.

І. П. Марченко сумлінно ставиться до своїх обов'язків, постійно підвищує свій фаховий рівень. Зарекомендував себе як здібний організатор під час виконання завдань керівництва.

І. П. Марченко виконує громадські доручення — він профорг цеху білої випічки.

Вимогливий до себе, має повагу серед співробітників і керівництва хлібокомбінату. Характеристику видано для...

Директор хлібокомбінату № 2 (підпис) А. П. Головач
10.09.2013 (печатка)

Автобіографія

Автобіографія — це документ, у якому особа описує своє життя та діяльність у хронологічному порядку.

Для цього документа характерний незначний рівень стандартизації. Головні вимоги до його змісту — вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу.

Автобіографію подають під час оформлення на роботу, коли вступають до навчального закладу та в інших випадках. Пишуть її від руки, на аркуші паперу, іноді на спеціальному бланку. Текст цього документа укладають від першої особи.

Існують такі види автобіографії:

а) ***автобіографія-розповідь***, яку укладають у довільній формі;

б) ***автобіографія-документ*** (можливо у формі таблиці), у якій точно викладають основні факти;

в) ***автобіографія — документ спеціального призначення***, у якій детально викладають факти життя та діяльності як укладача, так і його родичів.

Автобіографія — обов'язковий документ особової справи.

Реквізити автобіографії:

1) назва документа;
2) текст, у якому обов'язково зазначають:
   — прізвище, ім'я, по батькові теперішні та колишні, якщо були зміни (у називному відмінку);
   — дату народження;
   — місце народження (місто, село, селище, район, область, країна, при цьому назву населеного пункту слід зазначати в називному відмінку);
   — відомості про навчання (повне найменування всіх навчальних закладів, у яких довелося вчитися, назви спеціальностей, які здобули (за дипломом);
   — перебування на військовій службі;
   — відомості про трудову діяльність (повне найменування місць роботи та посад);
   — нагороди;
   — відомості про громадську роботу;
   — стислі відомості про склад сім'ї (батько, мати — для неодружених, чоловік, дружина, діти — для одружених);
   — повну домашню адресу, номер телефону;
3) дата написання — ліворуч;
4) підпис автора — праворуч.

Назва документа — слово *АВТОБІОГРАФІЯ* — розміщується посередині рядка, трохи нижче за верхній берег. Кожне нове повідомлення слід починати з абзацу.

Виділяють такі мовні формули, що вживають під час укладання автобіографії:

звільнився за власним бажанням
переїхав у зв'язку із сімейними обставинами
після закінчення третього курсу
згідно з наданою заявою
призначений на посаду
випробувальний термін
форма навчання
на громадських засадах очолюю
виконую обов'язки
після служби у Збройних Силах України
вступив на перший курс
одержав скерування
обіймаю посаду

Зразок автобіографії

АВТОБІОГРАФІЯ

Я, Рожик Ольга Олександрівна, народилася 5 червня 1994 р. в м. Малин Житомирської області в родині робітників.

2001 р. пішла до першого класу загальноосвітньої середньої школи № 1 м. Малин.

Після того як батько вступив до Національної аграрної академії, переїхала разом із родиною до Києва, де з вересня 2003 р. до травня 2006 р. навчалася в ліцеї «Інтелект».

З вересня 2006 р. (після повернення батьків до м. Малин) мене виховувала рідна тітка (материна сестра), навчалася в ЗОШ № 55 м. Києва, яку закінчила 2011 р. з відзнакою (срібна медаль). Того ж року вступила до Інституту природничо-географічної освіти та екології Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова (денна форма), де навчаюсь до цього часу.

Склад сім'ї:

батько — Рожик Олександр Васильович, 1966 р. народження, фермер, працює в ТОВ «Земля»;

мати — Рожик (Вознюк) Наталія Вікторівна, 1970 р. народження, лісокультурниця, працює в ЗАТ «Зелений світ»;

сестра — Рожик Дарина Олександрівна, 1998 р. народження, учениця 11-го класу ЗОШ № 1 м. Малин.

24.10.2013 (підпис)

Резюме

Резюме — це документ, у якому подають короткі відомості про навчання, трудову діяльність і професійні успіхи та досягнення особистості, яка його складає. Резюме ще називають CV («сі-ві», *curriculum vital*, що латиною означає «шлях життя»).

Якщо автобіографія чітко констатує факти та описує певні етапи життєвих періодів, то резюме, окрім цього, має ще й «похвалити» того, від чийого імені воно написане. Мета резюме — привернути увагу до себе у той момент, коли його читають уперше, бо ж найважливішою метою написання резюме є успішне та бажане працевлаштування.

Проте не варто забувати, що похвали мусять бути виваженими, об'єктивними та правдивими. Якщо, наприклад, ви написали, що є комунікабельним та легко працюєте у великому колективі, і посаду з відповідними аспектами вам таки запропонують, але потім (у разі неправдивих свідчень) виявиться, що ви панічно боїтеся великої кількості людей та із надзвичайними зусиллями йдете на комунікативний контакт, — ця робота залишиться за вами ненадовго.

Узагалі не встановлено якихось суворих вимог до розташування реквізитів резюме, утім, існує певний набір **найпоширеніших реквізитів резюме**:

1) назва документа;

2) текст, що містить такі дані:
   — прізвище, ім'я та по батькові особи, яка складає резюме (у родовому відмінку);
   — дату й місце її народження;
   — домашню адресу та номер телефону;
   — сімейний стан;
   — мету складання документа;
   — освіту;
   — досвід роботи;
   — знання мови
3) дата;
4) підпис.

Резюме може також містити:
— короткий опис кваліфікації;
— відомості про громадську діяльність;
— відомості про членство у професійних об'єднаннях;
— інформацію про відбування військової служби;
— зазначення можливості відрядження, ненормованого робочого дня;
— відомості про рекомендації (від кого можна отримати характеристику).

Загалом варто дотримувати міри, подаючи додаткову інформацію в резюме.

Розрізняють ***два стилі викладу інформації в резюме***:
— європейський (британський);
— американський.

Особливістю європейського стилю викладу є те, що подають відомості про дату й місце народження, родинний стан та використовують хронологічний порядок викладу інформації про освіту та досвід роботи.

Американський «стандарт» вимагає зворотного порядку: спочатку називають посаду, яку ви обіймаєте зараз, а потім інші посади, які ви обіймали до цього.

У світовій практиці застосовують ще один тип структурування інформації в резюме — *функціональний*, коли групування інформації про досвід роботи дають за основними напрямками, зосереджуючи головну увагу на професійних досягненнях. Функціональним резюме послуговуються рідше, але воно може викликати неабиякий інтерес у роботодавця.

Основна вимога до резюме — вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу.

У фірмах, інституціях, агенціях, установах зазвичай здійснюється комп'ютерне вивчення резюме, що полягає у виділенні головних (стрижневих слів): назв компаній, фірм, посад, стажу роботи, здобутої освіти. Комп'ютер «переглядає» резюме кожного із претендентів на вакантну посаду й відповідно до кількості знайдених стрижневих слів надає йому певний порядковий номер.

Щоби досягти успіху, під час складання резюме рекомендують дотримувати таких правил:

1. Формулюйте свою думку зрозуміло, чітко, дохідливо.
2. Намагайтеся вжити якомога більше фахових слів, що відповідають посаді, на яку ви претендуєте. Під час комп'ютерного вивчення дієслова не читають, а враховують іменники, що є назвами посад, та професійні терміни.
3. Для кожного конкретного конкурсу складайте окреме резюме.
4. Намагайтеся не вживати таких слів, як *я, ми*. Замість них вживайте на початку речення активні дієслова: *організував, створив, керував, вивчав, обізнаний з*.
5. Не надсилайте своєї фотокартки, якщо цього спеціально не передбачено.
6. Не вказуйте розмір заробітної плати й особисті відомості.
7. Намагайтеся формулювати текст так, щоб за обсягом він не перевищував однієї сторінки.
8. Зовнішнє оформлення резюме має забезпечити максимально комфортне його прочитання. Обов'язково виділіть необхідні заголовки.

9. Для передруку резюме використовуйте якісний папір стандартного розміру (у жодному разі не крейдяний).

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

Пам'ятайте, що із тексту резюме має вимальовуватися образ автора — досвідченого, надійного, чесного працівника. Завдяки вдало написаному резюме ви матимете можливість на інтерв'ю, тобто особисту зустріч із роботодавцем чи його представником, але не роботу. Отже, ваша основна мета — домогтися того, щоб у роботодавця з'явилося бажання зустрітися з вами особисто. Резюме в цій ситуації визначить стиль і форму майбутньої співбесіди, оскільки інтерв'юер, готуючись до бесіди, орієнтуватиметься на запропоновану вами інформацію.

Резюме має бути лаконічним, правдивим і вичерпним. Якщо ви звертаєтеся з приводу конкретної посади, то в резюме все має бути орієнтовано на цю посаду.

Складаючи резюме, ви маєте виокремлювати не те, що ви хочете отримати і що вас цікавить особисто, а те, що ви можете запропонувати роботодавцеві, окремо відзначивши, яку користь матиме фірма від вас, чому саме ви є найкращою кандидатурою на заміщення вакантної посади.

Мовні формули, що вживають під час укладання резюме:

маю п'ятирічний досвід роботи з

маю науковий ступінь кандидата (доктора) економічних наук

де повною мірою зможу застосувати свої знання, розкрити свій творчий (професійний) потенціал

підвищення професійного рівня

зацікавлений у перспективі зростання

бути працівником стабільної установи

професійно зростати й самовдосконалюватися

організаційні вміння й навички

неодноразово брав участь у веденні переговорів, організації презентацій

досконало володію
морально стійкий
за сумісництвом працював (виконував обов'язки)
можу працювати самостійно і в колективі
на громадських засадах брав участь
укладання контрактів і звітів
можу здійснювати синхронний переклад під час ділових зустрічей, письмовий переклад документів
координування й планування роботи відділу
розподіл обов'язків
досвідчений користувач
захоплююсь туризмом

✍ Зразок резюме

РЕЗЮМЕ

Кулик Вікторії Юріївни
Домашня адреса: 00000, м. Київ, вул. Луначарського, 59-а, кв.73.
Телефон: 516-00-66.
Дата й місце народження: 27.05.1960, Дніпропетровщина.
Сімейний стан: заміжня, маю двох дітей-студентів.

ОСВІТА:

1976 р. закінчила Маломихайлівську середню загальноосвітню школу Криничанського р-ну Дніпропетровської обл.

1980 р. завершила навчання в Дніпропетровському технікумі автоматики та телемеханіки за спеціальністю «Автоматичний електрозв'язок».

1991 р. успішно закінчила навчання в Одеському інституті зв'язку імені Попова за фахом «Автоматичний електрозв'язок».

1994 р. закінчила курси за спеціальністю «Бухгалтерський облік і аудит».

З 2000 р. навчаюся в Національному педагогічному університеті ім. М. Драгоманова, юридичний факультет (здобуваю другу вищу освіту).

ТРУДОВА ДІЯЛЬНІСТЬ:

1980—1994 рр. працювала в Київському науково-дослідному інституті периферійного обладнання техніком, старшим техніком, інженером.

1994—11996 рр. — бухгалтер відділу освіти Жовтневої районної державної адміністрації у м. Києві.

1996—1997 рр. — провідний спеціаліст Фонду комунального майна м. Києва.

1997—2000 рр. — головний бухгалтер Київського регіонального відділення Фонду державного майна України.

2000—2001 рр. — головний бухгалтер відділу благоустрою Старокиївської районної державної адміністрації у м. Києві.

З жовтня 2001 р. працюю на посаді головного інспектора відділу благоустрою Шевченківської районної державної адміністрації у м. Києві.

ГРОМАДСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ:

— Беру активну участь у громадсько-політичному житті міста й держави. Член Всеукраїнського товариства «Просвіта» імені Тараса Шевченка та Молодіжної громадської організації «Центр підтримки творчої молоді «Ініціатива XXI століття».

ОСОБИСТІ ЯКОСТІ:

— За характером спокійна, врівноважена, але свої погляди відстоюю активно та аргументовано, доброзичлива, комунікабельна, вмію аналізувати та логічно мислити, дисциплінована. Шкідливих звичок не маю.

ДОДАТКОВІ ВІДОМОСТІ:

Володію двома іноземними мовами — німецькою та російською, вивчаю англійську мову. Рідна мова — українська.

Маю практичний досвід роботи на комп'ютері.

Автор двох наукових праць, друкованих у фахових виданнях України.

Маю права водія та досвід керування автомобілем.
23.09.2012 (підпис)

Анкета та особовий листок з обліку кадрів

Анкета — це впорядкований за змістом і формою набір запитань, логічно пов'язаних між собою, на які пропонують особі відповісти, щоб дістати потрібні відомості про неї.

Анкета має зазвичай три частини: вступну, основну та «паспортну».

У вступній частині анкети міститься звернення до респондента, в якому зазначається, хто, з якою метою проводить опитування, де і як використовуватимуться його результати, наводиться стисла інструкція щодо заповнення анкети, гарантується анонімність відповідей, зазначається, кому слід повернути заповнену анкету.

В основній частині анкети подаються запитання, розраховані на послідовне розкриття змісту досліджуваної проблеми.

«Паспортна» частина містить запитання, відповіді на які характеризують демографічний і соціальний стан респондента.

Анкети доводиться заповнювати під час влаштування на роботу, оформлення документів на виїзд для роботи за кордоном, внутрішніх і закордонних паспортів тощо.

Відповідати на запитання анкети потрібно розбірливо, чітко (одним словом «так» або «ні» відповідають лише тоді, коли цього вимагає анкета); не дозволено робити прочерки замість слів «ні», «не був», «не обирався» тощо в разі негативної відповіді.

Анкета під час влаштування на роботу — це документ, який містить відомості про претендента й дозволяє роботодавцеві скласти про нього загальне враження як про працівника. На підставі інформації, зазначеної в анкеті, формується особова справа працівника. Така анкета нагадує резюме, але часто інформації, наданої в ньому, недостатньо роботодавцеві.

Єдиного бланка анкети під час влаштування на роботу не існує, кожна організація-роботодавець має свою форму. Зазвичай

під час заповнення анкети на роботу від претендента вимагають надання такої інформації:

1) прізвище, ім'я, по батькові;
2) дата й місце народження;
3) громадянство;
4) домашня адреса, контактний телефон;
5) паспортні дані;
6) освіта;
7) ставлення до військового обов'язку;
8) відомості про трудову діяльність: місце та період роботи, посада, функціональні обов'язки;
9) професійні навички та вміння;
10) сімейний стан;
11) відомості про близьких родичів: прізвище, ім'я, по батькові, рік народження, місце проживання, місце навчання або роботи;
12) хобі.

Анкета на роботу може також містити вимогу про надання фото, питання про джерела доходу, судимості, позитивні та негативних риси характеру, бажаний рівень заробітної платні, можливості надання рекомендацій та ін.

Усі відомості, зазначені в анкеті, є конфіденційною інформацією і не підлягають розголошенню.

Анкету під час влаштування на роботу здобувач заповнює від руки на співбесіді з роботодавцем.

Зразок анкети під час влаштування на роботу

1. Посада, на яку ви претендуєте: _____
2. Загальні відомості:
   — Прізвище, ім'я, по батькові _____
   — Дата й місце народження _____
   — Адреса за паспортом _____
   — Адреса фактична (телефон) _____

— Сімейний стан _____
— Склад сім'ї _____

3. Навички роботи на комп'ютері (потрібне підкреслити):

Немає / Знання основ / Користувач / Програмування

Навички роботи с програмою «1С Бухгалтерія» (потрібне підкреслити):

Немає / Знання основ / Користувач / Програмування

Комп'ютерні програми, якими ви володієте _____

_____

_____

4. Опановані суміжні спеціальності _____

5. Трудовий досвід (перелічити три останніх місця роботи у зворотному порядку):

— Організація _____
— Період роботи _____
— Посада _____
— ПІБ керівника та його телефон _____
— Організація _____
— Період роботи _____
— Посада _____
— ПІБ керівника та його телефон _____
— Організація _____
— Період роботи _____
— Посада _____
— ПІБ керівника та його телефон _____

6. Коли готові приступити до роботи _____

7. Негативні риси вашого характеру _____

8. Позитивні риси вашого характеру _____

9. Шкідливі звички _____

Підпис _____ Дата заповнення _____

До заповненої анкети додати копії документів (паспорт, ідентифікаційний код, документи про освіту та підвищення кваліфікації за наявності), фото.

До анкетних форм належить особовий листок з обліку кадрів, який заповнюють, влаштовуючись на роботу.

Особовий листок з обліку кадрів — це обов'язковий документ особової справи працівників установ, організацій, у якому фіксуються автобіографічні відомості. Його заповнюють під час оформлення на роботу, для участі в певному конкурсі.

Реквізити особового листка такі:

1) назва виду документа;
2) текст, що містить такі відомості:
   — прізвище, ім'я, по батькові укладача;
   — дата й місце народження;
   — відомості про освіту;
   — відомості про наукові ступені, вчені звання;
   — якими мовами володіє укладач;
   — трудова діяльність;
   — державні нагороди;
   — зарубіжні та міжнародні наукові відзнаки;
   — відомості про родину;
   — паспортні дані;
   — домашня адреса;
3) особистий підпис укладача;
4) дата заповнення документа.

Той, хто заповнює особовий листок, обов'язково мусить наклеїти свою фотокартку (місце для фотокартки визначено на бланку документа).

Нині в особовий листок з обліку кадрів не вносять відомостей про партійну, національну належність та походження.

Особовий листок з обліку кадрів працівник заповнює особисто чорнилом або кульковою ручкою, розбірливо, без виправлень.

Правильність заповнення особового листка з обліку кадрів (дати, найменування підприємств, установ, організацій, посад, робіт, кваліфікації, населених пунктів) обов'язково звіряють із записом у паспорті, трудовій книжці, документі про освіту, військовому квитку та інших особистих документах.

Послідовність заповнення особового листка з обліку кадрів:

— рядок 1 — зазначають прізвище, ім'я, по батькові (в називному відмінку): *Мойсієнко Сергій Петрович;*

— рядок 2 — заповнюють стать: чол. чи жін.;

— рядок 3 — вказують число (арабськими цифрами), місяць (словами), рік народження: *13 січня 1949 р.;*

— рядок 4 — вказують повне найменування населеного пункту (у називному відмінку), району, області (у родовому) відповідно до записів у свідоцтві про народження: *селище Рубанка Бахмацького району Чернігівської області;*

— рядок 5 — зазначають освіту: вища (для осіб, які закінчили вищі навчальні заклади 3—4-го рівнів акредитації); незакінчена вища (для осіб, які закінчили три повні курси вищого навчального закладу 3—4-го рівня акредитації); середня спеціальна (для осіб, які закінчили педагогічні, медичні, музичні, культурно-освітні та прирівняні до них навчальні заклади 1—2-го рівнів акредитації); середня (для осіб, які отримали атестат про повну загальну середню освіту); незакінчена середня (для осіб, які закінчили 9 класів загальноосвітньої школи). Найменування навчального закладу та його місцезнаходження, найменування факультету чи відділення, спеціальності записують відповідно до запису в документі про освіту: *Київський університет імені Тараса Шевченка; філологічний факультет; 1992/1997; філолог, викладач української мови та літератури; диплом АК І №97008170*;

— рядок 6 — указують мову (в орудному відмінку) та рівень володіння нею: *українською, російською — вільно, німецькою — читаю зі словником*;

— рядок 7 — указують вчений ступінь (кандидат наук, доктор наук) з розшифруванням галузі науки та вчене звання (професор, доцент) або роблять запис «немає»: доктор юридичних наук, професор; кандидат економічних наук, доцент;

— рядок 8 — перелічують назви опублікованих праць, зареєстрованих в установленому порядку винаходів із зазначенням року їх видання та реєстрації. Якщо таких немає, то роблять запис «не маю»;

— рядок 9 — заносять такі відомості (за записами в трудовій книжці): місяць і рік (арабськими цифрами), посада (в називному відмінку), повне найменування підприємства, установи, організації (у родовому відмінку):

01.1982/03.1993 спеціаліст I категорії відділу перепідготовки кадрів Сумського обласного центру соціальних служб для молоді;

09.1993/07.1998 студент Криворізького інженерно-будівельного інституту.

У графі «Місцезнаходження підприємства, установи, організації» вказують повне найменування населеного пункту (у називному відмінку), району, області (у родовому відмінку): *м. Харків; село Комісарівка Перевальського району Луганської області.*

Відомості про військову службу записують із зазначенням посади та номера військової частини: *рядовий військової частини № 137; командир роти військової частини № 617.*

У графі «Місцезнаходження підприємства, установи, організації» вказують населений пункт, район, область або військовий округ (флот): *Кіровоград, Одеський військовий округ*;

— рядок 10 — країни вказують відповідно до назви, яку вони мали під час перебування в них працівника.

У графі «Мета перебування» слід робити запис: туристична поїздка, службове відрядження тощо: *10.1999/12.1999 — Cuba — службове відрядження.*

— рядок 11 — записують дату нагородження, назву державної нагороди: *16.05.1998 — заслужений діяч мистецтв України*;

— рядок 12 — запис має відповідати запису у військовому квитку: *військовозобов'язаний, молодший лейтенант, технічні війська ППО*;

— рядок 13 — вказують: *одружений (неодружений), заміжня (незаміжня)*, а також прізвища, імена, по батькові, рік народження членів сім'ї, які проживають разом з працівником:

Дружина — Радченко Оксана Петрівна, 1954 р.

Дочка — Радченко Ольга Іванівна, 1978 р.;

— рядок 14 — найменування вулиці, № будинку, № квартири, назва міста, населеного пункту (у називному відмінку), району,

області, № домашнього телефону: *вул. Прорізна, 15, кв. 12, м. Київ, 04020, тел. 229-16-03; селище Самгородок Сквирського району Київської області, 13678*.

Потім записують серію та № паспорта, дату видання, найменування органу, який його видав: *III-ІІІ № 5681527 27.11.1986 Шевченківським РУГУ МВС України в м. Києві*.

Особовий листок підписує працівник, вказуючи дату його заповнення.

Особа, яка заповнює особовий листок, має про всі наступні зміни повідомляти за місцем роботи. Відомості про зміни, що сталися після заповнення особового листка, фіксують у доповненнях до особового листка з обліку кадрів.

✍ Зразок особового листка з обліку кадрів

Особовий листок з обліку кадрів **фото**

1. Прізвище _____

Ім'я _____ По батькові _____

2. Стать _____

3. Рік, число і місяць народження _____

4. Місце народження _____

(село, місто, район, область)

_____

5. Освіта _____

Найменування навчального закладу	Факультет або відділення	Рік вступу	Рік закінчення або вибуття	Якщо не закінчено, то з якого курсу вибув	Яку спеціальність здобув у результаті закінчення навчального закладу, вказати номер диплома або свідоцтва

6. Якими мовами володієте і якою мірою _____

_____

(читаєте і перекладаєте зі словником, читаєте і можете розмовляти, володієте вільно)

7. Учений ступінь, учене звання _____
8. Які маєте наукові праці і винаходи _____

_____

9. Виконувана робота від початку трудової діяльності (включаючи навчання у вищих і середніх навчальних закладах, військову службу участь у партизанських загонах і роботу за сумісництвом).

Заповнюючи цей пункт, установи, організації і підприємства необхідно іменувати так, як вони називалися у свій час, військову службу записувати із зазначенням посади.

Місяць і рік		**Посади із зазначенням підприємства, установи, організації**		**Місце розташування, підприємства, установи, організації**
вступу	**звільнення**			

10. Перебування за кордоном (робота, службове відрядження тощо)

Місяць і рік		**У якій країні**		**Мета перебування за кордоном**
з якого часу	**до якого часу**			

11. Які маєте державні нагороди _____

(вказати вид і дату одержання)

_____

12. Належність до військових обов'язків і військове звання _____

_____

Склад _____ Рід військ _____
(командний, політичний, адміністративний, технічний і т. ін.)

13. Родинний стан на момент заповнення особового листка _____

_____

Перелічити членів сім'ї із зазначенням року народження

_____

14. Домашня адреса, тел. дом. та роб. _____

Паспорт серія _____ №_____ виданий _____

_____

(найменування органу, який видав документ)

«___»_____20 р. Особистий підпис _____

Працівник, який заповнює особовий листок, повинен про всі наступні зміни повідомляти за місцем роботи для внесення відповідних даних у його особову картку.

Особова справа

Особова справа — це сукупність документів, які містять найповніші відомості про працівника та характеризують його біографічні, ділові, особисті якості. Вона посідає основне місце в системі персонального обліку працівників.

На підставі документів, що групують в особовій справі, проводять вивчення, добір та використання кадрів управління. Особові справи на підприємстві в обов'язковому порядку заводять щодо таких категорій працівників:

— керівники організацій, відомі політичні діячі, члени творчих профспілок, особи, які мають найвищі ступені відзнаки, почесні звання;
— особи, які мають наукові ступені та вчені звання;
— службовці, професіонали, фахівці, наукові працівники, які не мають наукових ступенів і вчених звань, штатні та виборні працівники громадських організацій;
— співробітники, які працюють за сумісництвом.

Якщо працівника на підприємство прийнято на умовах внутрішнього сумісництва на іншу посаду, необхідно вести окрему особову справу.

Особову справу оформлюють після зарахування працівників на роботу. Спочатку до неї заносять документи, що відображають процес приймання на роботу, потім — усі основні документі, що виникають протягом трудової діяльності працівника в установі.

Систематизують особові справи в алфавітному порядку або за структурними підрозділами згідно зі штатним розписом. Справи на матеріально відповідальних осіб зберігають окремо.

Кожній особовій справі присвоюють номер відповідно до номеру у штатно-посадовій книзі. Цей номер записують і в алфавітну книгу особових справ.

Особова справа містить такі документи:

1) додаток до особового листка з обліку кадрів;
2) особовий листок з обліку кадрів з фотографією працівника розміром 4 × 6 см;
3) автобіографію;
4) копії документів про освіту, вчений ступінь, підвищення кваліфікації;
5) перелік наукових праць (для працівників, які мають учений ступінь чи звання);
6) різного роду характеристики чи рекомендаційні листи;
7) документи, на основі яких видають накази про призначення, переведення, звільнення працівника (контракт, подання, листи про переведення тощо);
8) копії наказів (розпоряджень) про прийняття (призначення), переведення за звільнення працівника або виписки з цих наказів;
9) матеріали проведення атестації;
10) опис документів.

Внутрішній опис особової справи оформляють на окремому аркуші за формою, що містить відомості про порядкові номери документів справи, їхні індекси, дати, заголовки та номери аркушів справи, на яких розташований кожен документ.

До особової справи можуть бути внесені також довідки — об'єктивки, копії наказів, розпоряджень, постанов вищої організації або витяги з них, витяги з протоколів наукових рад (для наукових співробітників, які брали участь у конкурсному заміщенні вакантних посад), витяги з протоколів зборів трудового колективу (для керівників, яких обирає на посаду трудовий колектив), а також інші документи, що характеризують діяльність працівника. Порядок розміщення цих документів зазвичай хронологічний. Усі їх підшивають.

Довідки з місця проживання, медичні довідки та інші документи другорядного значення можуть групувати в самостійну справу окремо від особових справ або розміщуватись у «кишеньці» на зворотному боці обкладинки особової справи.

Включення до особової справи наказів (розпоряджень) про відпустки, про направлення у відрядження, на курси перепідготовки, підвищення кваліфікації чи стажування не допускається.

Документи особової справи містять інформацію не лише про прийняття, переведення та звільнення працівника, а й про його вік, освіту, трудовий стаж, сімейний стан, багато інших відомостей про його життя та діяльність. З огляду на це вони можуть бути використані для проведення соціально-демографічних досліджень. Крім того, як свідчить досвід вивчення особових справ, у них нерідко можна знайти документи, необхідні для вивчення історії розвитку тих чи інших підприємств, установ.

Документи особової справи ведуть не за роками, а протягом усього часу праці особи на підприємстві і в номенклатуру справ не заносять.

Заголовок, що розміщують на обкладинці особової справи, повинен містити повну назву підприємства, номер справи, прізвище, ім'я, по батькові особи, на яку вона заведена, у називному відмінку.

Обов'язково проставляють дату заведення (день прийняття особи на роботу) та закінчення (день звільнення) особової справи. Оскільки справа є документом тривалого зберігання, її необхідно вкласти у тверду обкладинку й переплести.

Після звільнення працівника заяву про його звільнення, копію наказу (розпорядження) або витяг з нього, а також інші документи (лист про переведення на іншу роботу, подання на звільнення тощо), на підставі яких видано наказ (розпорядження), підшивають в особову справу та записують в опис. У додатку до особової справи працівника роблять запис про його звільнення. Після виконання цих процедур особову справу вилучають та зберігають у відділі кадрів протягом двох років, потім здають на зберігання в архів організації до кінця загального строку зберігання — 75 років.

Доступ до особових справ має бути обмеженим. Вони перебувають на особливому зберіганні нарівні з секретними документами.

Зазвичай особові справи розміщують у сейфах чи, на крайній випадок, у спеціально для цього пристосованих залізних шафах, що замикають.

Відповідальність за зберігання особових справ несе начальник відділу кадрів, референт з персоналу або секретар.

Видають особові справи для службового користування лише особам, коло яких визначено керівником установи. Не дозволено затримувати особову справу більше ніж на один день, виносити її за межі підприємства. У разі використання особової справи заборонено робити будь-які виправлення раніше зроблених записів або вносити нові, вилучати документи чи долучати нові. Не дозволено видавати особову справу особі, на яку її заведено.

Щоб запобігти втраті особової справи, у ній необхідно тримати контрольну картку. Вона залишається у відділі кадрів на період видання особової справи. Після повернення останньої в контрольній картці ставлять дату повернення. Особову справу повертають на своє місце.

У разі відправлення особової справи поштою вказують дату відправлення, адресата, вихідний номер супровідного листа, дату повернення справи.

Після передання особової справи в архів контрольну картку знищують.

Зберігають особову справу в архіві як самостійну одиницю зберігання. У разі переведення працівника на іншу роботу особову

справу зазвичай не передають. Виняток становлять випадки переведення особи з підприємства на підприємство однієї системи.

Трудова книжка

Трудова книжка — це головний документ, що підтверджує трудову діяльність громадян і необхідний для встановлення загального, безперервного й спеціального стажу.

Під час оформлення на роботу трудову книжку заповнюють працівники відділу кадрів у п'ятиденний термін. За видання нової трудової книжки (вкладиша до неї) з працівника стягують суму її вартості. Якщо трудову книжку працівника загублено підприємством унаслідок стихійного лиха або з інших причин, йому видають дублікат трудової книжки без стягнення її вартості.

Документи, що подають для отримання трудової книжки:

— працевлаштування вперше:
  1) паспорт;
  2) документ про освіту;
  3) заяву;
— для військовослужбовців:
  1) військовий квиток;
  2) заяву;
— у разі втраті трудової книжки:
  1) заяву про втрату трудової книжки;
  2) документ, що підтверджує втрату (наприклад, довідку з міліції).

До трудової книжки заносять:

— відомості про працівника — його прізвище, ім'я, по батькові, дату народження;
— відомості про роботу, переведення на іншу постійну роботу, звільнення;
— відомості про відкриття, на які видані дипломи, про використані винаходи й раціоналізаторські пропозиції та про виплачені у зв'язку із цим винагороди.

— відомості про нагородження і заохочення: про нагородження державними нагородами та відзнаками України, заохочення за успіхи в роботі та інші заохочення відповідно до чинного законодавства України;

Стягнення до трудової книжки не заносять.

Зберігають трудову книжку у відділі кадрів фірми, підприємства, установи, де її власник працює, і повертають йому у зв'язку зі звільненням, виходом на пенсію. Працівник має право взяти трудову книжку з відділу кадрів на деякий час за заявою. Якщо власник втрачає її, то дублікат видають за останнім місцем роботи.

Трудові книжки оформлюють на всіх працівників підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності, а також осіб, які є співвласниками (власниками) підприємств, установ, селянських (фермерських) господарств, сезонних і тимчасових працівників за умови, що вони підлягають державному соціальному страхуванню. На осіб, які працюють за сумісництвом, трудові книжки ведуть тільки за місцем основної роботи.

Трудові книжки раніше встановленого зразка обміну не підлягають.

Трудові книжки заповнюють українською мовою ручкою кульковою або з пером чорним, синім чи фіолетовим чорнилом. Не буде порушенням внесення записів українською мовою і в російськомовній частині трудових книжок попередніх зразків.

Записи про дати прийняття на роботу, переведення на іншу постійну роботу, присвоєння рангів державних службовців тощо, нагороди, заохочення, звільнення в трудовій книжці виконують арабськими цифрами (число, місяць — двозначними, а рік — чотиризначними): *02.09.1994.*

Усі записи в трудовій книжці про прийняття на роботу, переведення на іншу постійну роботу або звільнення, а також про нагороди та заохочення вносять після видання наказу (розпорядження), але не пізніше тижневого строку, а в разі звільнення — у день звільнення.

Із кожним записом, що вносять до трудової книжки, про прийняття на роботу, переведення на іншу постійну роботу, звільнення

власник трудової книжки повинен ознайомитися під розписку в особовій картці, у якій має повторюватися відповідний запис трудової книжки.

Якщо підприємство, яке зробило неправильний або неточний запис, ліквідовано, то виправлення вносить його правонаступник і засвідчує печаткою; якщо правонаступника немає — то вища інстанція, котрій підпорядковувалося ліквідоване підприємство, а в разі її відсутності — облархів, держархів м. Києва, держархів м. Севастополя та держархів при Раді міністрів Криму.

Виправлені відомості про роботу, переведення на іншу роботу, нагородження, заохочення тощо мають точно відповідати оригіналу наказу (розпорядження).

У разі втрати наказу (розпорядження) або невідповідності їх фактично виконуваній роботі виправлення відомостей про роботу здійснюється на підставі інших документів, що підтверджують виконання робіт, не зазначених у трудовій книжці.

У розділах «Відомості про роботу», «Відомості про нагородження», «Відомості про заохочення» трудової книжки (вкладиша) закреслювати раніше внесені неточні або неправильні записи заборонено.

Якщо, наприклад, треба змінити запис відомостей про роботу, то після зазначення відповідного порядкового номеру й дати внесення запису в графі 3 пишуть: *Запис за номером... недійсний. Прийнято на посаду...* й у графі 4 повторюють дату і номер наказу (розпорядження) власника або уповноваженого ним органу, запис якого неправильно внесений до трудової книжки.

У такому ж порядку виправляють недійсні записи про звільнення й переведення на іншу постійну роботу в разі незаконного звільнення або переведення, установленого органом, який розглядає трудові суперечки, і поновлення на попередній роботі. Наприклад, пишуть: *Запис за номером... недійсний: поновлений на попередній роботі.* У разі зміни формулювання причин звільнення пишуть: *Запис за номерам... недійсний: звільнений...* (наводять правильне формулювання).

Відомості про працівника записують на 1-й і 33-й сторінках (титульних аркушах) українською мовою.

Прізвище, ім'я, по батькові (повністю, без скорочення або заміни імені та по батькові ініціалами) і дату народження указують на підставі паспорта або свідоцтва про народження.

Після зазначення дати заповнення трудової книжки працівник своїм підписом засвідчує правильність внесених відомостей. Першу сторінку (титульний аркуш) трудової книжки підписує особа, відповідальна за видання трудових книжок. Після цього ставлять печатку підприємства (або печатка відділу кадрів), на якому вперше заповнюють трудова книжка.

Зміни записів у трудових книжках про прізвище, ім'я, по батькові й дату народження вносить власник або уповноважений ним орган за останнім місцем роботи на підставі документів (паспорта, свідоцтва про народження, про шлюб, про розірвання шлюбу, про зміну прізвища, ім'я та по батькові тощо) з посиланням на номер і дату цих документів.

Зазначені зміни вносять на першій сторінці (титульному аркуші) трудової книжки таким чином:

— однією рискою закреслюють колишнє прізвище (ім'я, по батькові, дату народження) й записують нові дані;
— на внутрішньому боці обкладинки вказують посилання на відповідні документи та засвідчують підписом керівника підприємства або спеціально уповноваженої ним особи й печаткою підприємства чи печаткою відділу кадрів.

Зразок заповнення титульного аркуша трудової книжки

Державний Герб України Серія № _____

ТРУДОВА КНИЖКА

Прізвище Омельченко
Ім'я Петро
По батькові Вікторович

Дата народження 26 травня 1970 р.
Дата заповнення 20 вересня 1994 р.
(підпис власника книжки)
(печатка) (підпис особи, відповідальної за видання трудової книжки)

Записи, які характеризують трудову діяльність працівника, вносять до розділу «Відомості про роботу» в такому порядку:

а) у графі 3 як заголовок пишуть повне найменування підприємства, установи, організації;
б) у графі 1 під заголовком пишуть порядковий номер запису;
в) у графі 2 зазначають дату прийняття на роботу;
г) у графі 3 записують найменування структурного підрозділу, а також роботи, професії або посади відповідно до найменування професій і посад, зазначених у «Єдиній державній класифікації професій усіх категорій працівників на підставі міжнародних стандартів»;
ґ) у графі 4 зазначають номер і дату наказу (розпорядження).

До занесення відомостей про прийняття на роботу в разі необхідності у графі 3 окремим рядком (до найменування підприємства, установи, організації) з посиланням на дату, номер і найменування відповідних документів записують такі відомості:

— про тривалість служби у Збройних силах України та інших військах, де на тих, хто проходить службу, не поширюється законодавство про працю і державне соціальне страхування, із зазначенням дати призову (зарахування) і дати звільнення зі служби;
— про тривалість служби у вищих навчальних закладах (враховуючи і час роботи в студентських таборах, на виробничій практиці та під час виконання науково-дослідної госпдоговірної тематики) і про час перебування в аспірантурі й клінічній ординатурі (коли трудову книжку видають під час прийняття на роботу після закінчення навчального закладу);
— про час навчання в професійних навчально-виховних та інших закладах, у навчально-курсових комбінатах (центрі, пункті тощо);

— про роботу як членів колгоспу — у тому разі, коли чинним законодавством передбачено зарахування цієї роботи до загального трудового стажу працівників;
— про час догляду за інвалідом I групи або дитиною-інвалідом віком до 16 років, а також за пенсіонером, який за висновком медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, в тому числі за престарілим, який досягнув 80-річного віку (згідно з медичним висновком);
— про період одержання допомоги через безробіття;
— про інші періоди, передбачені статтею 56 Закону України «Про пенсійне забезпечення».

У випадку, коли працівник до прийняття на роботу на підприємство, в установу, організацію не мав трудового стажу, у трудовій книжці у розділі «Відомості про роботу» роблять запис: *До вступу на роботу трудового стажу не мав(-ла)*.

У трудових книжках працівників, зайнятих на сезонних роботах у тих галузях економіки, де чинним законодавством дозволено підсумовування періодів сезонної роботи й збереження безперервного трудового стажу в разі повернення в установлений термін на сезонну роботу після міжсезонної перерви, у графі 3 розділу «Відомості про роботу» записують: *Безперервний стаж роботи зберігається*.

Трудові книжки громадян, які працюють за трудовими договорами в іноземних представництвах, в іноземних кореспондентів, співпрацівників міжнародних організацій та інших прирівняних до них іноземців на території України, зберігають: у м. Києві — у Генеральній дирекції Київської державної адміністрації з обслуговування іноземних представництв, у Республіці Крим та областях — у департаментах зовнішніх зв'язків обласних державних адміністрацій, у м. Севастополі — в міській державній адміністрації.

Ці організації роблять записи в трудових книжках про прийняття на роботу й про звільнення з роботи відповідно до трудових договорів і довідок від наймачів. У разі прийняття на роботу роблять, наприклад, такий запис: *Прийнятий на роботу в систему*

Генеральної дирекції Київської державної адміністрації з обслуговування іноземних представництв; у разі звільнення: *Звільнений з роботи з системи Генеральної дирекції Київської державної адміністрації з обслуговування представництв* із посиланням на відповідні статті КЗпП України.

Трудові книжки працівників, які працюють на умовах трудового договору у фізичних осіб — суб'єктів підприємницької діяльності без створення юридичної особи з правом найму та фізичних осіб, які використовують найману працю, пов'язану з наданням послуг (кухарі, няньки, водії тощо), зберігають безпосередньо у працівників.

Фізичні особи роблять записи до трудових книжок працівників про прийняття на роботу та звільнення з роботи відповідно до укладених з працівниками письмових трудових договорів, що зареєстровані в установленому порядку в державній службі зайнятості. У разі прийняття на роботу вносять запис: *Прийнятий на роботу* (зазначають професійну характеристика робіт) *за трудовим договором* (зазначають дату та номер договору), *зареєстрованим у державній службі зайнятості* (зазначають повну назву центру зайнятості), у графі 4 зазначають, на підставі чого внесено запис — дату і номер реєстрації трудового договору державною службою зайнятості: *Трудовий договір* (номер), *зареєстрований* (дата), а в разі звільнення — запис: *Звільнений з роботи* (далі зазначають підставу звільнення з посиланням на відповідні статті КЗпП України), при цьому у графі 4 зазначають дату зняття трудового договору з реєстрації державною службою зайнятості: *Трудовий договір* (номер) *знято з реєстрації* (дата).

Внесені фізичною особою до трудових книжок записи підтверджують підписом посадової особи органу державної служби зайнятості, який зареєстрував трудовий договір, і засвідчують його печаткою.

У трудові книжки осіб, які перебували на виправних роботах без позбавлення волі, власник або уповноважений ним орган за місцем роботи вносить у графу 3 розділу «Відомості про роботу»

запис про те, що тривалість роботи в цей період не зараховують у загальний і безперервний стаж.

У разі, коли рішенням суду в установленому законом порядку час відбування виправних робіт без позбавлення волі включено в загальний трудовий стаж, у трудових книжках роблять запис про те, що цей час не зараховують до безперервного трудового стажу.

Зазначені записи вносять у трудову книжку після закінчення фактичного строку відбування покарання, що встановлюється за довідками органів МВС України.

У разі звільнення засудженого з роботи у порядку, передбаченому чинним законодавством, і влаштування його на нове місце роботи відповідні записи вносять до трудової книжки тим підприємством, на яке було прийнято або направлено засудженого.

До розділу «Відомості про роботу» вносять також записи:

— про переведення на іншу постійну роботу на тому ж підприємстві, в установі, організації;
— про присвоєння нового кваліфікаційного розряду, рангу (для державних службовців), перейменування посади, встановлення другої та інших професій;
— про прийняття присяги державного службовця;
— про призначення бригадиром і звільнення від керівництва бригадою;
— про звільнення.

Записи про тимчасові переведення або переміщення на іншу роботу у разі простою, виробничої потреби, в інших випадках, передбачених законодавством, до трудової книжки не заносять.

У випадку, коли тимчасове переведення здійснюється на роботу, яка дає право на пільгове пенсійне забезпечення, за проханням працівника це фіксують у трудовій книжці.

Записи про причини звільнення у трудовій книжці мають точно відповідати формуванням чинного законодавства й містити посилання на статтю чи пункт закону. Наприклад: *Звільнений у зв'язку з прогулом, п. 4 ст. 40 КЗпП України.*

У разі розірвання трудового договору з ініціативи працівника з причин, за яких законодавством передбачено надання певних пільг і переваг, у запис про звільнення вносять ці причини: *Звільнена за власним бажанням у зв'язку із зарахуванням до вищого навчального закладу, ст. 38 КЗпП України*.

Під час звільнення працівника всі записи про роботу й нагороди, внесені в трудову книжку за період роботи на цьому підприємстві, засвідчують підписом керівника підприємства або спеціально уповноваженої ним особи та печаткою підприємства чи відділу кадрів.

У разі затримки видання трудової книжки з вини власника або уповноваженого ним органу працівникові сплачують середній заробіток за весь час вимушеного прогулу. Днем звільнення в такому разі вважають день видання трудової книжки. Про новий день звільнення видають наказ і вносять запис до трудової книжки працівника. Раніше зроблений запис про день звільнення визнають недійсним у встановленому порядку.

У разі смерті працівника трудову книжку видають на руки його найближчим родичам під розписку або надсилають поштою на їхню вимогу.

У трудовій книжці померлого працівника в розділі «Відомості про роботу» зазначають дату запису й у графі 3 пишуть: *Роботу припинено у зв'язку зі смертю*. Далі заповнюють графу 4, де зазначають дату й номер наказу (розпорядження). Цей запис засвідчують в установленому порядку.

У розділ «Відомості про нагородження» вносять відомості про нагородження державними нагородами України (відзнаками Президента України) у такому порядку:

— у графі 1 — зазначають порядковий номер запису;
— у графі 2 — записують дату нагородження;
— у графі 3 — записують, ким нагороджений працівник, за які досягнення і якою нагородою;
— у графі 4 — зазначають підставу внесення запису із посиланням на дату і назву документа.

У розділ «Відомості про заохочення» вносять такі відомості:

— про заохочення за успіхи у праці (відповідно до затверджених трудовим колективом правил внутрішнього трудового розпорядку та статуту про дисципліну);
— про інші заохочення, передбачені чинним законодавством;
— про відкриття, на які видано дипломи; винаходи та раціоналізаторські пропозиції.

Порядок внесення записів про заохочення той самий, що й про нагороди.

До трудових книжок не заносять премії, передбачені системою оплати праці, та виплати, які мають постійний характер.

Особа, яка загубила трудову книжку (вкладиш до неї), зобов'язана негайно заявити про це власникові або уповноваженому ним органу за місцем останньої роботи. Не пізніше 15 днів після заяви, а в разі ускладнення — в інші строки власник або уповноважений ним орган видає працівникові іншу трудову книжку чи вкладиш до неї (нових зразків) із написом «Дублікат» у правому верхньому кутку першої сторінки.

Дублікат трудової книжки або вкладиш до неї заповнюють за загальними правилами. У розділах «Відомості про роботу», «Відомості про нагородження» й «Відомості про заохочення» дубліката вносять записи про роботу, а також про нагородження й заохочення за місцем останньої роботи на підставі раніше виданих наказів (розпоряджень).

Якщо працівник до влаштування на це підприємство вже працював, то, заповнюючи дублікат трудової книжки, ***в розділ «Відомості про роботу»*** в графу 3 спочатку вносять запис про загальний стаж його роботи до влаштування на це підприємство, який підтверджують документами.

Загальний стаж роботи записують сумарно, тобто зазначають загальну кількість років, місяців, днів роботи без уточнення, на якому підприємстві, у які періоди часу й на яких посадах працював у минулому власник трудової книжки.

Після цього загальний стаж, підтверджений належно оформленими документами, записують за окремими періодами роботи

в такому порядку: у графі 2 зазначають дату прийняття на роботу; у графі 3 пишуть назву підприємства, де працювала особа, а також назви цеху (відділу) й посади (роботи), на яку було прийнято працівника. Відомості про роботу за сумісництвом та за суміщенням професій у дублікат трудової книжки вносять за бажанням працівника.

Якщо в поданих працівником документах є відомості про переведення його на постійну роботу на тому самому підприємстві, то про це роблять запис.

Після цього в графі 2 записують дату звільнення, а в графі 3 — причину звільнення, якщо в поданому працівником документі є такі відомості.

Якщо подані працівником документи не містять повної інформації про роботу в минулому, то в дублікат трудової книжки вносять лише ті відомості, які є в документах.

У графі 4 зазначають назву, дату й номер документа, на підставі якого зроблено відповідні записи в дублікаті. Власники або уповноважені ними органи попередніх місць роботи зобов'язані сприяти своєму колишньому працівникові в одержанні документів, які підтверджують стаж його роботи до влаштування на останнє підприємство.

Якщо трудова книжка (вкладиш до неї) стала непридатною (наприклад, обгоріла, розірвалася, забруднилася), то власник або уповноважений ним орган за останнім місцем роботи видає працівникові дублікат трудової книжки, що стала непридатною, робить напис: *Видано дублікат*, а книжку повертає її власникові. Влаштовуючись на нове місце роботи, працівник зобов'язаний пред'явити дублікат трудової книжки.

Посвідчення особи (паспорт, водійське, пенсійне, службове посвідчення)

Посвідчення особи — це документ, що ідентифікує та підтверджує особу чи певні факти її біографії.

Цей документ засвідчує особу власника й дає йому деякі права та обов'язки. Наприклад, водійське посвідчення, посвідчення особи, пенсійне посвідчення, службове посвідчення працівника.

Зазвичай посвідчення містить:

— реквізити організації, яка його видала;
— прізвище, ім'я, по батькові особи, якій воно видане;
— фотографію власника;
— відомості про права та обов'язки, які надаються власнику.

У законодавстві України передбачено посвідчення особи для різних цілей (водійські права, службове посвідчення, посвідчення про відрядження, посвідчення особи на повернення в Україну, пільгові посвідчення та ін.). Однак найпершим посвідченням особи, що його одержує громадянин країни, є паспорт.

Паспорт (від фр. *passeport*) — це документ, виданий державою для посвідчення особи своїх громадян. Він надає право легально перетинати кордон і визначає громадянство його власника. Зазвичай у паспорті вказано основні дані про громадянина, його ім'я, вік, дату народження, стать. Сучасні паспорти мають фотографічне зображення власника паспорта. Деякі країни застосовують нові біометричні паспорти, які мають підвищений рівень захисту від підробок і додаткову інформацію про громадянина.

6 грудня 2012 р. набув чинності Закон України «Про єдиний державний демографічний реєстр». Відповідно до Закону, паспорт громадянина України слід оформляти всім особам починаючи від народження й незалежно від віку терміном на 10 років. Закон також надає можливість українцям замовити собі біометричний паспорт-картку, що містить оцифровані підпис і фотографію та безконтактний електронний носій. Однак і досі не прийнято нормативні акти, які б усталили нову процедуру видання паспортів та інших документів, що згадано в законі.

На сьогоднішній день в Україні існують декілька типів паспортів особи:

— загальний внутрішній паспорт громадянина України;
— загальний паспорт громадянина України для виїзду за кордон;

— дипломатичні та службові паспорти для працівників МЗС та уряду;
— посвідчення особи моряка.

Внутрішній паспорт громадянина України є внутрішнім посвідченням особи і також дійсний для перетинання кордону Білорусі та Російської Федерації.

Паспорт громадянина України посвідчує особу власника й підтверджує громадянство України. Він дійсний для укладення цивільно-правових угод, здійснення банківських операцій, оформлення доручень іншим особам для представництва перед третьою особою лише на території України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України.

Водійське посвідчення*, або *посвідчення водія, — це документ особи, що засвідчує право керування транспортними засобами.

Згідно з чинним законодавством України, управління транспортними засобами можливе лише за наявності національного посвідчення водія (водійські права) відповідної категорії. Водійські права видають на підставі медичного огляду, проходження навчання в автошколах і складання спеціальних іспитів в органах Державтоінспекції. Специфіка процесу отримання прав багато в чому залежить від категорій, які включені в права.

У посвідченні в обов'язковому порядку зазначають такі відомості:

1) прізвище та ім'я особи;
2) дату й місце її народження;
3) дату видання посвідчення;
4) дату закінчення терміну дії посвідчення;
5) найменування або печатку органу, що видав документ;
6) номер посвідчення;
7) фотографію власника;
8) підпис власника;
9) категорії (підкатегорії) транспортних засобів, на які поширюється дія посвідчення;

10) додаткову інформацію або обмеження в кодованому вигляді, що стосуються кожної категорії (підкатегорії) транспортних засобів (наприклад, стаж, група крові, ручне управління, використання окулярів тощо).

Пенсійне посвідчення — це документ, що підтверджує право на одержання пенсії та засвідчує особу його власника під час одержання належних до виплати сум пенсій, звернення до органів Пенсійного фонду України та інших державних органів з питань пенсійного забезпечення.

Сьогодні пенсіонерам видають пенсійні посвідчення нового зразка у вигляді пластикової картки, де надруковано фотографію пенсіонера, зазначено прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, номер особового рахунку, вид пенсії, термін дії та дату видачі посвідчення.

Для запобігання несанкціонованому тиражуванню документа сучасні пенсійні посвідчення мають декілька ступенів захисту. На відміну від старих посвідчень, нові пенсійні посвідчення захищають права людини на конфіденційну інформацію, оскільки в них не зазначено розмір пенсії.

Бланки посвідчень є документами суворої звітності, їх виготовляють безкоштовно, витрати на їх виготовлення бере на себе Пенсійний фонд України. Разом із тим, пенсійні посвідчення старого зразка залишаються чинними на всій території України, але за бажанням пенсіонерів їх можна замінити на пластикові.

Пенсійне посвідчення пред'являють як документ, що підтверджує статус пенсіонера, для користування пільгами на проїзд у громадському транспорті.

Пенсіонер зобов'язаний пред'являти пенсійне посвідчення на вимогу посадових осіб органів Пенсійного фонду України та повідомляти про втрату посвідчення.

Для видання документа необхідно надати такі відомості:

1) ідентифікаційний номер або серію та номер паспорта (для фізичних осіб, які відмовилися від ідентифікаційного номера й мають у паспорті відповідну позначку);

2) прізвище, імені та по батькові;
3) дату народження;
4) стать;
5) номер особового рахунка;
6) вид пенсії: за віком, через інвалідність, у зв'язку з втратою годувальника, за вислугу років;
7) групу, причину інвалідності;
8) термін дії посвідчення.

Службове посвідчення — це офіційний документ, який засвідчує особу та підтверджує повноваження, надані службовцеві.

Такі документи видають представникам органів влади, працівникам органів внутрішніх справ, адвокатам, журналістам та іншим категоріям працівників.

Розділ 6

ДОКУМЕНТИ З ГОСПОДАРСЬКО-ДОГОВІРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Такі документи можна використовувати в діяльності державних та недержавних підприємств, організацій, що їм наданий статус юридичної особи.

Документи з договірної діяльності використовують для встановлення різноманітних стійких зв'язків між зацікавленими сторонами (зокрема, виробництво, постачання, надання послуг тощо), для визначення одноразових обов'язків. Документи з договірної діяльності є гарантом успіху у господарській діяльності підприємств, яка ґрунтується на договірних зобов'язаннях та передбачає в умовах цих договорів шляхи розв'язання певних суперечок, пов'язаних чи з термінами виконання робіт, чи з постачанням продукції, чи з порушенням розрахункових відносин.

Отже, до групи документів з господарсько-договірної діяльності належать договір, контракт і трудова угода.

Договір

Договір — це угода двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків.

Договір може бути укладено між окремими громадянами, між громадянами й організаціями та між організаціями.

Цивільний кодекс передбачає наявність таких видів договорів:

— договір купівлі-продажу;
— договір постачання;

— договір підряду;
— договір про індивідуальну (колективну) матеріальну відповідальність;
— договір про спільну діяльність (проведення різних робіт (дослідів) для досягнення спільної господарської або наукової мети);
— договори щодо створення нових форм господарювання (організація асоціацій, малих підприємств, комерційних банків, орендних підприємств тощо);
— установчий договір;
— договір оренди (наймання) обладнання (транспорту, земельної ділянки, приміщення тощо);
— договір оренди з правом викупу;
— договір на технічне (транспортне) обслуговування;
— договір закупівлі сільськогосподарської продукції;
— договір позики;
— договір продажу майна державних підприємств, установ, організацій юридичним особам (громадянам, групі громадян);
— договори про взаємовідносини підприємств і банків;
— договір дарування;
— шлюбний договір;
— трудовий договір тощо.

Договір має бути складений юридично грамотно і за змістом, і за формою; його вважають укладеним тоді, коли сторони досягли домовленості з усіх пунктів і відповідно оформили документацію. В односторонньому порядку договір може бути розірвано лише через суд.

Усі договори поділяються на:

1) такі, що вимагають нотаріального засвідчення (шлюбний контракт, купівля-продаж);
2) такі, що не вимагають нотаріального засвідчення (договір про матеріальну відповідальність).

Реквізити договору:

1) назва виду документа;
2) заголовок;

3) місце укладання;
4) дата;
5) повні назви сторін, їх представників (прізвище, ім'я, по батькові), повноважень, на підставі яких вони діють;
6) текст, який описує:
— термін дії та виконання договору;
— кількісні та якісні показники;
— відносини між сторонами, їхні обов'язки та права;
— відповідальність сторін;
— порядок і місце розв'язання суперечок;
— форс-мажорні обставини (стихійне лихо, війна);
— інші дані залежно від призначення договору.
7) відомості сторін: юридичні адреси установ або паспортні дані осіб;
8) підписи сторін;
9) печатка однієї або всіх установ, які укладають договір.

Печатки бувають гербові й прості. На договорах ставлять прості. Прості печатки можуть мати різні форми: круглу, квадратну, трикутну тощо.

Усі види договорів на підприємстві попередньо має завізувати головний бухгалтер та юрист організації.

Договори з господарської діяльності оформляють на загальних трафаретних (не часто) бланках або на чистих аркушах паперу формату А4. Якщо договір складено на кількох аркушах, то їх нумерують і кількість аркушів зазначають у тексті документа.

Дуже часто в договорах такі слова, як «Постачальник», «Покупець», «Продавець», «Власник», «Завод», «Товариство», «Фірма», «Банк», «Клієнт», пишуть з великої літери, оскільки вони набувають значення власного імені.

Договір купівлі-продажу

Досить поширеним у господарській практиці є **договір купівлі-продажу**, за яким продавець зобов'язується передати певне

майно у власність покупця, а той, у свою чергу, — прийняти вказане майно та сплатити за нього певну грошову суму.

Важливою особливістю цього договору є те, що продавцем може бути лише власник товару, а покупцем — будь-яка юридична чи фізична особа. Предметом договору купівлі-продажу може бути будь-яке майно, дозволене до обігу. Не можна, наприклад, вільно продати на ринку вибухові речовини або наркотики.

Істотною умовою договору є умова про предмет, яким може (-уть) бути:

1) товар, який є у продавця на момент укладення договору або буде створений (придбаний, набутий) продавцем у майбутньому;
2) майнові права (наприклад, зафіксовані у цінних паперах);
3) право вимоги, яке не має особистого характеру (застосовуються положення про відступлення права вимоги, якщо інше не встановлено договором або законом).

Основним обов'язком продавця є обов'язок передати товар (з його належностями та документами) покупцеві:

— у встановленій договором кількості;
— у погодженому асортименті;
— у відповідній комплектності та в комплекті товару, якщо це передбачено договором;
— встановленої якості товару;
— вільним від прав третіх осіб;
— у тарі та (або) в упаковці, якщо інше не встановлено договором або не випливає із суті зобов'язання;

Обов'язок продавця щодо передання товару покупцеві вважають виконаним у момент:

1) вручення товару покупцеві, якщо договором встановлено обов'язок продавця доправити товар;
2) надання товару в розпорядження покупця, якщо товар має бути передано покупцеві за місцезнаходженням товару.

Обов'язки покупця:

1) прийняти товар;
2) сплатити за нього певну грошову суму.

Зразок договору купівлі-продажу

ДОГОВІР КУПІВЛІ-ПРОДАЖУ №

м. _____ «____» _____ ___ р.

Продавець: _____ в особі _____
_____,
що діє на підставі Статуту, з одного боку, і Покупець: _____
_____ в особі _____
_____, що діє на підставі
_____, з іншого боку,
уклали цей Договір про таке:

1. Предмет договору

Продавець продає, а Покупець купує _____

Назва продукції	Одиниця виміру	Вартість одиниці виміру	Загальна вартість

2. Зобов'язання сторін

2.1. Продавець зобов'язаний:

не пізніше _____ днів з моменту підписання Договору передати Покупцеві _____
_____;

2.2. Покупець зобов'язаний:

прийняти та розрахуватися за товар не пізніше _____.

3. Відповідальність сторін

3.1. Сторони несуть відповідальність у встановленому законодавством порядку.

Продавець:

3.1.1. Несе відповідальність за якість виробу, що продає.

3.1.2. За затримання передання (відвантаження) виробу Продавець сплачує штраф у розмірі _____грн за кожний день прострочення передачі (відвантаження).

Покупець:

3.1.3. За необґрунтовану відмову від розрахунку за продукцію Покупець виплачує штраф у розмірі _____ % від суми відмови, а також _____ % пені за кожний день прострочення платежу.

3.1.4. За затримку приймання виробу Покупцем (у тому випадку, якщо приймання здійснюється представником Покупця) останній виплачує штраф у розмірі _____ грн за кожний день затримки приймання, що рахують від моменту одержання Покупцем повідомлення Продавця про готовність виробу до здачі.

4. Порядок розрахунків

Оплата вартості виробу відбувається за ціною домовленості шляхом _____.

Продавець має статус платника: _____.

Покупець має статус платника: _____.

5. Підвідомчість спорів

Усі спори, які виникають під час дії цього договору, сторони вирішують шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди — згідно із законодавством України.

Юридичні адреси, реквізити та підписи сторін:

ПРОДАВЕЦЬ ПОКУПЕЦЬ

Договір постачання

Договір постачання — це договір, за яким організація-постачальник зобов'язується у визначені терміни передати організації-покупцеві у власність певну продукцію, а організація-покупець зобов'язується оплатити продукцію за встановленими цінами.

Сторонами договору постачання можуть бути державні, кооперативні, громадські, орендні й інші організації та підприємства.

У тексті такого договору зазначають предмет:

— точну назву продукції, товарів чи устаткування;
— їх асортимент, якщо він є;
— кількість продукції товарів;

— якість продукції товарів (додається специфікація, сертифікат або документ на якість);
— ціну за одиницю виміру;
— загальну суму, на яку укладено договір;
— порядок розрахунків;
— упакування, маркірування продукції;
— порядок завантаження та транспортування;
— якісне та кількісне прийняття продукції (акт складають у разі виявлення нестачі, який підписують представники обох сторін).

До договору постачання зазвичай додають специфікацію, що характеризує продукцію, яка підлягає постачанню.

Договір підряду

Договір підряду — це договір, за яким підприємець-підрядник зобов'язується виконати певний обсяг робіт підприємству-замовнику, а замовник зобов'язується прийняти та оплатити виконану роботу.

Договірними сторонами під час укладання такого документа можуть виступати як юридичні, так і фізичні особи. Підрядні роботи виконують спеціально створені для цього організації (будівельні, будівельно-монтажні, у сфері побутового обслуговування тощо), а також інші організації, що опікуються виробничо-господарською діяльністю. Зазвичай спеціалізовані організації виступають як підрядник. Підрядник має право доручити виконання певної роботи третім особам, несучи відповідальність перед замовником як генеральний підрядник, а перед субпідрядником — як замовник.

Договір підряду можуть укладати на виготовлення, оброблянння, переробляння, ремонт речі або на виконання іншої роботи з переданням її результату замовникові. Для виконання окремих видів робіт, встановлених законом, підрядник (субпідрядник) зобов'язаний одержати спеціальний дозвіл.

У предметі договору підряду визначають:
— характер робіт, що виконуються підрядником;
— вимоги замовника до предмета підряду;

— інструмент, матеріали та умови виконання робіт;
— винагороду підрядникові: визначають ціну роботи або способи її визначення (ціну можуть описати в кошторисі);
— доплати;
— порядок розрахунків;
— термін виконання робіт: встановлюють строки виконання роботи або її окремих етапів, причому виконана робота має відповідати якості, визначеній у договорі, або вимогам, що зазвичай ставлять, на момент передання її замовникові;
— контроль замовника за перебігом виконання робіт;
— порядок здавання-приймання робіт предмета підряду;
— гарантійний термін.

Додатком до договору зазвичай є особливі умови договору, графіки здавання робіт, передавання замовником устаткування, матеріалів. Ними можуть бути внутрішньо-будівельний титульний список, довідка про забезпечення та фінансування робіт.

Зразок договору підряду

ДОГОВІР ПІДРЯДУ

м._____ «____» _____ 201 __р.

Замовник: _____

в особі _____,

що діє на підставі _____

з одного боку, та

Підрядник: _____

в особі _____,

що діє на підставі статуту, з другого боку, уклали цей Договір про таке:

1. Предмет договору

1.1. Замовник доручає, а Підрядник зобов'язується на власний ризик виконати відповідно до умов цього Договору роботу, а Замовник зобов'язується прийняти цю роботу та оплатити її.

2. Характер робіт, що виконує підрядник

2.1. _____
(зазначають точне найменування)

3. Вимоги замовника до предмета підряду

3.1. Предметом підряду (результатом виконаних робіт за цим Договором) є: _____.

3.2. Кількісні характеристики предмета підряду: _____.

3.3. Якість предмета підряду повинна відповідати таким вимогам _____.

3.4. Підрядник зобов'язаний суворо виконувати всі вказівки Замовника щодо виконання роботи.

3.5. Підрядник зобов'язаний негайно інформувати Замовника в тому випадку, якщо дотримання ним вказівок Замовника загрожує придатності або міцності роботи, що виконують.

4. Інструмент, матеріали та умови виконання робіт

4.1. Роботи виконують з матеріалів (замовника/підрядника), за винятком тих матеріалів, які за умовами цього договору надав (замовник/підрядник).

4.2. Роботу виконують з таких матеріалів Підрядника:

4.2.1. _____ у кількості _____ ціна _____.

4.2.2. _____ у кількості _____ ціна _____.

4.2.3. _____ у кількості _____ ціна _____.

4.3. Якість матеріалів Підрядника має відповідати _____.

4.4. Ризик випадкової втрати або псування матеріалів Замовника від моменту передання несе (Замовник/Підрядник).

4.5. Замовник на термін дії договору надає Підряднику такий інструмент та обладнання для виконання робіт:

4.5.1. _____ у кількості _____ ціна _____.

4.5.2. _____ у кількості _____ ціна _____.

4.6. Замовник надає Підряднику необхідну проектну документацію: (креслення, зразки, інші документи).

4.7. Замовник зобов'язується забезпечити Підряднику необхідні умови для виконання робіт, які містять _____ _____.

4.8. Матеріали, інструмент, обладнання та необхідні умови, зазначені в пунктах 4.5—4.7 цього Договору, повинні бути надані Підряднику для виконання робіт за актом протягом _____ від моменту підписання цього Договору.

4.9. У разі недоброякісності наданого матеріалу Замовник зобов'язаний здійснити заміну матеріалу протягом _____ від моменту повідомлення його Підрядником.

5. Винагорода підрядника

5.1. Вартість та витрати щодо виконання робіт визначають згідно з приблизним кошторисом (додаток 1).

5.2. У разі необхідності перевищити кошторис Підрядник зобов'язаний письмово повідомити про це Замовника протягом _____ календарних днів.

До повідомлення повинні бути подані документи, що обґрунтовують підвищення кошторису.

5.3. Замовник зобов'язаний протягом _____ днів після повідомлення дати Підряднику відповідь про підтвердження замовлення або про відмову від договору.

5.4. Значним вважають перевищення приблизного кошторису більш ніж на _____ від загальної суми приблизного кошторису.

5.5. Витрати Підрядника відшкодовують із винагороди, яку виплачує Замовник.

6. Доплати

6.1. За довгострокове виконання робіт більш ніж на _____ днів Замовник здійснює Підряднику доплату в розмірі _____ від вартості робіт.

7. Порядок розрахунків

7.1. Термін оплати:

протягом _____ з моменту підписання цього Договору — аванс у розмірі _____ грн;

протягом _____ з моменту підписання акта здавання-приймання робіт — остаточний розрахунок.

7.2. Вид розрахунків: (готівковий, безготівковий, змішаний).

7.3. Доплату, зазначену у ст. 6 цього Договору, здійснюють у тому самому порядку, що й основну суму платежу.

8. Термін виконання робіт

8.1. Підрядник зобов'язується розпочати виконання робіт протягом _____ з моменту надання матеріалів, інструменту та необхідної документації.

8.2. Підрядник зобов'язується виконувати роботу протягом _____ _____ з правом дострокового виконання.

8.3. Проміжні терміни: _____.

8.4. Після закінчення виконання робіт Підрядник зобов'язаний письмово повідомити Замовника про готовність предмета підряду до здачі протягом _____.

9. Контроль замовника за перебігом виконання робіт

9.1. Підрядник зобов'язується в термін _____ інформувати про перебіг виконання робіт.

9.2. Замовник має право безперешкодного доступу до робіт Підрядника для перевірки перебігу та якості робіт, що виконують.

10. Порядок здавання-приймання робіт предмета підряду

10.1. Здавання-приймання виконаних робіт здійснюється сторонами за актом протягом _____ від моменту повідомлення замовника про готовність предмета підряду до приймання.

10.2. Місце здавання-приймання: _____.

10.3. Предмет підряду повинен бути наданий Замовнику у вигляді _____.

10.4. Доправляння предмета підряду здійснюється (Замовником/Підрядником) за рахунок (Замовника/Підрядника) у такому порядку _____.

10.5. У термін _____ після підписання акта здавання-приймання Підрядник зобов'язаний надати Замовнику залишки матеріалів, звіт про використання матеріалу і передати останньому всю документацію та креслення, надані йому згідно із п. 4.6 цього Договору.

11. Гарантійний термін

11.1. Гарантійний термін за цим договором становить _____ від моменту передання предмета підряду.

12. Термін дії цього Договору

12.1. Цей Договір набирає чинності з моменту підписання його сторонами та діє до моменту його остаточного виконання, але в будь-якому випадку до «___» _____ 201__ р.

12.2. Цей Договір може бути пролонгований за згодою сторін.

13. Відповідальність сторін

13.1. За порушення умов цього Договору винна сторона відшкодовує завдані цим збитки, у тому числі втрачену вигоду, у порядку, передбаченому чинним законодавством.

13.2. Підрядник за цим Договором несе таку відповідальність: ____ _____.

13.3. Замовник за цим Договором несе таку відповідальність: _____ _____.

13.4. За односторонню необґрунтовану відмову від виконання своїх обов'язків протягом дії цього Договору винна сторона сплачує штраф у розмірі _____.

13.5. За порушення інших умов цього Договору винна сторона несе таку відповідальність: _____.

14. Вирішення спорів

14.1. Усі суперечки між сторонами, з яких не було досягнуто згоди, розв'язують відповідно до законодавства України в господарському суді.

14.2. Сторони визначають, що всі ймовірні претензії за цим Договором повинні бути розглянуті сторонами протягом _____ днів від моменту отримання претензій.

15. Зміна умов цього Договору

15.1. Умови цього Договору мають однакову зобов'язальну силу для сторін і можуть бути змінені за взаємною згодою із обов'язковим складанням письмового документа.

15.2. Жодна зі сторін не має права передавати свої права за цим Договором третій особі без письмової згоди третьої сторони.

16. Умови узгодження зв'язку між сторонами

16.1. Повноваженими представниками сторін за цим Договором є:
Підрядник: _____, телефон _____.

Замовник: _____, телефон _____.

17. Особливі умови цього Договору

_____

18. Інші умови

18.1. Цей Договір укладено у двох оригінальних примірниках, по одному для кожної зі сторін.

18.2. У випадках, не передбачених цим Договором, сторони керуються чинним законодавством України.

18.3. Після підписання цього Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу.

18.4. Усі виправлення за текстом цього Договору мають юридичну силу лише в разі взаємного їх посвідчення представниками сторін у кожному окремому випадку.

18.5. Сторони зобов'язуються під час виконання цього Договору не зводити співробітництво лише до дотримання вимог, що містяться в цьому Договорі, підтримувати ділові контакти та вживати всіх необхідних заходів щодо забезпечення ефективності та розвитку їх комерційних зв'язків.

19. Додатки до цього Договору

19.1. До цього Договору додають:

— додаток 1 «Приблизний кошторис» на _____ с.

19.2. Додаток до цього Договору є його невід'ємною частиною.

20. Реквізити сторін

20.1. Замовник:

Поштова адреса та індекс _____

Телефон / факс _____

Поточний рахунок _____

ЄДРПОУ _____

20.2. Підрядник:

Поштова адреса та індекс _____

Телефон / факс _____

Поточний рахунок _____

ЄДРПОУ _____

Замовник	Підрядник
_____	_____
(печатка)	(печатка)

Договір про матеріальну відповідальність

Договір про матеріальну відповідальність — це договір, за яким одна сторона (матеріально відповідальна особа) бере на себе повну матеріальну відповідальність за прийняті матеріальні цінності й зобов'язується дотримувати встановлених правил приймання, зберігання, відпускання й обліку їх, а інша сторона (підприємство або організація, якій належать матеріальні цінності) зобов'язується створити матеріально відповідальним особам нормальні умови праці й виробничу обстановку, що забезпечує збереженість зданих ними на зберігання матеріальних цінностей.

Цей вид договору є типовою формою. Його складають з особами, яким виповнилось 18 років і посада яких входить до спеціального переліку, що затверджений в установленому порядку і має бути в кожній бухгалтерії або в кожній організації. У договорі обов'язково зазначають паспортні дані матеріально відповідальної особи.

Укладений договір про матеріальну відповідальність забезпечує безперечне стягнення з матеріально відповідальних осіб вартості матеріальних цінностей, нестача яких виявляється. Такі договори підписують під час призначення матеріально відповідальних осіб на роботу.

Окремими розділами в тексті договору про матеріальну відповідальність розглядають:

— зобов'язання організації: ознайомити матеріально відповідальну особу з усіма правилами прийняття, переведення, відпускання, продажу, зберігання, використання в ході виробничої діяльності з даних матеріальних цінностей; проводити щорічну інвентаризацію матеріальних цінностей; створити нормальні умови праці й виробничу обстановку для матеріально відповідальної особи;

забезпечити схоронність даних матеріальних цінностей; вчасно реагувати на інформацію від матеріально відповідальної особи про ситуацію, яка склалася на складі;

— зобов'язання матеріально відповідальної особи: вчасно і правильно складати усі необхідні документи; виконувати усі правила прийняття, відпускання, транспортування, продажу, використання в ході виробничої діяльності прийнятих матеріальних цінностей; стежити за правильним зберіганням прийнятих матеріальних цінностей; вчасно подавати у письмовій формі інформацію на ім'я керівника про ситуацію, яка склалася на складі; якщо з вини матеріально відповідальної особи відбулося розкрадання, псування, пересортування чи виникла нестача, то матеріально відповідальна особа зобов'язується відшкодувати збитки, завдані організації; сприяти проведенню інвентаризації і брати в ній активну участь.

Додатком до договору про матеріальну відповідальність служить акт прийняття-передання матеріальних цінностей. Цей договір укладають у день виходу наказу про прийняття на роботу матеріально відповідальної особи.

Договір про матеріальну відповідальність складають у двох примірниках, перший з яких зберігають у відділі кадрів підприємства або установи в особовій справі матеріально відповідальної особи, а другий передають працівникові, що підписав договір.

Зразок договору про матеріальну відповідальність

ДОГОВІР

ПРО ПОВНУ ОСОБИСТУ МАТЕРІАЛЬНУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

м. _____ «___» _____ 201___ р.

_____

_____

(надалі —«Установа»), з одного боку, та _____ _____ (надалі — «Працівник»), з іншого, уклали цей Договір про таке:

1. Працівник, що обіймає посаду _____ _____, бере на себе повну матеріальну відповідальність за забезпечення цілісності довірених йому Установою матеріальних цінностей і у зв'язку з викладеним зобов'язується:
   а) дбайливо ставитися до переданих йому для збереження або для інших цілей матеріальних цінностей підприємства і вживати заходів щодо запобігання збиткам;
   б) своєчасно повідомляти Установу про всі обставини, що загрожують забезпеченню цілісності довірених йому матеріальних цінностей;
   в) складати й подавати у встановленому порядку товарно-грошові та інші звіти про залишки довірених йому матеріальних цінностей;
   г) брати участь в інвентаризації довірених йому матеріальних цінностей;
   ґ) нести матеріальну відповідальність за пряму дійсну шкоду, завдану підприємству внаслідок порушення покладених на нього трудових обов'язків.
2. Установа зобов'язується:
   а) створювати Працівникові умови, необхідні для нормальної роботи й забезпечення повної цілісності довірених йому матеріальних цінностей;
   б) ознайомити Працівника з чинним законодавством про матеріальну відповідальність робітників і службовців за збитки, заподіяні підприємству, а також із чинними інструкціями, нормативами та правилами зберігання, приймання, опрацювання, продажу (відпуску), перевезення або використання у виробництві переданих йому матеріальних цінностей;
   в) проводити у встановленому порядку інвентаризацію матеріальних цінностей.

3. У випадку незабезпечення з вини Працівника цілісності довірених йому матеріальних цінностей визначення розміру збитків, завданих підприємству, і їх відшкодування провадять відповідно до чинного законодавства.
4. Працівник не несе матеріальної відповідальності, якщо збитки заподіяні не з його вини.
5. Дія цього договору поширюється на весь час роботи з довіреними Працівнику матеріальними цінностями підприємства.
6. Цей договір складений у двох примірниках, із яких перший зберігається в Установи, а другий — у Працівника.

Адреси та підписи сторін договору:

Установа: Працівник:

_____ _____

Договір про спільну діяльність

Договір про спільну діяльність є універсальним, його можуть укладати між двома та більше організаціями (підприємствами, кооперативами) на проведення різних робіт (дослідів) для досягнення спільної господарської або наукової мети, як-от: спільне дослідження, будівництво, експлуатація підприємств, будівель, споруд, доріг тощо.

Для цього сторони визначають розмір і характер внесків: грошові, майнові (сировина, обладнання), трудова участь.

Одна зі сторін за договором може бути ініціатором його укладання, брати на себе виконання організаційних, координаційних, посередницьких та інших функцій.

Порядок розрахунків під час укладання договору між кількома учасниками визначають у кожному конкретному випадку залежно від його характеру, джерел фінансування та інших умов.

Визначаючи відповідальність сторін, зазвичай передбачають сплачування штрафу (тверда грошова сума) або (неустойки) (відсоток від суми невиконаного зобов'язання) за несвоєчасне виконання робіт, оплату тощо.

✍ Зразок договору про спільну діяльність

ДОГОВІР

ПРО СПІЛЬНУ ДІЯЛЬНІСТЬ

м. _____ «___» _____ 20__ р.

(Назва підприємства, організації, установи), у подальшому іменується Сторона 1, в особі _____ (посада, прізвище, ім'я, по батькові), що діє на підставі _____, і (назва підприємства, організації, установи), у подальшому іменується Сторона 2, в особі _____ (посада, прізвище, ім'я, по батькові), що діє на підставі _____ _____, надалі за текстом Договору «Сторони», уклали цей Договір про таке.

1. Предмет і мета договору

Сторони за Договором зобов'язуються шляхом об'єднання майна і зусиль спільно діяти у сфері _____ _____ для досягнення таких спільних господарських цілей: _____.

2. Взаємні обов'язки сторін

2.1. Для скорішого досягнення цілей за Договором Сторони зобов'язуються:

— обмінюватися наявною у їхньому розпорядженні інформацією з аспектів взаємного інтересу;

— у строк _____ проводити спільні консультації та семінари з узгодженої тематики для обговорення питань спільної діяльності;

— у випадку необхідності здійснювати взаємне кредитування та фінансування на безвідсотковій та безоплатній основі відповідно до угод, що укладають;

— виконувати спільні замовлення та замовлення один одного з предмета спільної діяльності на пріоритетній та пільговій основі.

2.2. Спільна діяльність Сторін буде здійснюватися відповідно до «Програми робіт» (Додаток 1), що додають до Договору, де Сторони

визначають порядок, термін, етапи та інші умови сумісної діяльності.

2.3. У Програму робіт можуть вносити зміни, доповнення та уточнення в порядку, що визначають Договором.

3. Обов'язки Сторони 1

Сторона 1 зобов'язується:

— у строк протягом _____ від моменту підписання Договору перерахувати Стороні 2 платіжним дорученням грошовий внесок у розмірі _____ грн;
— здійснювати у випадку необхідності додаткове подання внесків на сумісну діяльність шляхом перерахування грошей на поточний рахунок Сторони 2 або шляхом оплати її витрат зі спільної діяльності;
— (інші обов'язки Сторони 1).

4. Обов'язки Сторони 2

Сторона 2 за Договором зобов'язується:

— після підписання Договору негайно розпочати здійснення комерційних проектів, профінансованих Стороною 1;
— вжити заходів щодо найму відповідного персоналу для виконання робіт за Договором;
— надавати в строк _____ Стороні 1 інформацію про перебіг виконання спільних проектів;
— надавати щотижнево фінансові звіти про порядок використання коштів Сторони 1;
— (інші обов'язки Сторони 2).

5. Ведення спільних справ

5.1. Ведення спільних справ за Договором Сторони здійснюють за їхньою спільною згодою.

5.2. Рішення приймають на зборах представників Сторін або шляхом опитування письмово, по телеграфу або факсу.

5.3. Керівництво спільною діяльністю за Договором, а також ведення спільних справ доручають Стороні 2.

5.4. Сторона 2 діє на підставі довіреності, яку Сторона 1 зобов'язується видати протягом _____ від моменту підписання Договору.

5.5. Сторона 2 є повноважним представником Сторони 1, керує всією спільною діяльністю та здійснює усі необхідні юридичні дії та акти для досягнення поставленої за Договором цілі.

5.6. Усі фінансові операції зі спільної діяльності Сторін здійснюються через поточний рахунок Сторони 2.

5.7. Сторона 1 має право здійснювати контроль за діяльністю Сторони 2 в межах Договору шляхом перевірки бухгалтерських та інших документів останньої.

5.8. Сторона 2 має право залучати для виконання своїх зобов'язань за Договором третіх осіб, беручи на себе відповідальність перед Стороною 1 за їхні дії.

6. Внески і частки сторін

6.1. Внесок Сторони 1 — грошові кошти, надані Стороні 2 в період дії Договору на цілі спільної діяльності, а також таке: _____ (визначають, яке майно та яку діяльність Сторони 1 вважають внеском).

Порядок та строк подання внесків: _____.

Частка Сторони 1 становить _____ %.

6.2. Внесок Сторони 2 — особиста трудова участь, а також таке: _____ (визначають, яке майно та яку діяльність Сторони 2 вважають внеском).

Порядок та строк подання внесків: _____.

Частка Сторони 2 становить _____ %.

6.3. У разі зміни обсягів робіт, що виконують, Сторони вносять відповідні зміни та доповнення до Договору, у тому числі уточнюючи свою участь на паях у спільній діяльності.

7. Спільне майно сторін за договором

7.1. Грошові та майнові внески Сторін, а також майно, створене або придбане Сторонами в результаті спільної діяльності, становить їхню спільну власність на паях.

7.2. Спільне майно Сторін обчислюють на окремому балансі Сторони 2, який ведуть у порядку, узгодженому зі Стороною 1.

8. Розподіл результатів спільної діяльності

8.1. Продукція, що є результатом спільної діяльності, будуть реалізовувати в такому порядку: _____.

8.2. Всі доходи, що отримують у результаті спільної діяльності, використовують у першу чергу на відшкодування матеріальних витрат.

8.3. Прибуток, що отримують Сторони від спільної діяльності, підлягає розподілу пропорційно часткам, визначеним у п. 6 Договору.

8.4. Підбиття підсумків спільної діяльності і розподіл прибутку між Сторонами здійснюється в строк _____ на підставі окремого балансу, який складає Сторона 2.

Баланс має бути поданий Стороні 1 не пізніше _____-го числа кожного _____.

8.5. Кожна із Сторін не має права розпоряджатися своєю часткою у спільному майні без згоди інших учасників Договору до затвердження балансу, складеного Стороною 2, за винятком тієї частини продукції та доходів від спільної діяльності, яка надходить у розпорядження кожного з учасників після фактичного розподілу.

8.6. Фактичний розподіл прибутку здійснюється шляхом перерахування відповідної частки прибутку Стороні 1 та утримання відповідної частки прибутку Стороною 2.

Порядок і строк розподілу спільної продукції здійснюється Сторонами відповідно до окремих угод.

8.7. Оподаткування прибутку від спільної діяльності здійснюють Сторони в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

9. Витрати і збитки сторін за договором

9.1. Спільні витрати та збитки Сторін покривають за рахунок спільного майна Сторін, отриманого в результаті спільної діяльності.

9.2. У випадку недостатності спільного майна для покриття витрат та збитків, що виникли в результаті спільної діяльності, це покриття здійснюють Сторони пропорційно до їхніх часток.

9.3. Затрати на утримання спільного майна (в тому числі й майнові податки) враховують під час визначення участі Сторін на паях у спільній діяльності.

9.4. Фактичний обсяг спільної діяльності з його розподілом за видами затрат між Сторонами визначають у балансі, що складає Сторона 2.

10. Строк дії договору

10.1. Договір набуває чинності від моменту його підписання та діє до «____» _____ 20___ р.

10.2. Договір може бути пролонгований (продовжений) Сторонами за взаємною згодою на визначений або невизначений строк.

10.3. Сторони усвідомлюють, що їхня спільна діяльність здійснюється за складних умов нестабільного ринку, що підвищує ступінь ризику їхнього бізнесу. Звідси Сторони залишають за собою право на дострокове розірвання Договору внаслідок зміни економічної ситуації в країні, безперспективності та недоцільності ведення спільного господарювання, а також у випадку неможливості здійснення своєї діяльності на принципах самоокупності й самофінансування.

У цьому випадку кожна із Сторін зобов'язана повідомити другу Сторону за _____.

Взаємовідносини Сторін припиняються шляхом складання окремої угоди або акта про розірвання Договору.

10.4. У випадку припинення дії Договору після відшкодування Сторонами у встановленому порядку боргів, кошти та майно, що залишились, розподіляють між Сторонами пропорційно до їхніх часток у загальному майні.

11. Відповідальність сторін

11.1. Сторони за Договором несуть таку відповідальність:

Сторона 1: _____.

Сторона 2: _____.

11.2. Договір може бути розірваний за заявою однієї зі Сторін у випадку невиконання другою Стороною своїх зобов'язань. У цьому випадку всі невигідні наслідки розірвання покладають на винну Сторону.

11.3. За порушення умов Договору винна Сторона відшкодовує спричинені цим збитки, у тому числі втрачену вигоду, у порядку, передбаченому чинним законодавством.

12. Порядок вирішення спорів

12.1. Усі спори між Сторонами, з яких не було досягнуто згоди, вирішують у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

12.2. Сторони визначають, що всі ймовірні претензії за Договором повинні бути розглянуті Сторонами протягом _____ днів від моменту отримання претензії.

13. Зміна умов договору

13.1. Умови Договору мають однакову обов'язкову силу для Сторін і можуть бути змінені за взаємною згодою з обов'язковим складанням письмового документа.

13.2. Жодна зі сторін не має права передавати свої права за Договором третій стороні без письмової згоди другої Сторони.

14. Умови узгодження зв'язку між сторонами

Повноважними представниками Сторін за Договором є:

Сторона 1: _____ телефон _____.

Сторона 2: _____ телефон _____.

15. Додаткові умови договору

_____.

16. Інші умови

16.1. Договір складено українською мовою у двох оригінальних примірниках, по одному для кожної зі Сторін.

16.2. Усі правовідносини, що випливають з цього Договору або пов'язані з ним, у тому числі пов'язані з дійсністю, укладенням, виконанням, зміною та припиненням цього Договору, тлумаченням його умов, визначенням наслідків недійсності або порушення Договору, регульовано цим Договором та відповідними нормами чинного законодавства України, а також звичаями ділового обороту, які застосовують до таких правовідносин на підставі принципів добросовісності, розумності та справедливості.

16.3. Після підписання Договору всі попередні переговори за ним (листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань), що так чи інакше стосуються Договору, втрачають юридичну силу.

16.4. Сторони зобов'язуються під час виконання Договору не зводити співробітництво лише до дотримання вимог, що містяться в Договорі, підтримувати ділові контакти та вживати необхідних заходів щодо забезпечення ефективності та розвитку їх комерційних зв'язків.

17. Додатки до договору

17.1. До Договору додають:

Додаток 1 «Програма робіт» на _____ стор.

17.2. Додаток до Договору становить його невід'ємну частину.

ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

Сторона 1:	Сторона 2:
_____	_____
_____	_____
_____	_____
Підписи:	
_____	_____
(печатка)	(печатка)

Установчий договір

Виділяють також договори щодо створення нових форм господарювання, тобто ті, що спрямовані на організацію асоціацій, малих підприємств, комерційних банків, орендних підприємств. Для створення асоціацій необхідно укласти установчий договір.

Установчий договір — це договір, що закріплює взаємні права та обов'язки всіх учасників створення асоціації. Його укладають між двома або декількома засновниками щодо створення підприємства (фірми) певним шляхом. Суть установчого договору полягає в тому, що він є одним із різновидів згоди про спільну господарську діяльність з утворенням самостійної юридичної особи.

Засновницькі документи — важливий атрибут підприємницького бізнесу. Вони підтверджують юридичний статус підприємства і через те потребують професійного підходу до укладання. Тому таку роботу зазвичай доручають фахівцям (юристам, економістам). Користуючись кваліфікованими довідковими матеріалами, а також ознайомившись з основними положеннями законодавчих актів щодо підприємницьких структур, можна провести цю роботу самостійно.

В установчому договорі визначають предмет угоди, назву та юридичну адресу підприємства (фірми), статутний фонд, відповідальність засновників та інші умови функціонування підприємства (фірми). Зміст установчого договору — об'єднання майна (капіталів) і підприємницьких зусиль з метою отримання прибутку. Тому головним для установчого договору є окреслення всіх параметрів взаємовідносин між учасниками фірми, передусім майнового та організаційного характеру. Усе це визначає відповідну структуру установчого договору, яка має такі розділи:

1) преамбула;
2) предмет договору;
3) назва та місцезнаходження фірми;
4) загальні положення договору;
5) юридичний статус фірми;
6) статутний фонд і вклади учасників (засновників);
7) права та обов'язки учасників (засновників);
8) майно фірми, розподіл прибутку;
9) порядок виходу зі складу учасників;
10) форс-мажор;
11) розв'язання суперечок;
12) умови припинення (розірвання) договору;
13) умови та строки набуття договором чинності;
14) інші умови.

Установчий договір набирає чинності від моменту його підписання всіма засновниками (учасниками) фірми.

Зразок установчого договору

УСТАНОВЧІЙ ДОГОВІР

ПРО СТВОРЕННЯ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

м. _____ «__» _____ 20__ р.

Засновниками Товариства з обмеженою відповідальністю виступають:

1) _____ (прізвище, ім'я та по батькові);

2) _____ (прізвище, ім'я та по батькові).

Сторони уклали договір про створення Товариства з обмеженою відповідальністю (назва товариства) (надалі — Товариство), що розташоване за адресою: _____.

1. Товариство від моменту державної реєстрації є юридичною особою, має самостійний баланс, розрахунковий та інші рахунки в банківських установах, печатку, штампи, товарний знак та інші реквізити.
2. Товариство створено з метою задоволення потреб в його послугах (роботах, товарах) та реалізації на основі отриманого прибутку інтересів учасників Товариства, а також економічних та соціальних інтересів трудового колективу.
3. Товариство може створювати на території України, а також за її межами дочірні підприємства, філії та представництва. Філії та представництва Товариства діють на підставі Положень про них, затверджених Товариством, а дочірні підприємства — на підставі затверджених Товариством статутів.
4. Товариство може бути учасником спільних підприємств, акціонерних товариств, концернів, консорціумів, асоціацій та інших добровільних об'єднань.
5. Учасники Товариства несуть відповідальність у межах їхніх вкладів. Товариство не відповідає за зобов'язаннями держави, держава не відповідає за зобов'язаннями Товариства. Товариство відповідає за своїми зобов'язаннями всім своїм майном, на яке, відповідно до законодавства, може бути звернено стягнення.
6. Предметом діяльності Товариства є: _____ _____.
7. У випадках, передбачених чинним законодавством, Товариство одержує ліцензії на здійснення окремих видів діяльності.
8. Товариство має право без обмежень приймати рішення щодо своєї діяльності.

9. Товариство може від свого імені укладати угоди, набувати майнових та особистих немайнових прав, виступати в суді, господарському та третейському суді.
10. Товариство у своїй діяльності керується чинним законодавством, цим Договором, статутом, а також внутрішніми локальними нормативними актами.
11. Товариство здійснює свою зовнішньоекономічну діяльність відповідно до чинного законодавства України.
12. Права та обов'язки учасників Товариства визначено його статутом.
13. Товариство є власником майна, переданого йому учасниками, одержаних доходів, а також іншого майна, набутого на підставах, не заборонених законом.
14. Для забезпечення діяльності Товариства за рахунок внесків його учасників створюють статутний фонд у розмірі _____ грн (сума цифрами).

    Частка у статутному фонді:

    _____ грн, _____ % (сума цифрами)

    _____ грн, _____ % (сума цифрами)
15. До державної реєстрації Товариства учасники в строк _____ від моменту підписання Договору вносять до статутного фонду 30 % свого вкладу. Решту вкладу (70 %) учасники вносять до статутного фонду протягом _____. У разі невиконання цього зобов'язання у визначений термін учасник сплачує за час прострочення _____ % річних з недовнесеної суми.
16. У Товаристві створюють резервний фонд у розмірі ___ % статутного фонду за рахунок щорічних відрахувань — ___ % від чистого прибутку Товариства. Кошти фонду перебувають у повному розпорядженні Товариства. Можливі збитки Товариства покривають за рахунок резервного фонду. Якщо коштів резервного фонду недостатньо, учасники приймають рішення про додаткові джерела фінансування.
17. Органи управління Товариством, їхню компетенцію визначено статутом Товариства.

18. Контроль за фінансовою й господарською діяльністю Товариства здійснює ревізійна комісія. Порядок створення, кількісний склад та сферу діяльності ревізійної комісії визначено статутом Товариства.
19. У разі ліквідації Товариства кожному з учасників виплачують вартість частини майна Товариства, пропорційна до його частки у статутному фонді Товариства.
20. Договір набирає чинності від моменту його підписання учасниками.
21. Цей договір складено в ____ примірниках, один з яких зберігають у справах нотаріальної контори, а інші — в учасників.
22. Додаткові умови Договору _____

_____

23. Учасники:

1 (прізвище, ім'я, та по батькові)

паспорт серія ___ № _____, виданий «__» _____ року _____ (назва органу, що видав паспорт);

2) (прізвище, ім'я та по батькові)

паспорт серія ___ № _____ виданий «___»_____ року _____ (назва органу, що видав паспорт).

ПІДПИСИ УЧАСНИКІВ: _____ _____

Договір оренди

Договір оренди — це договір, за яким орендодавець зобов'язаний надати майно орендареві в строкове платне володіння та користування. Орендар зобов'язаний користуватися майном відповідно до його призначення (не припускається, наприклад, використання офісного приміщення під склад), підтримувати його в належному стані. Орендар має право за згодою орендодавця здавати майно в суборенду.

Після закінчення терміну дії договору орендар, який належно виконував усі пункти договору, має за інших рівних умов переважне право на поновлення договору або на викуп майна.

Зразок договору оренди

ДОГОВІР ОРЕНДИ № КН 19-23

м. Київ 18 грудня 2010 р.

Відкрите акціонерне товариство «Горишанське» (далі — Орендодавець) в особі генерального директора Т. Т. Сидорова, що діє на підставі статуту товариства, та товариство з обмеженою відповідальністю «Салют» (далі — Орендар) в особі директора Я. О. Геворкяна, що діє на підставі статуту товариства, уклали цей договір:

1. Предмет договору та його основні умови

1.1. Орендодавець надає Орендареві у тимчасове володіння та користування за плату нежитлове приміщення площею 140 квадратних метрів, балансовою вартістю 75 000 гривень, розташоване за адресою: м. Київ, вул. Мотовилівська, 40/89, для використання як офісного приміщення.

2. Права та обов'язки Орендодавця

2.1. Передати Орендарю за актом об'єкт оренди протягом трьох днів від дня укладення договору.

2.2. Забезпечувати орендоване приміщення електро-, тепло- та водопостачанням із подальшим відшкодуванням Орендарем вартості цих комунальних послуг.

2.3. Забезпечувати вільний доступ до об'єкта оренди співробітників Орендаря.

2.4. Забезпечувати пропускний режим та охорону об'єкта оренди.

2.5. Після закінчення строку оренди прийняти орендоване майно за актом.

3. Права та обов'язки Орендаря

3.1. Використовувати орендоване майно лише в цілях, визначених цим договором.

3.2. У строк, визначений договором, вносити орендну плату та перераховувати платежі за комунальні послуги.

3.3. Здійснювати поточний ремонт орендованого приміщення та утримувати його у стані, що відповідає санітарним та протипожежним нормам.

3.4. Попередньо письмово узгоджувати умови здійснення робіт щодо поліпшення приміщення.

3.5. Після закінчення строку оренди передати Орендодавцю за актом майно в тому стані, у якому він його одержав, з урахуванням нормального зносу.

3.6. Орендар має право здійснювати поліпшення орендованого майна після узгодження з Орендодавцем їх характеру та обсягу.

4. Орендна плата

4.1. Орендну плату встановлюють у розмірі 6000 гривень щомісяця. Внесення орендної плати на розрахунковий рахунок Орендодавця здійснюється Орендарем щомісяця до 5 числа поточного місяця.

4.2. Оплата рахунків Орендодавця для відшкодування витрат на енергозабезпечення та інші встановлені договором послуги здійснюється одночасно з орендною платою.

5. Відповідальність сторін

5.1. За ненадання Орендареві об'єкта договору в строк, обумовлений п. 2.1, Орендодавець сплачує Орендареві 0,2 % від вартості орендованого майна за кожний день прострочення.

5.2. Орендар за кожний день прострочення перерахування орендної плати та платежів за комунальні послуги сплачує пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, нарахованої на суму прострочених платежів за кожний день прострочення.

5.3. Сплата штрафних санкцій не звільняє сторони від відшкодування збитків, викликаних невиконанням (неналежним виконанням) умов договору.

6. Строк дії договору

6.1. Строк оренди встановлюють в один рік від дня укладення договору. Якщо після закінчення цього строку жодна зі сторін договору письмово не заявить про його розірвання, договір вважають продовженим на такий самий строк і на тих самих умовах.

7. Додаткові умови: розірвання або зміна договору

7.1. Дострокове розірвання договору допускається за письмовою згодою сторін або за рішенням господарського суду внаслідок

грубого або повторного порушення будь-якою зі сторін умов договору.

7.2. Зміни до договору можуть бути внесені додатковою угодою сторін, укладеною в письмовій формі та підписаною уповноваженими особами.

8. Юридичні адреси та банківські реквізити сторін

Орендодавець	Орендар
Директор ВАТ «Горишанське»	Директор ТОВ «Салют»
(підпис) Т. Т. Сидоров	(підпис) Я. О. Геворкян

Договір позики

Договір позики — це двостороння угода, за якою одна сторона (позикодавець) передає у власність другій стороні (позичальникові) грошові кошти або інші речі, визначені родовими ознаками, а позичальник зобов'язується повернути позикодавцеві таку ж суму грошових коштів (суму позики) або таку ж кількість речей того ж роду та такої ж якості. Договір позики вважають укладеним від моменту передання грошей або інших речей, визначених родовими ознаками.

Для підтвердження факту передання грошової суми на практиці часто укладають розписку про отримання грошей. Правильно складена розписка про отримання грошей унеможливлює подальше оспорювання договору позики на підставі того, що грошові кошти або речі насправді не були одержані позичальником від позикодавця або були одержані у меншій кількості, ніж встановлено договором.

Позикодавець має право на одержання від позичальника процентів від суми позики, якщо інше не встановлено договором або законом. Розмір і порядок одержання процентів встановлюють договором. Якщо договором не встановлений розмір процентів, їхній розмір визначають на рівні облікової ставки Національного банку України.

Дотримання письмової форми договору позики обов'язкове, якщо сума договору не менш ніж у десять разів перевищує встановлений законом розмір неоподатковуваного мінімуму доходів

громадян, а також у випадку, коли договір позики укладають між фізичними особами. У випадку, коли стороною договору виступає юридична особа, письмова форма договору позики обов'язкова незалежно від суми позики.

Договір позики нотаріального засвідчення не вимагає, однак може бути нотаріально засвідченим за згодою сторін.

Зразок договору позики

ДОГОВІР ПОЗИКИ

м. _____ «___» _____20__ р.

Ми, що нижче підписалися:

з одного боку — _____ (ІН _____), зареєстрована в _____, по вул._____, паспорт _____, виданий _____ РВ ГУ МВС України в _____, далі за текстом — Позикодавець,

і з іншого боку — _____ (ІН _____), зареєстрована в _____, по вул._____, паспорт _____, виданий _____РВ ГУ МВС України в _____, далі за текстом — Позичальник,

ознайомлені з вимогами цивільного законодавства щодо недійсності правочинів, перебуваючи при здоровому розумі, ясній пам'яті та діючи добровільно, розуміючи значення своїх дій та правові наслідки від укладеного договору, керуючись Главою 71, а також ст.ст. 202—204, 626, 627, 1046 ЦК України, уклали цей договір про таке:

1. Загальні положення

1.1. У порядку та на умовах, визначених цим Договором, Позикодавець передає у власність Позичальнику грошові кошти у розмірі, визначеному у п. 2.1 цього Договору (надалі іменується «позика»), а Позичальник зобов'язується повернути позику у визначений цим Договором строк.

2. Розмір позики

2.1. Розмір позики становить _____ (сума прописом).

3. Порядок надання позики

3.1. Сума позики прийнята в повному обсязі від Позикодавця Позичальником до підписання цього договору.

3.2. Факт одержання грошей підтверджують розпискою, власноручно написаною Позичальником в момент передання йому суми позики.

3.3. Сторони свідчать, що одержання позики не пов'язано із здійсненням підприємницької діяльності будь-якої зі сторін.

3.4. За домовленістю сторін позика є безпроцентною.

4. Строк позики

4.1. Строк позики розпочинається з моменту набрання чинності цим Договором і становить _____ (_____) календарних дні.
(прописом)

4.2. Строк, визначений у п. 4.1 цього Договору, може бути продовжений за домовленістю Сторін.

5. Порядок повернення позики

5.1. Після закінчення строку, визначеного в п. 4.1 цього Договору, Позичальник зобов'язується протягом 3 (трьох) календарних днів повернути Позикодавцеві позику.

5.2. Виконання зобов'язання за договором має бути здійснено готівкою за адресою: сел. Ставище, вул. Ватуніна, 46А, або за іншою адресою, визначеною Позикодавцем.

5.3. Позичальник має право достроково повернути суму позики.

5.4. Позику вважають повернутою Позикодавцеві в момент передання грошової суми, що позичали, та повернення Позикодавцем розписки про отримання коштів Позичальником.

6. Відповідальність сторін

6.1. У випадку порушення своїх зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність, визначену цим Договором та чинним законодавством. Порушенням зобов'язання є його невиконання або неналежне виконання, тобто виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов'язання.

6.2. Сторони не несуть відповідальності за порушення своїх зобов'язань за цим Договором, якщо воно сталося не з їхньої вини. Сторону вважають невинуватою, якщо вона доведе, що

вжила всіх залежних від неї заходів для належного виконання зобов'язання.

6.3. Жодна зі Сторін не несе відповідальності за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором, якщо це невиконання чи неналежне виконання зумовлені дією обставин нездоланної сили (форс-мажорних обставин).

6.4. За порушення строків повернення позики (п.4.1.) Позичальник виплачує штраф у розмірі ___ % (відсотків) від суми позики за кожен день прострочення.

6.5. Позикодавець має право звернути стягнення на будь-яке майно Позичальника, на яке, згідно із законодавством України, може бути звернене стягнення.

7. Дія договору

7.1. Цей Договір вважають укладеним, і він набирає чинності від моменту передання позики Позичальникові.

7.2. Строк цього Договору починає свій перебіг у момент, визначений у п. 7.1 цього Договору та закінчується «____» _____ 20 __ р. (_____).
(прописом)

7.3. Закінчення строку цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії цього Договору.

7.4. Якщо інше прямо не передбачено цим Договором або чинним законодавством України, зміни у цей Договір можуть бути внесені тільки за домовленістю Сторін, яку оформлюють додатковою угодою до цього Договору.

7.5. Зміни до цього Договору набирають чинності від моменту належного оформлення Сторонами відповідної додаткової угоди до цього Договору, якщо інше не встановлено у власне додатковій угоді, цьому Договорі або у чинному законодавстві України.

7.6. Якщо інше прямо не передбачено цим Договором або чинним законодавством України, цей Договір можна розірвати тільки за домовленістю Сторін, яку оформлюють додатковою угодою до цього Договору.

8. Прикінцеві положення

8.1. Сторони несуть повну відповідальність за правильність вказаних ними у цьому Договорі реквізитів та зобов'язуються своєчасно у письмовій формі повідомляти іншу Сторону про їхню зміну, а в разі неповідомлення несуть ризик настання пов'язаних із цим несприятливих наслідків.

8.2. Цей Договір складений за повного розуміння Сторонами його умов та термінології українською мовою у 2 (двох) автентичних примірниках, які мають однакову юридичну силу, — по одному для кожної зі Сторін.

ПІДПИСИ СТОРІН:

ПОЗИКОДАВЕЦЬ	ПОЗИЧАЛЬНИК
_____	_____
(ім'я фізичної особи)	(ім'я фізичної особи)
Місце реєстрації: _____	Місце реєстрації: _____
Паспорт: _____	Паспорт: _____
Номер облікової картки платника податків _____	Номер облікової картки платника податків _____
Тел. (моб.) _____	Тел. (моб.) _____
ПОЗИКОДАВЕЦЬ	ПОЗИЧАЛЬНИК
_____	_____
(прізвище та ініціали)	(прізвище та ініціали)

Договір дарування

Одним із поширених у цивільній практиці договорів є договір дарування.

Договір дарування — це угода, за якою одна сторона (дарувальник) передає або зобов'язується передати в майбутньому другій стороні (обдаровуваному) безоплатно майно (дарунок) у власність.

Договір, що встановлює обов'язок обдаровуваного вчинити на користь дарувальника будь-яку дію майнового або немайнового характеру, не є договором дарування.

Дарунком можуть бути рухомі речі, у тому числі гроші та цінні папери, а також нерухомі речі. Дарунком також можуть бути майнові права, якими дарувальник володіє або які можуть виникнути у нього в майбутньому.

Договір дарування предметів особистого користування та побутового призначення може бути укладений усно.

Якщо дарують нерухомість, то такий договір укладають у письмовій формі й він підлягає нотаріальному засвідченню.

Договір дарування майнового права та договір дарування з обов'язком передати дарунок у майбутньому укладають у письмовій формі. У разі недодержання письмової форми цей договір є нікчемним.

Договір дарування рухомих речей, які мають особливу цінність, укладають у письмовій формі. Передання такої речі за усним договором є правомірним, якщо суд не встановить, що обдаровуваний заволодів нею незаконно.

Нарешті, договір дарування валютних цінностей на суму, яка перевищує п'ятдесятикратний розмір неоподатковуваного мінімуму доходів громадян, укладають також у письмовій формі, і він підлягає нотаріальному засвідченню.

Сторонами в договорі дарування можуть бути фізичні особи, юридичні особи, держава Україна, Автономна Республіка Крим, територіальна громада.

Батьки (усиновлювачі), опікуни не мають права дарувати майно дітей, підопічних.

Підприємницькі товариства можуть укладати договір дарування між собою, якщо право здійснювати дарування прямо встановлено установчим документом дарувальника. Це положення не поширюється на право юридичної особи укладати договір пожертви.

Договір дарування від імені дарувальника може укласти його представник.

Доручення на укладення договору дарування, у якому не встановлено імені обдаровуваного, є нікчемним.

Зразок договору дарування

ДОГОВІР ДАРУВАННЯ

м. _____ «___»_____ 20____р.

_____ (назва підприємства, суб'єкта господарювання) в особі _____, що діє на основі _____, з однієї сторони, та _____ (назва підприємства, суб'єкта господарювання), що діє на підставі _____, з іншої сторони, уклали цей Договір про таке:

1. Предмет Договору

Дарувач зобов'язується передати безоплатно Обдарованому майно у власність відповідно до Додатку № 1 до цього Договору.

Мета передання майна _____.

Вартість майна, що передають, — _____ грн.

Строк передання майна _____ .

2. Обов'язки Сторін

2.1. *Дарувач* зобов'язаний:

Передати майно безоплатно, без попередніх та наступних умов на користь Дарувача.

Передати майно в стані, що відповідає _____ _____.

Обдарований зобов'язаний:

Прийняти майно, що передають.

Використовувати майно винятково в цілях, зазначених в п. 1.2.

3. Відповідальність Сторін

У випадку нецільового використання майна Дарувач має право витребувати майно в Обдарованого.

Майно, що передають, не може перебувати під заставою, бути продане, не може перебувати у спорі та під забороною (арештом).

4. Термін дії договору

Цей договір стає чинним від моменту передання майна.

Юридичні адреси Сторін

Обдарований: Дарувач:

_____ _____

Підписи:

_____ _____

ДОДАТОК 1
до Договору дарування
від «___» _____ 20___ р.

Перелік майна, що передають

№	Назва майна	Кіль-кість	Од. виміру

Юридичні адреси Сторін

Обдарований: Дарувач:

_____ _____

_____ _____

Підписи:

_____ _____

Шлюбний договір

Шлюбний договір у нашій країні здобув популярність відносно недавно, але широкого розповсюдження не дістав досі, незважаючи на те що він закріплений законодавством країни з 1992 р. Тоді цей документ було названо контрактом, а від 2004 р. його назва закріпилася саме як шлюбний договір.

Шлюбний договір — це контракт, складений подружжям (або особами, які бажають укласти шлюб), щоб регулювати майнові відносини між ними, переважно під час розлучення.

Перед весіллям навряд кожна пара замислюється про те, яким може вийти розлучення. Майбутнє здається безхмарним і сповненим щастя, і говорити в такі моменти про розподіл майна або розірвання шлюбу здається блюзнірством. Досі складання шлюбного договору вважають проявом недовіри до чоловіка.

Поділ майна під час розлучення — дуже складний процес, що призводить до нервування та скандалів. Зміст шлюбного контракту заздалегідь визначає, як відбудеться розподіл майна в разі розлучення, тож це найкращий спосіб уникнути неприємного процесу поділу речей і зберегти власну гідність. Зміст шлюбного договору не жорстко закріплено в Сімейному кодексі й може бути змінено так, як цього забажає пара. Українська судова практика шлюбний договір давно визнала досить ефективним засобом заповнити недоліки Сімейного кодексу Україні й забезпечити той ступінь справедливості, який є виявом бажання подружжя.

Укладання шлюбного договору не варто сприймати як певний утиск прав жінки або образливу поведінку для чоловіка.

Шлюбний договір можна укласти до шлюбу. На укладення шлюбного договору до реєстрації шлюбу, якщо його стороною є неповнолітня особа, потрібна письмова згода її батьків або піклувальника, засвідчена нотаріусом. Законодавство дозволяє укласти шлюбний договір і подружжю.

Шлюбний договір укладають безстроково або з певним терміном дії. Безстроковий договір закінчується тоді, коли розривають шлюб. Документ на певний термін закінчується після досягнення цього терміну. У шлюбному договорі можуть також бути встановлені строки тривалості окремих прав та обов'язків.

Шлюбний договір в Україні може бути розірваний або змінений достроково, але тільки в разі обопільної згоди подружжя. Відмова тільки однієї сторони від виконання шлюбного договору не має юридичної сили.

Укладаючи шлюбний договір, можна залишити за собою право на володіння будь-якою власністю, зазначеною в контракті. Це може бути спадщина, отримана після укладення шлюбу, подарунки. Розподіляючи предмети розкоші, можна прописати, що вони залишаються в того, хто ними користується. Також заздалегідь можна зазначити, що побутова техніка, наприклад, залишається за дружиною, а гараж — за чоловіком.

Шлюбний договір — це приклад відповідального підходу до шлюбу. Подружжя розуміє, що життя швидкоплинне і вони розсудливо використовують шанс, завдяки якому можна, на їхній погляд, забезпечити справедливий розподіл майна в разі розлучення.

Складаючи договір, можна прописати право власності на майно на користь того з батьків, із яким залишається дитина. Наприклад, під час розлучення 2/3 квартири дістається тому, з ким залишається дитина. Одним із пунктів шлюбного договору може бути й опис прав та обов'язків з утримання дітей, старих батьків, навіть одне одного, зазначення способу, у який будуть ділити дохід кожного з подружжя.

Шлюбний договір може передбачати право на компенсацію моральної шкоди, заподіяної через негідну поведінку чоловіка. Це може бути алкоголізм, побої, подружня зрада.

Шлюбний договір розглядає тільки майнові відносини. Будь-які інші відносини не можуть становити умови шлюбного договору. Не можна обмежувати дієздатність і правоздатність подружжя — наприклад, заборонити дружині працювати або вибрати певний вид діяльності або професію.

Пункти, яких не можна вносити до шлюбного договору:

— обмеження свободи пересувань і права на здобуття освіти;
— обмеження й регулювання прав відносно дітей — наприклад, чітке визначення того з подружжя, із ким залишиться в разі розлучення дитина;
— зменшення обсягу прав дитини, які встановлені Сімейним кодексом України;
— положення про передання у власність одному з подружжя нерухомого майна та іншого майна, право на яке підлягає державній реєстрації;
— умови, які одного з подружжя ставлять в дуже несприятливе становище, — наприклад, зазначення того, що під час розлучення все нажите майно переходить у власність одного з подружжя;
— примус подружжя любити один одного, зберігати вірність і под.

Отже, шлюбний договір — це цивільний правочин, що базується на домовленості наречених або подружжя відносно встановлення майнових прав та обов'язків подружжя на період існування та припинення шлюбу.

Шлюбний договір укладають у письмовій формі й нотаріально посвідчують, він починає діяти:

— від моменту нотаріального посвідчення, якщо договір укладений між подружжям;
— від дня реєстрації шлюбу, якщо договір укладений між нареченими.

Змістом шлюбного договору може бути:

1) визначення майна, яке дружина, чоловік передає для використання на спільні потреби сім'ї;
2) правовий режим майна, подарованого подружжю у зв'язку з реєстрацією шлюбу чи набутого під час шлюбу;
3) домовленість про можливий порядок поділу майна, у тому числі і в разі розірвання шлюбу;
4) використання належного їм обом або одному з них майна для забезпечення потреб їхніх дітей, а також інших осіб;
5) порядок користування житловим приміщенням одним із подружжя, якщо це приміщення належить другому з подружжя, а також звільнення житлового приміщення тим з подружжя, хто вселився в нього, у разі розірвання шлюбу з виплатою грошової компенсації або без неї;
6) надання утримання одному з подружжя незалежно від непрацездатності та потреби у матеріальній допомозі на умовах, визначених шлюбним договором. Якщо у шлюбному договорі визначено умови, розмір та строки виплати аліментів, то в разі невиконання одним із подружжя свого обов'язку за договором аліменти можуть стягувати на підставі виконавчого напису нотаріуса.

Змінювати й переписувати шлюбний договір можна. Однак роблять це тільки з добровільної згоди обох із подружжя. Угоду про зміну шлюбного договору нотаріально посвідчують. Отже,

щоб уникнути зайвих витрат і нервів, краще постаратися відразу передбачити в шлюбному контракті всі можливі варіанти розвитку ситуації та форс-мажорні обставини, щоб не довелося кожного разу повертатись і вносити в контракт зміни.

На вимогу одного з подружжя шлюбний договір за рішенням суду може бути змінений, якщо цього вимагають його інтереси, інтереси неповнолітніх та непрацездатних повнолітніх дочки, сина, що мають істотне значення.

Якщо подружня пара вирішує розірвати шлюбний договір, то робити це слід за допомогою адвоката. Права та обов'язки, встановлені шлюбним договором, припиняються в день подання до нотаріуса заяви про відмову від нього. На вимогу одного з подружжя шлюбний договір можна розірвати або визнати недійсним за рішенням суду з підстав, що мають істотне значення, зокрема у разі неможливості його виконання.

Якщо шлюбний договір визнано недійсним, то розлучення й поділ майна може бути здійснено виключно згідно з нормами, прописаними в Сімейному кодексі України. Визнання шлюбного договору недійсним може відбутися навіть через багато років, і, якщо подружжя захоче розлучитися, на них може чекати неприємний сюрприз.

Визнання шлюбного договору недійсним — безсумнівно, неприємна річ, тому варто завчасно подбати про легітимність і грамотність шлюбного договору.

Зразок шлюбного договору

Місто Черкаси, 2 квітня 2007 р.

Ми, Іваненко Володимир Іванович, який мешкає в м. Черкаси по вул. Ватутіна, 4, та Сидорчук Світлана Петрівна, яка мешкає в м. Черкаси по вул. Благовісній, 10, кв. 2, у присутності свідків Головача Івана Сидоровича, який мешкає у м. Черкаси по вул. Б. Хмельницького, 20, та Іляшенко Ірини Іванівни, яка мешкає у м. Черкаси по вул. Хрещатик, 53, маючи намір зареєструвати

шлюб і врегулювати майнові права та обов'язки подружжя, уклали цей договір про таке:

1. Із майна, яке буде нажите нами під час шлюбу, _____ його частка належатиме мені, Сидорчук Світлані Петрівні, а ____ частка — мені, Іваненкові Володимиру Івановичу.

Це право зберігається за нами і в разі, коли один із нас буде зайнятий веденням домашнього господарства чи доглядом за дітьми.

2. Належний мені, Сидорчук Світлані Петрівні, на підставі технічного паспорта МЕ № 123456, виданого МРЕВ ДАІ м. Черкаси 10 червня 1999 р., автомобіль моделі ЗАЗ-968М, двигун № 456789, шасі № 985632, кузов № 456789, державний номерний знак А 4569 МА, зареєстрований у МРЕВ ДАІ м. Черкаси 10 червня 1999 р., після укладення шлюбу в органах реєстрації актів цивільного стану переходить у нашу з чоловіком, Іваненком Володимиром Івановичем, спільну сумісну власність і підлягає перереєстрації на його (чоловіка) ім'я.

Музичні інструменти (піаніно, арфа, саксофон), які придбані мною, Іваненком Володимиром Івановичем, до укладення шлюбу, а також ті, які я набуду під час шлюбу, належатимуть нам із дружиною, Сидорчук Світланою Петрівною, на праві спільної сумісної власності.

3. До нашого спільного майна належатиме також майно, отримане в дар кожним із нас у період перебування в зареєстрованому шлюбі, а також придбані нами за цей час коштовності та предмети розкоші.

4. Інше майно, яке належало кожному з нас до вступу в шлюб, а також одержане нами під час шлюбу в порядку успадкування, є власністю кожного з нас.

5. Я, Іваненко Володимир Іванович, зобов'язуюсь разом зі своєю дружиною, Сидорчук Світланою Петрівною, утримувати її непрацездатну сестру, Палоку Оксану Петрівну, надати їй можливість проживання разом із нами, виділивши їй окрему кімнату, а також видавати щомісячно грошові суми в розмірі 200 грн.

У зв'язку з цим у разі можливого розподілу майна, яке буде набуте під час шлюбу, розмір частки Сидорчук Світлани Петрівни зменшується відповідно на суму, що буде витрачена на утримання її сестри.

6. Я, Сидорчук Світлана Петрівна, зобов'язуюсь ощадно ставитися до сімейного бюджету, здійснювати облік витрат на покупки вартістю понад 200 грн, про що повідомляти свого чоловіка.

Придбання речей на суму понад 1000 грн здійснюється за спільною попередньою домовленістю подружжя.

7. У разі втрати одним із подружжя працездатності інший зобов'язується надавати йому матеріальну допомогу в розмірі не менше чотирьох мінімальних заробітних плат щомісячно.
8. Ми взаємно не будемо перешкоджати одне одному здійснювати вільний вибір віросповідання.
9. Обов'язковою умовою під час укладення шлюбу є обрання прізвища чоловіка як спільного прізвища подружжя.
10. Я, Іваненко Володимир Іванович, зобов'язуюсь забезпечити проживання своєї сім'ї в окремій квартирі, окремо від батьків дружини чи моїх батьків протягом перших трьох років подружнього життя.
11. Невиконання нами хоч однієї з викладених умов договору чи прийнятих на себе зобов'язань може бути підставою для розірвання шлюбу.
12. Витрати з укладення цього договору сторони несуть порівну.
13. Шлюбний договір набуває чинності з моменту реєстрації шлюбу.
14. Цей шлюбний договір складено в трьох примірниках, що мають однакову юридичну силу, один з яких зберігається в справах державної нотаріальної контори (приватного нотаріуса), а два інші видають кожному із подружжя.

Підписи:

(підпис) В. І. Іваненко

(підпис) С. П. Сидорчук

Свідки:

(підпис) І. С. Головач

(підпис) І. І. Ляшенко

Посвідчувальний напис

Трудовий договір

Крім договорів з господарської діяльності та таких, що застосовують у цивільній практиці, виділяють ще трудовий договір.

Трудовий договір — це угода між працівником і власником підприємства, установи, організації або уповноваженим ним органом чи фізичною особою, за якою працівник зобов'язується виконувати роботу, визначену цією угодою, з підляганням внутрішньому трудовому розпорядкові, а власник підприємства, установи, організації або уповноважений ним орган чи фізична особа зобов'язується виплачувати працівникові заробітну плату й забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбачені законодавством про працю, колективним договором та угодою сторін.

Працівник має право реалізувати свої здібності до продуктивної і творчої праці шляхом укладення трудового договору на одному або одночасно на декількох підприємствах, в установах, організаціях, якщо інше не передбачене законодавством, колективним договором або угодою сторін.

Трудовий договір може бути:

1) безстроковим, тобто укладеним на невизначений строк;
2) на визначений строк, встановлений за погодженням сторін;
3) укладеним на час виконання певної роботи. Строковий трудовий договір укладено у випадках, коли трудові відносини не можуть бути встановлені на невизначений строк з урахуванням характеру подальшої роботи, або умов її виконання, або інтересів працівника та в інших випадках, передбачених законодавчими актами.

Трудовий договір укладають зазвичай у письмовій формі. Додержання письмової форми є обов'язковим:

1) під час організованого набору працівників;
2) укладення трудового договору про роботу в районах з особливими природними географічними й геологічними умовами та умовами підвищеного ризику для здоров'я;

3) укладення контракту;
4) у випадках, коли працівник наполягає на укладенні трудового договору у письмовій формі;
5) під час укладення трудового договору з неповнолітнім;
6) в інших випадках, передбачених законодавством України.

Укладаючи трудовий договір, громадянин зобов'язаний подати паспорт або інший документ, що посвідчує особу, трудову книжку, а у випадках, передбачених законодавством, — також документ про освіту (спеціальність, кваліфікацію), стан здоров'я та інші документи. Укладення трудового договору оформляють наказом чи розпорядженням власника або уповноваженого ним органу про зарахування працівника на роботу.

Трудовий договір вважають укладеним і тоді, коли наказ чи розпорядження не були видані, але працівника фактично було допущено до роботи.

Особі, запрошеній на роботу в порядку переведення з іншого підприємства, установи, організації за погодженням між керівниками підприємств, установ, організацій, не може бути відмовлено в укладенні трудового договору. Заборонено укладати трудовий договір з громадянином, якому за медичним висновком запропонована робота протипоказана за станом здоров'я.

До початку роботи за укладеним трудовим договором власник або уповноважений ним орган зобов'язаний:
1) роз'яснити працівникові його права та обов'язки та поінформувати під розписку про умови праці, наявність на робочому місці, де він буде працювати, небезпечних і шкідливих виробничих факторів, які ще не усунуто, та можливі наслідки їхнього впливу на здоров'я, його права на пільги та компенсації за роботу в таких умовах відповідно до чинного законодавства і колективного договору.
2) ознайомити працівника з правилами внутрішнього трудового розпорядку та колективним договором;
3) визначити працівникові робоче місце, забезпечити його необхідними для роботи засобами;

4) проінструктувати працівника з техніки безпеки, виробничої санітарії, гігієни праці й протипожежної охорони.

Працівник має право реалізувати свої здібності до продуктивної і творчої праці шляхом укладення трудового договору на одному або одночасно на декількох підприємствах, в установах, організаціях, якщо інше не передбачене законодавством, колективним договором або угодою сторін.

Кодекс законів про працю України передбачає, що під час укладення трудового договору може бути обумовлене угодою сторін випробування. Метою випробування є перевірка відповідності працівника роботі, яку йому доручають.

Умова про випробування повинна бути застережена в наказі (розпорядженні) про прийняття на роботу. У період випробування на працівників поширюється законодавство про працю.

Випробування не встановлюють під час прийняття на роботу:

— осіб, які не досягли 18 років;
— молодих робітників після закінчення професійних навчально-виховних закладів;
— молодих спеціалістів після закінчення вищих навчальних закладів;
— осіб, звільнених у запас з військової чи альтернативної (невійськової) служби;
— інвалідів, направлених на роботу відповідно до рекомендації медико-соціальної експертизи.

Випробування не встановлюють також під час прийняття на роботу в іншу місцевість і переведення на роботу на інше підприємство, в установу, організацію, а також в інших випадках, якщо це передбачено законодавством.

Строк випробування під час прийняття на роботу, якщо інше не встановлено законодавством України, не може перевищувати трьох місяців, а в окремих випадках, за погодженням з відповідним виборним органом первинної профспілкової організації, — шести місяців. Строк випробування під час прийняття на роботу робітників не може перевищувати одного місяця.

Якщо працівник в період випробування був відсутній на роботі через тимчасову непрацездатність або з інших поважних причин, строк випробування може бути продовжено на відповідну кількість днів, протягом яких він був відсутній.

Працівника вважають таким, що витримав випробування, якщо строк випробування закінчився, а його до закінчення строку не було звільнено з роботи.

Якщо протягом строку випробування встановлено невідповідність працівника роботі, на яку його прийнято, власник або уповноважений ним орган протягом цього строку має право розірвати трудовий договір. При цьому звільнення працівника за результатами випробування має бути оформлено наказом власника або уповноваженого ним органу.

Різновиди трудового договору:

— трудова угода;
— контракт.

Трудова угода

Трудова угода — це документ, що укладають між організацією (-ями) і працівником (-ами), який (-і) не входить до складу цієї організації, для виконання певних видів робіт, коли ці роботи не можуть бути виконані на договірних засадах з відповідними установами та підприємствами. Трудова угода, укладена зі штатним працівником, визначає коло його доручень, які виходять за межі безпосередніх службових обов'язків.

Реквізити трудової угоди:

1) назва документа;
2) дата й місце його складання;
3) перелік сторін, що уклали угоду;
4) зміст угоди із зазначенням обов'язків виконавця і замовника;
5) юридичні адреси сторін;
6) підписи сторін;
7) печатка підприємства або організації.

Трудову угоду укладають у кількох примірниках, один з яких видають виконавцеві, а інші зберігають у справах організації-замовника.

Зразок трудової угоди

Інститут ядерних досліджень
НАН України

ТРУДОВА УГОДА

м. Київ 7 травня 2013 р.

Інститут ядерних досліджень НАН України в особі заступника директора інституту Лавриненка Василя Олександровича, що далі йменується Замовник, з одного боку, і Черненко Ольги Володимирівни, що далі йменується Виконавець, з другого боку, уклали угоду про таке:

1. Предмет угоди

1.1. Замовник доручає, а Виконавець бере на себе зобов'язання згідно із завданням № 1 Угоди № 56351 між Брюкхевінською національною лабораторією «Аптон», штат Нью-Йорк, 11973, США й Інститутом ядерних досліджень НАН України:

— розробити тематичну програму курсу «Ділова українська мова»;
— підготувати навчальний посібник для слухачів у електронному вигляді;
— прочитати 40-годинний курс «Ділова українська мова»;
— прийняти екзамен у слухачів.

1.2. Замовник зобов'язується своєчасно прийняти й оплатити роботу.

2. Розмір і порядок оплати

2.1. За виконану роботу Замовник оплачує Виконавцеві п'ять тисяч (5000) гривень.

2.2. Оплата здійснюється після виконання робіт.

3. Відповідальність сторін

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

4. Дострокове розірвання угоди

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

5. Розв'язання суперечок

5.1. У разі виникнення суперечок за цією угодою вони розв'язуватимуться судовими органами того району, де проживає Виконавець.

6. Юридичні адреси сторін

Замовник:	Виконавець:
бульв. Лесі Українки, 40	вул. О. Гончара, 2, кв. 18
м. Київ, 01028	м. Київ, 04053
(підпис) В. О. Лавриненко	(підпис) О. В. Черненко

Контракт

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

Контрактні форми найму та оплати праці поширені в усьому світі, передусім на первинному ринку праці. Ця форма є найприйнятнішою для ринкової економіки, адже вона дає можливість передбачити всі права та обов'язки сторін, конкретизувати окремі умови, пристосовуючи їх до індивідуального випадку. Передбачення додаткової взаємної відповідальності сприяє створенню оптимальних умов для реалізації цілей обох сторін.

Положення про порядок укладання контрактів під час прийняття (наймання) на роботу працівників, затверджене Кабінетом

Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 170, визначає порядок укладання контрактів з працівниками незалежно від форми власності, виду діяльності та галузевої належності підприємства, установи.

Трудовий контракт укладають індивідуально з кожним працівником: права, обов'язки і відповідальність сторін у кожному випадку конкретизують.

Реквізити контракту:

1) назва документа зі стислим обґрунтуванням його призначення (на виконання обов'язків, на управління підприємством тощо);
2) дата й місце підписання;
3) орган, що наймає керівника;
4) посада, прізвище, ім'я та по батькові того, кого наймають;
5) текст;
6) підписи сторін-укладачів контракту;
7) печатка.

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

Документ укладають у письмовій формі, його підписують роботодавець та працівник, якого наймають на роботу за контрактом. За згодою працівника копію укладеного з ним контракту може бути передано профспілковому чи іншому органові, уповноваженому працівником представляти його інтереси, для здійснення контролю за додержанням умов контракту.

Усі умови контракту обов'язково погоджують сторони.

Його оформлюють у двох примірниках, що мають однакову юридичну чинність і зберігаються в кожної зі сторін контракту.

Контракт набуває чинності від моменту його підписання або з дати, обумовленої сторонами в контракті. Документ складають у двох примірниках (по одному для кожної сторони), про що зазначають у тексті контракту.

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

Контракт є підставою для видання наказу про прийняття працівника на роботу від дня, встановленого у контракті за згодою сторін.

Структура тексту контракту:

1. Загальні положення.
2. Обов'язки сторін, де зазначають:
   — основні характеристики роботи, яку виконуватиме працівник, та вимоги до рівня й терміну її виконання, дотримання правил охорони праці;
   — зобов'язання підприємства щодо організації виробничого процесу, обладнання робочого місця, організації підвищення рівня кваліфікації працівника. Окремим пунктом може бути передбачено додаткові пільги, компенсації, якщо умови роботи шкідливі.
3. Робочий час, де визначено умови роботи (неповний робочий день, погодинна робота, неповний робочий тиждень тощо). Можуть наводити конкретний графік роботи на певний термін.
4. Оплата праці та соціально-побутове забезпечення працівника, де зазначають:
   — посадовий оклад (тарифна ставка) за певний період;
   — надбавку та інші виплати;
   — компенсацію в разі використання працівником власного автомобіля для службових поїздок;
   — щорічну оплачувану відпустку (кількість робочих днів): основну та додаткову.
   — можливу матеріальну допомогу до щорічної відпустки;
   — додаткові пільги, гарантії, компенсації.
5. Відповідальність сторін, вирішення суперечок, де зазначають:
   — яку відповідальність несуть сторони в разі невиконання чи неналежного виконання обов'язків;
   — порядок вирішення суперечок відповідно до чинного законодавства.
6. Зміни, припинення та розірвання контракту, де зазначають:
   — як можуть вносити зміни та доповнення до контракту;
   — дострокове розірвання контракту;
   — припинення дії контракту.

Контракт повинен передбачити зобов'язання роботодавця щодо компенсації моральної та матеріальної шкоди, заподіяної працівникові в разі дострокового розірвання контракту.

7. Термін дії та інші умови контракту.

У перспективних організаціях нині прийнято включати в контракт пункти про гарантії персоналу зайнятості під час ефективної роботи, безпечні та здорові умови праці, справедливе ставлення з боку керівництва та кадрових служб; можливості достатнього заробітку, отримання додаткових пільг та участь у прибутках; право на висловлення власної думки з питань управління організацією; підвищення кваліфікації, професійну перепідготовку, розвиток кар'єри тощо.

Контракт може бути укладено на термін до 7 років, але не менше ніж на 1 рік.

Фахівці з проблем ділового мовлення визначають таку відмінність між контрактом і трудовим договором.

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

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

Виконання працівником своїх обов'язків за контрактом не завжди пов'язане з додержанням чітко визначеного режиму роботи, тоді як за трудовим договором працівник має дотримувати правил внутрішнього розпорядку, якими передбачено й режим роботи.

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

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

Додаткова угода — це документ, що складається як додаток до контракту із заступником керівника підприємства (установи), головним бухгалтером тощо.

✍ Зразок трудового контракту

ТРУДОВИЙ КОНТРАКТ

м. _____ «___» _____ 20___ р.

_____ (далі — Орган управління майном)в особі _____, з одного боку, та громадянин _____ з другого боку, уклали цей контракт про таке:

_____ — наймається (призначено) на посаду директора _____ на термін з _____ по _____.

1. Загальні положення

1) За цим контрактом Директор зобов'язується безпосередньо й через адміністрацію підприємства здійснювати поточне управління (керівництво) підприємством, забезпечувати його високоприбуткову діяльність, ефективне використання та збереження закріпленого за підприємством комунального майна, а Орган управління майном зобов'язується створювати належні умови для матеріального забезпечення й організації праці Директора.
2) На підставі контракту виникають трудові відносини між Директором підприємства та Органом управління майном цього підприємства.
3) Директор, який уклав цей контракт, є повноважним представником підприємства під час реалізації повноважень, функцій, обов'язків підприємства, передбачених актами законодавства, статутом підприємства, іншими нормативними документами.
4) Директор діє на засадах єдиноначальності.
5) Директор підзвітний Органу управління майном у межах, встановлених законодавством, статутом підприємства та цим контрактом.

2. Права та обов'язки сторін

1) Директор здійснює поточне (оперативне) керівництво підприємством, організує його виробничо-господарську, соціально-побутову та іншу діяльність, забезпечує виконання завдань підприємства, передбачених законодавством, статутом підприємства та цим контрактом.
2) Директор зобов'язується забезпечити виконання показників ефективності використання комунального майна й прибутку згідно з додатком до контракту.
3) Директор щорічно подає Органу управління майном, з яким укладено цей контракт, звіт про результати виконання показників, передбачених контрактом за встановленою формою.
4) Орган управління майном має право вимагати від Директора достроковий звіт про його дії, якщо останній допустив невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків щодо управління підприємством та розпорядження його майном.
5) Орган управління майном:
   — інформує про галузеву науково-технічну політику;
   — інформує про державні потреби в продукції підприємства;
   — надає інформацію на запит Директора;
   — звільняє Директора у разі закінчення контракту, достроково за вимогою Директора, а також у випадку порушень законодавства та умов контракту;
   — організує фінансовий контроль за діяльністю підприємства;
   — здійснює контроль за ефективністю використання та збереження закріпленого за підприємством комунального майна.
6) Директору належать закріплені за ним повноваження і права, які поширюються на підприємство законодавчими та іншими нормативними актами, а також передбачені статутом підприємства та цим контрактом.
7) Директор має право:
   — діяти від імені підприємства, представляти його на всіх підприємствах, в установах та організаціях;
   — укладати господарські та інші угоди;

— видавати доручення;
— відкривати рахунки в банках;
— користуватися правом розпорядження коштів підприємства, накладати на працівників стягнення відповідно до законодавства;
— у межах своєї компетенції видавати накази та інші акти, давати вказівки, обов'язкові для всіх підрозділів та працівників підприємства;
— вирішувати інші питання, віднесені законодавством, Органом управління майном, статутом підприємства і цим контрактом до компетенції Директора.

8) Орган управління майном делегує Директору такі повноваження:
— директор укладає трудові договори з працівниками підприємства відповідно до чинного законодавства;
— директор зобов'язаний вжити заходів щодо створення в кожному структурному підрозділі й на кожному робочому місці умов праці відповідно до вимог нормативних актів, а також забезпечити додержання прав працівників, гарантованих законодавством про охорону праці.

9) Під час укладення трудових договорів із працівниками підприємства, визначення та забезпечення умов їх праці та відпочинку Директор керується трудовим законодавством з урахуванням галузевих особливостей, передбачених статутом підприємства, генеральною та галузевими угодами, колективним договором і фінансовими можливостями підприємства.

У разі делегування Директору повноважень щодо проведення колективних переговорів і укладення колективного договору він повинен забезпечити проведення колективних переговорів щодо укладення колективного договору у порядку, передбаченому Законом України «Про колективні договори і угоди».

3. Умови матеріального забезпечення Директора

1) За виконання обов'язків, передбачених цим контрактом, Директорові нараховують заробітну плату за рахунок частки доходу,

одержаного підприємством в результаті його господарської діяльності, виходячи з установлених Директору:

а) посадового окладу в розмірі ____ гривень

б) премії в розмірі _____ відсотків нарахованої заробітної плати за посадовим окладом.

Орган управління майном може делегувати свої повноваження Директору, якщо це передбачено актами законодавства. Передання повноважень може здійснюватись шляхом укладання додаткової угоди до контракту.

У разі допущення на підприємстві нещасного випадку зі смертельним наслідком з вини підприємства премію Директорові не нараховують.

Премію не нараховують також у разі, коли підприємство не отримує прибутку.

2) Крім того, Директорові можуть виплачувати:

— винагороду за підсумками роботи за рік відповідно до чинного на підприємстві положення;

— винагороду за вислугу років відповідно до чинного на підприємстві положення;

— винагороду за виконання особливо важливих завдань, якщо такі завдання оформляли за додатковою угодою до контракту, в розмірах, визначених додатковими угодами;

3) Директорові надають щорічну оплачувану відпустку тривалістю _____ календарних днів.

Оплату відпустки провадять виходячи з його середньоденного заробітку, обчисленого у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України. У разі відпустки Директорові надають матеріальну допомогу на оздоровлення у розмірі його середньомісячного заробітку.

Директор визначає час і порядок використання своєї щорічної відпустки (час початку та закінчення, поділу її на частини тощо) за погодженням з Органом управління майном.

4) У разі виходу Директора на пенсію йому виплачують грошову допомогу в розмірі _____ гривень (не більше п’яти посадових окладів).

4. Відповідальність сторін. Вирішення спорів

1) У випадку невиконання чи неналежного виконання обов'язків, передбачених цим контрактом, Сторони несуть відповідальність згідно із законодавством та цим контрактом.
2) Спори між сторонами вирішують у порядку, встановленому законодавством.

5. Внесення змін і доповнень до контракту та його припинення

1) Внесення змін та доповнень до цього контракту здійснюється шляхом підписання додаткових угод.
2) Цей контракт припиняється:
   а) після закінчення терміну дії контракту;
   б) за згодою сторін;
   в) до закінчення терміну дії контракту у випадках, передбачених пунктами 24 і 25 цього контракту;
   г) з інших підстав, передбачених законодавством та цим контрактом.
3) Директор може бути звільнений з посади, а цей контракт розірвано з ініціативи Органу управління майном, у тому числі за пропозицією місцевого органу державної виконавчої влади, до закінчення терміну його дії:
   а) у разі систематичного невиконання Директором без поважних причин обов'язків, покладених на нього цим контрактом;
   б) у разі одноразового грубого порушення Директором законодавства чи обов'язків, передбачених контрактом, у результаті чого для підприємства настали значні негативні наслідки (понесені збитки, виплачено штрафи тощо);
   в) у разі невиконання підприємством зобов'язань перед бюджетом та Пенсійним фондом щодо сплати податків, зборів та обов'язкових платежів, а також невиконання підприємством зобов'язань щодо виплати заробітної плати працівникам чи недотримання графіка погашення заборгованості із заробітної плати;
   г) у разі непогодження з органами, уповноваженими управляти відповідним майном, кошторисів доходів і видатків підприємств;

ґ) у разі несплати реструктурованої податкової заборгованості протягом трьох місяців за наявності вини Директора;

д) за поданням службових осіб органів державного нагляду за охороною праці у разі систематичних порушень вимог чинного законодавства з питань охорони праці;

е) у разі порушення порядку здійснення розрахунків в іноземній валюті;

є) у разі допущення зростання обсягів простроченої кредиторської заборгованості.

4) Директор може за своєю ініціативою розірвати контракт до закінчення терміну його дії:

а) у випадку систематичного невиконання Органом управління майном своїх обов'язків за контрактом чи прийняття ним рішень, що обмежують чи порушують компетенцію та права Директора, втручання в його оперативно-розпорядницьку діяльність, яке може призвести або вже призвело до погіршення економічних результатів діяльності підприємства;

б) у разі його хвороби або інвалідності, які перешкоджають виконанню обов'язків за контрактом, та з інших поважних причин.

5) У разі дострокового припинення контракту з незалежних від Директора причин встановлюють такі додаткові гарантії та компенсації: _____.

6) За два місяці до закінчення терміну дії контракту він може бути за угодою Сторін продовжений або укладений на новий чи інший термін.

7) Якщо розірвання контракту проводять на підставах, встановлених у контракті, але не передбачених законодавством, про це зазначають у трудовій книжці Директора з посиланням на пункт 8 частини першої статті 36 Кодексу законів про працю України.

6. Термін дії та інші умови контракту

1) Цей контракт діє з «___» _____ 201___ р. до «___» _____ 201__ р.

2) Особливі умови (в тому числі конфіденційності): _____
_____

7. Адреси сторін та інші відомості

1) Відомості про підприємство:

Повна назва _____

Адреса _____

Розрахунковий рахунок № _____

2) Відомості про Орган управління майном:

Повна назва _____

Адреса _____

Посада, прізвище, ім'я, по батькові Директора Органу управління майном _____

Службовий телефон Директора Органу управління майном ____ _____

3) Відомості про Директора:

Домашня адреса _____

Домашній телефон _____

Службовий телефон _____

Паспорт серія _____ № _____, виданий «___»_____ р. _____

4) Цей контракт укладено у двох примірниках, які зберігаються в кожної зі сторін і мають однакову юридичну силу.

Правові норми оформлення трудових відносин

Досить часто ми не приділяємо належної уваги тому, який документ нам пропонують підписати під час оформлення трудових правовідносин. Спливає час, і згодом може з'ясуватися, що якісь важливі моменти не враховані. Таким чином, ми стаємо заручниками ситуації, а точніше розплачуємося за свою неуважність, можна сказати недбалість. Тому дуже важливо розуміти наслідки підписання тих чи інших документів.

Найчастіше на практиці роботодавці укладають з працівниками трудові договори або трудові угоди. Розгляньмо найхарактерніші відмінності та правові наслідки підписання цих документів.

Порядок укладення трудового договору регульовано Кодексом законів про працю України (далі — КЗпП), відповідно до статті 21 якого трудовим договором є угода між працівником і власником підприємства, установи, організації або уповноваженим ним органом чи фізичною особою (далі — власник), за якою працівник зобов'язується виконувати роботу, визначену цією угодою, з підпорядкуванням внутрішньому трудовому розпорядку, а власник зобов'язується виплачувати працівникові заробітну плату й забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбачені законодавством про працю, колективним договором і угодою сторін.

Трудова угода за своєю суттю є цивільно-правовим договором, тобто договором підряду чи договором про надання послуг, і регулюється Цивільним кодексом України (далі — ЦК). За договором підряду, відповідно до статті 837 ЦК, одна сторона (підрядник) зобов'язується на свій ризик виконати певну роботу за завданням другої сторони (замовника), а замовник зобов'язується прийняти й оплатити виконану роботу.

Таким чином, укладення, виконання та припинення (розірвання) трудової угоди регульовано цивільно-правовим законодавством, а трудового договору — законодавством про працю. Отже, до одного виду договору не можна застосовувати норми, що регулюють інший вид договору.

Аналіз наведених статей дає можливість визначити певні відмінності між двома видами цих договорів.

Особа, яка виконує роботу за трудовим договором, набуває статусу «працівника», на неї поширюються гарантії, пільги та компенсації, визначені законодавством про працю. За трудовою угодою (договором підряду) особа набуває статусу «підрядника» або «виконавця» з правами, визначеними цивільним законодавством та договором.

У трудовому договорі увагу зосереджено на процесі праці, а не на кінцевому результаті. Власник «купує» постійне виконання працівником так званої трудової функції — роботи за визначеною

професією, спеціальністю, кваліфікацією. Винятком можна вважати лише укладення строкових трудових договорів на час виконання певної (тобто конкретно визначеної в договорі) роботи (ст. 23 КЗпП). Але строкові договори укладають лише в тому разі, коли трудові відносини не можуть бути встановлені на невизначений строк з урахуванням характеру роботи або умов її виконання.

Для трудової угоди (договору підряду) важливим є саме кінцевий результат. Предметом договору підряду є виконання певної, визначеної договором роботи (надання послуги) і передання замовнику її результатів, тобто робота має разовий характер, і замовник зазвичай не цікавиться, у який спосіб буде досягнуто кінцевого результату після виконання замовленої роботи.

За трудовим договором працівник зобов'язаний виконувати правила внутрішнього трудового розпорядку, які, наприклад, будуть визначати тривалість його робочого часу, час початку та закінчення робочого дня, час відпочинку тощо. На виконавця за договором підряду такі вимоги не поширюються. У замовника лише виникає право в будь-який час перевірити порядок та якість виконання роботи без втручання в роботу виконавця.

Оплата праці за трудовим договором є гарантованою. Заробітну плату виплачують у строки, визначені в колективному договорі, але не рідше двох разів на місяць через проміжок часу, який не перевищує 16 календарних днів (ст. 115 КЗпП), а затримка виплати зарплати може спричинити застосування до керівника санкцій, визначених законодавством. Крім того, держава гарантує працівникові, що розмір заробітної плати не може бути меншим від мінімального розміру заробітної плати, встановленого законами України, так само як і оплата роботи в нічний час, у вихідні, святкові та неробочі дні, надурочної роботи і т. ін. здійснюється за законодавчо визначеними нормами.

Під час укладання договору підряду виконавець отримує за виконану роботу винагороду, розмір і порядок виплати якої визначено сторонами у договорі за взаємною згодою. Законодавчі гарантії щодо оплати праці осіб, які працюють за договором

підряду, на виплату винагороди не поширюються. Звісно, у договорі підряду можна передбачити, що винагороду будуть виплачувати не після остаточного виконання роботи і передавання її замовнику, а поетапно, що зробить виплату винагороди частково схожою на виплату заробітної плати. Однак у будь-якому разі строк виплати залежатиме від терміну виконання певної частини роботи, визначеного у договорі підряду.

Законодавством про працю обов'язок забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, покладено на власника (ст. 141 КЗпП). Тобто працівник отримує все необхідне для виконання роботи, визначеної трудовим договором: робоче місце, необхідні матеріали, устаткування, обладнання, у певних випадках засоби захисту тощо.

За договором підряду виконавець у процесі роботи використовує свої матеріали і свої засоби, якщо інше спеціально не обумовлено в договорі.

Під час улаштування на роботу за трудовим договором працівник зобов'язаний надати документи, зазначені в статті 24 КЗпП: паспорт, трудову книжку (за наявності), у визначених законодавством випадках — документ про освіту, довідку про стан здоров'я та інші документи. Також надають довідку про присвоєння ідентифікаційного номера та свідоцтво про загальнообов'язкове державне соціальне страхування. На підставі наданих документів та заяви працівника власник видає наказ чи розпорядження про прийняття на роботу, і навіть якщо такий наказ (розпорядження) не було видано, трудовий договір вважають укладеним від моменту фактичного допуску працівника до роботи (ст. 24 КЗпП). До трудової книжки вносять запис про прийняття на роботу, а весь час роботи зараховують до трудового стажу.

За трудовою угодою (договором підряду) запис до трудової книжки про виконання роботи не вносять, а період виконання роботи зараховують до стажу роботи, що дає право на трудову пенсію лише за умови сплати страхових внесків (ст. 56 Закону України «Про пенсійне забезпечення» від 5 листопада 1991 р. № 1788-XII).

Трудовий договір може бути укладений як в усній, так і в письмовій формі, однак у статті 24 КЗпП зазначені випадки, у яких додержання письмової форми є обов'язковим. Наприклад, у тому разі, якщо на письмовій формі наполягає працівник; роботу виконують у районах з особливими природними географічними й геологічними умовами та умовами підвищеного ризику для здоров'я; під час укладення контракту (про цей документ ми поговоримо нижче) та ін.

Договір підряду укладають у будь-якій формі. Якщо сторони домовились про письмову форму, то договір вважатимуть укладеним від моменту його підписання сторонами.

Трудовий договір зазвичай є безстроковим, крім випадків, коли трудові правовідносини не можуть бути встановлені на невизначений строк, виходячи з характеру виконуваної роботи, умов її виконання або інтересів працівника. Наприклад, за строковим трудовим договором здійснюють прийом на роботу на час відсутності працівника у зв'язку з відпусткою для догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку, оскільки такий вид відпустки може бути перерваний працівником у будь-який час. Однак якщо з працівником укладали строковий договір, що переукладали один чи кілька разів, або після закінчення терміну строкового договору жодна зі сторін не вимагає його припинення, договір вважають укладеним (продовженим) на невизначений строк.

Договір підряду не можуть укладати на невизначений строк, він завжди строковий, тож після виконання роботи та закінчення строку, вказаних у договорі, працівник не матиме жодних підстав вимагати продовження правовідносин.

Працівникові під час прийняття на роботу може бути встановлено випробування з метою перевірки його відповідності дорученій роботі, про що обов'язково зазначають у наказі (розпорядженні) про прийняття на роботу.

Випробування під час укладання договору підряду підряднику (виконавцю) не встановлюють.

Працівник повинен виконувати роботу, визначену трудовим договором, особисто (ст. 30 КЗпП), а виконавець за договором

підряду має право, якщо інше не визначено договором, залучати до виконання роботи інших осіб.

У законодавстві про працю передбачено також право працівника на відпочинок. Крім вихідних днів, надають цілу низку оплачуваних відпусток (щорічна основна та додаткова відпустки, у зв'язку із навчанням, соціальні відпустки). Такі гарантії не поширюються на виконавців робіт за договором підряду.

Працівники, прийняті на роботу за трудовим договором, підлягають обов'язковому соціальному страхуванню, внески на яке сплачує підприємство, що забезпечує в подальшому виплату допомоги в разі тимчасової непрацездатності, вагітності, після пологів і для догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку, допомоги у зв'язку з народженням дитини та на поховання.

Особи ж, які виконують роботи за договорами підряду, беруть участь у загальнообов'язковому державному соціальному страхуванні на добровільних засадах, що не породжує автоматичної виплати допомоги, про яку йшлося вище.

Такий самий принцип сплати страхових внесків на випадок безробіття.

За невиконання трудових обов'язків працівник, який працює за трудовим договором, може бути притягнутий власником до дисциплінарної відповідальності, а за заподіяну матеріальну шкоду за загальним правилом несе обмежену матеріальну відповідальність (не більше середньомісячного заробітку), за винятком випадків, коли у КЗпП передбачено повну матеріальну відповідальність.

За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором підряду виконавець несе цивільно-правову відповідальність, правила застосування якої визначені ЦК (неустойка, штраф, пеня, відшкодування збитків тощо).

Законодавством про працю на власника підприємства покладено обов'язок про створення безпечних і нешкідливих умов праці. А працівник, якого прийняли на посаду за трудовим договором, має право відмовитись від виконання дорученої йому роботи, якщо створилась виробнича ситуація, небезпечна для його життя

чи здоров'я або людей, які його оточують. За роботу у важких та шкідливих умовах праці встановлено режим пільг та компенсацій; охороняється праця жінок та осіб до 18 років тощо.

За договором підряду в цивільному законодавстві вимог щодо створення замовником безпечних і нешкідливих умов праці не передбачено.

Трудовий договір припиняється тільки в порядку, визначеному КЗпП, у трудовій книжці працівника роблять запис про звільнення. Договір підряду припиняється після виконання роботи й передавання її замовнику, про що складають акт, який підписують сторони.

Слід зауважити, що викладений вище перелік відмінностей трудового договору та трудової угоди не є вичерпним. Отже, не забувайте, що розуміння правової природи цих двох договорів, їх правильне застосування — запорука уникнення можливих непорозумінь між сторонами.

Проте спори виникають, і громадяни, які виконували роботу за договором підряду або договором про надання послуг і не розуміли наслідків підписання саме цих договорів, звертаються до суду з приводу відмови в наданні відпусток, оплати листків тимчасової непрацездатності, внесення записів про роботу до трудової книжки тощо. Сам факт, що документ, який був підписаний, має назву «Трудова угода», ще не означає, що відносини між виконавцем роботи та власником мали цивільно-правовий характер. Якщо суд знайде бодай якесь підтвердження тому, що відносини мали ознаки трудових правовідносин (власник, ознайомлюючи працівника з умовами праці, вимагав підпису, працівник зобов'язувався виконувати правила внутрішнього трудового розпорядку або в угоді зазначалось, що працівник має дотримувати виробничої дисципліни, техніки безпеки та протипожежної безпеки, якщо існує наказ, у якому зазначено розмір оплати праці, або прізвище працівника є в табелі обліку робочого часу і йому регулярно виплачували заробітну плату), то суд обов'язково захистить права працівника.

Крім зазначених договорів, під час працевлаштування роботодавець може запропонувати підписати контракт. Законом України «Про внесення змін і доповнень до Кодексу законів про працю Української РСР при переході до ринкової економіки» від 20 березня 1991 р. № 871-XII було внесено істотні зміни і доповнення до КЗпП, зокрема до статті 21 було додано третю частину, у якій зазначено, що контрактом вважають особливу форму трудового договору. Термін його дії, права, обов'язки і відповідальність сторін (у тому числі матеріальна), умови матеріального забезпечення й організації праці працівника, умови розірвання трудового договору, у тому числі довгострокового, можуть встановлювати за згодою сторін.

Порядок прийняття на роботу за контрактом майже аналогічний до порядку укладення трудового договору. Під час роботи за контрактом працівникові забезпечують всі гарантії, пільги та компенсації, встановлені законодавством про працю. Але зовсім недаремно контракт є особливим видом трудового договору.

Контракт укладають виключно в письмовій формі.

Особливістю контракту є те, що в ньому визначено термін його чинності, тобто він завжди строковий, укладений на певний час. Зазвичай законодавство не встановлює мінімальних або максимальних термінів дії контракту, за винятком окремих категорій працівників (керівник державного підприємства — від одного до п'яти років, науково-педагогічні працівники — від одного до семи років).

Слід зазначити, що, коли після закінчення строку дії контракту трудові відносини тривають і жодна зі сторін не вимагає їх припинення, контракт, як і інший строковий трудовий договір, трансформується у звичайний безстроковий трудовий договір, а не в контракт на новий термін.

За контрактом може бути передбачено переїзд працівника на роботу в іншу місцевість. Тому сторони мають визначити умови, гарантії та компенсації такого переїзду, забезпечення працівника та членів його сім'ї житловою площею або йому мають бути компенсовані витрати на оренду (суборенду) житлового приміщення чи користування готелем.

У контракті можуть визначати додаткові, крім встановлених КЗпП, підстави його розірвання. Отже, у разі звільнення з підстав, передбачених контрактом (навіть якщо це умова одягати на роботу костюм певного кольору), звільнення буде правомірним, оскільки така умова була прийнята, коли контракт підписували обидві сторони.

Це лише частина особливостей контракту, але вони істотно впливають на становище працівника, тому необхідно знати, що сфера застосування контрактів дуже обмежена.

У першій редакції частини третьої статті 21 КЗпП було встановлено: «Сферу застосування контракту визначено законодавством». У зв'язку з цим така форма трудових відносин набула широкого застосування. У багатьох випадках роботодавці віддавали перевагу контракту, а не трудовому договору. Але за Законом України «Про внесення змін до Кодексу законів про працю України» від 24 грудня 1999 р. № 1356-XIV, який набрав чинності з 13 січня 2000 р., частина третя статті 21 КЗпП набула такого звучання: «Сферу застосування контракту визначено законами України». Це істотно звузило сферу укладення контракту, а Міністерство праці та соціальної політики України у своєму листі від 6 травня 2000 р. № 06/2-4/66 подало перелік законів, за якими дозволено укладення трудового договору у формі контракту, і зазначило, що власник або уповноважений ним орган може вимагати від працівника, який працює за безстроковим договором, укладення контракту лише в тому разі, якщо він належить до категорії працівників, які, згідно із законами України, працюють за контрактом. Укладення контракту у випадках, не передбачених законами України, не допускається, оскільки це знижує рівень соціальної захищеності працівників і суперечить вимогам Конвенції Міжнародної організації праці № 158 (1982 р.), ратифікованої Україною 4 лютого 1994 р.

Порушення вимог до законодавчого визначення сфери застосування контракту може бути підставою для визнання, відповідно до статті 9 КЗпП, недійсними умов праці за контрактом, які

погіршують становище працівника порівняно із законодавством України, а також підставою для притягнення осіб, яким надано право прийому на роботу, до адміністративної відповідальності.

Кабінет Міністрів України постановою від 19 березня 1994 р. № 170 затвердив Положення про порядок укладення контрактів під час прийняття (наймання) на роботу працівників. Міністерство праці України наказом від 15 квітня 1994 р. № 23 затвердило «Типову форму контракту з працівником».

І якщо працівник, з яким, згідно із законом, обов'язково укладають контракт, не погоджується на його укладення, він підлягає звільненню за пунктом 6 статті 36 КЗпП як такий, що відмовився від продовження роботи у зв'язку зі змінами істотних умов праці.

Розділ 7

ОБЛІКОВО-ФІНАНСОВІ ДОКУМЕНТИ

Жодної фінансової операції не можна проводити без належного її документування відповідними документами. Обліково-фінансові документи забезпечують точність виконання фінансових операцій, дають можливість складати звіти, проводити банківські, фінансові, господарські операції, забезпечують збереження матеріальних цінностей та грошових засобів, дають можливість за необхідності притягнути до відповідальності керівника та бухгалтерських працівників.

В основному використовують стандартизовані форми, з якими легше працювати, які вимагають менше часу для складання. Такі документи легше контролювати.

Документацією обліково-фінансового призначення вважають доручення та довіреність, розписку, список, перелік, таблицю, відмову від акцепту. Відомість, накладна, наряд, квитанція, чек, ваучер, приватизаційний сертифікат, довідка про присвоєння ідентифікаційного номера належать до **розрахунково-облікової документації**. Основна ознака розрахунково-облікових документів як групи всередині обліково-фінансової документації — їх сувора стандартизація.

До обліково-фінансових документів відносять і ті, що стосуються взаємовідносин підприємств із банками, наприклад документацію щодо відкриття банківського рахунка, оформлення кредиту тощо.

Доручення

Доручення — це найпоширеніший обліково-фінансовий документ.

Відповідно до Цивільного кодексу України, доручення — це двостороння угода, за якою одна сторона (повірений) зобов'язується вчинити від імені та за рахунок другої сторони (довірителя) певні юридичні дії.

У договорі доручення можуть бути встановлені строк дії його та (або) територія, у межах якої є чинним виключне право повіреного.

Повірений має право на плату за виконання свого обов'язку за договором доручення, якщо інше не встановлено договором або законом. Якщо в договорі доручення не визначено розміру оплати повіреному або порядок її виплати, її виплачують після виконання доручення відповідно до звичайних цін на такі послуги.

У договорі доручення або у виданій на підставі договору довіреності мають бути чітко визначені юридичні дії, які належить вчинити повіреному. Дії, які належить вчинити повіреному, мають бути правомірними, конкретними та здійсненними.

Повірений зобов'язаний вчиняти дії відповідно до змісту даного йому доручення. Він може відступити від змісту доручення, якщо цього вимагають інтереси довірителя і повірений не міг попередньо запитати його або не одержав у розумний строк відповіді на свій запит. У цьому разі повірений повинен повідомити довірителеві про допущені відступи від змісту доручення, щойно це стане можливим.

Повіреному, який діє як комерційний представник, довірителем може бути надано право відступати в інтересах довірителя від змісту доручення без попереднього запиту про це. Комерційний представник повинен у прийнятний строк повідомити довірителя про допущені відступи від його доручення, якщо інше не встановлено договором.

Повірений повинен виконати дане йому доручення особисто. Він має право передати виконання доручення іншій особі (замісникові), якщо це передбачено договором або якщо повірений був

вимушений до цього обставинами, з метою охорони інтересів довірителя. У разі передання виконання доручення замісникові повірений повинен негайно повідомити про це довірителю. У цьому разі він відповідає лише за вибір замісника.

Довіритель має право у будь-який час відхилити замісника, якого обрав повірений.

Якщо замісник повіреного був указаний у договорі доручення, повірений не відповідає за вибір замісника та вчинені ним дії.

Якщо договором доручення не передбачено можливості учинення дій замісником повіреного або таку можливість передбачено, але замісник у договорі не показаний, повірений відповідає за вибір замісника.

Повірений зобов'язаний:

1) повідомляти довірителеві на його вимогу всі відомості про хід виконання його доручення;
2) після виконання доручення або в разі припинення договору доручення до його виконання негайно повернути довірителеві довіреність, строк якої не закінчився, і надати звіт про виконання доручення та виправдні документи, якщо цього вимагають за умовами договору та характером доручення;
3) негайно передати довірителеві все одержане у зв'язку з виконанням доручення.

Довіритель зобов'язаний видати повіреному довіреність на вчинення юридичних дій, передбачених договором доручення, і негайно прийняти від повіреного все одержане ним у зв'язку з виконанням доручення.

Довіритель зобов'язаний, якщо інше не встановлено договором:

1) забезпечити повіреного засобами, необхідними для виконання доручення;

Довіритель зобов'язаний виплатити повіреному плату, якщо вона йому належить.

Договір доручення припиняється на загальних підставах припинення договору, а також у разі:

1) відмови довірителя або повіреного від договору;

2) визнання довірителя або повіреного недієздатним, обмеження його цивільної дієздатності або визнання безвісно відсутнім;
3) смерті довірителя або повіреного.

Довіритель або повірений мають право відмовитися від договору доручення у будь-який час.

Якщо повірений діє як підприємець, сторона, яка відмовляється від договору, має повідомити другу сторону про відмову від договору не пізніше ніж за один місяць до його припинення, якщо триваліший строк не встановлений договором.

У разі припинення існування юридичної особи, яка є комерційним представником, довіритель має право відмовитися від договору доручення без попереднього повідомлення про це повіреному.

Якщо договір доручення припинений до того, як доручення було повністю виконане повіреним, довіритель має відшкодувати повіреному витрати, пов'язані з виконанням доручення, а якщо повіреному належить плата — також виплатити йому плату пропорційно до виконаної ним роботи. Це положення не застосовують до виконання повіреним доручення після того, як він дізнався або міг дізнатися про припинення договору доручення.

Відмова довірителя від договору доручення не є підставою для відшкодування збитків, завданих повіреному припиненням договору, крім випадку припинення договору, за яким повірений діяв як комерційний представник.

Відмова повіреного від договору доручення не є підставою для відшкодування збитків, завданих довірителеві припиненням договору, крім випадку відмови повіреного від договору за таких умов, коли довіритель позбавлений можливості інакше забезпечити свої інтереси, а також відмови від договору, за яким повірений діяв як комерційний представник.

Реквізити доручення:

1) штамп;
2) назва документа;
3) номер документа;
4) дата його видання;

5) текст, у якому зазначають:
   — назву організації, яка видає доручення;
   — посаду, прізвище, ім'я, по батькові особи, якій видано доручення;
   — назву документа, що посвідчує особу, котрій видано доручення (паспорт, посвідчення);
   — назву організації чи підприємства, у якій будуть виконувати дії за довіреністю. Якщо це отримання матеріальних цінностей, то вказують їх точну назву, кількість, одиниці виміру, ціну за одиницю виміру та загальну суму;
   — строк дії доручення;
   — зразок підпису особи, якій видано доручення;
6) підписи службових осіб, які видали доручення;
7) печатка організації, що видала доручення.

Офіційні доручення можуть бути разовими, спеціальними й загальними.

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

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

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

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

Строк дії доручення зазначають цифрами (разове, спеціальне) й літерами (генеральне, загальне). Доручення видають на строк не більше трьох років. Якщо строк повноваження не вказано,

доручення є чинним протягом одного року з дня його підписання. Якщо ж доручення взагалі не датоване, воно не має юридичної сили.

Завірені нотаріально доручення можна передавати телеграмою. Телеграма-доручення містить текст доручення, який може бути відповідно скорочений, та посвідчувальний напис з підписом нотаріуса й печаткою нотаріальної контори. Підпис нотаріуса засвідчує орган зв'язку, через який передають телеграму-доручення. Таке доручення має силу оригіналу.

Зразок доручення

ДОРУЧЕННЯ №___

м. _____ «___»_____20__ р.

Видане (прізвище, ім'я, по батькові громадянина), що обіймає посаду _____ та проживає за адресою _____ _____, у тому, що йому доручено представництво інтересів (назва організації) в усіх державних, кооперативних і громадських установах з усіх питань, пов'язаних з _____ _____ (питання, з якого здійснюється представництво).

Для виконання представницьких функцій надають такі права:

— отримувати документи, подавати заяви, вести справи в усіх судових, арбітражних та адміністративних установах з усіма правами, наданими законом позивачеві, відповідачеві й третім особам;

— укладати всі дозволені законом угоди, одержувати належне довірителю майно, розписуватися і здійснювати всі інші законні дії, пов'язані з виконанням цього доручення.

Повноваження з цього доручення не можуть бути передані іншим особам.

Доручення видане терміном на _____

Керівник організації (підпис) (Ініціали, прізвище)

Головний бухгалтер (підпис) (Ініціали, прізвище)

— (печатка)

Довіреність

Представництво, яке ґрунтується на договорі, може здійснюватися за довіреністю. Воно може ґрунтуватися на акті органу юридичної особи.

У діловій практиці довіреністю найчастіше називають особисті документи, видані окремими особами, що передають свої права іншим особам. Серед них найпоширенішим документом є довіреність на одержання грошей. Таке письмове повноваження не вимагає обов'язкового нотаріального посвідчення.

Довіреність — це письмовий документ, що одна особа видає іншій особі для представництва перед третіми особами. Довіреність на вчинення правочину представником може бути надана особою, яку представляють (довірителем) безпосередньо третій особі.

Форма довіреності повинна відповідати формі, у якій, відповідно до закону, мають вчиняти правочин.

Довіреність, що видають у порядку передоручення, підлягає нотаріальному посвідченню, крім випадків, встановлених частиною четвертою цієї статті.

Довіреність військовослужбовця або іншої особи, яка перебуває на лікуванні в госпіталі, санаторії та іншому військово-лікувальному закладі, може бути посвідчена начальником цього закладу, його заступником з медичної частини, старшим або черговим лікарем.

Довіреність військовослужбовця, а в пунктах дислокації військової частини, з'єднання, установи, військово-навчального закладу, де немає нотаріуса чи органу, що вчиняє нотаріальні дії, а також довіреність робітника, службовця, члена їхніх сімей і члена сім'ї військовослужбовця може бути посвідчена командиром (начальником) цих частини, з'єднання, установи або закладу.

Довіреність особи, яка перебуває у місці позбавлення волі (слідчому ізоляторі), може бути посвідчена начальником місця позбавлення волі.

Довіреності, посвідчені зазначеними посадовими особами, дорівнюють до нотаріально посвідчених.

Довіреність на одержання заробітної плати, стипендії, пенсії, аліментів, інших платежів та поштової кореспонденції (поштових переказів, посилок тощо) може бути посвідчена посадовою особою організації, у якій довіритель працює, навчається, перебуває на стаціонарному лікуванні або за місцем його проживання.

Довіреність від імені юридичної особи видає її орган або інша особа, уповноважена на це її установчими документами, після чого її скріплюють печаткою цієї юридичної особи.

Строк довіреності встановлюють у тексті. Якщо строк довіреності не встановлений, вона зберігає чинність до припинення її дії.

Строк довіреності, виданої в порядку передоручення, не може перевищувати строку основної довіреності, на підставі якої вона видана.

Представництво за довіреністю припиняється в разі:

1) закінчення строку довіреності;
2) скасування довіреності особою, яка її видала;
3) відмови представника від вчинення дій, що були визначені довіреністю;
4) припинення існування юридичної особи, яка видала довіреність;
5) припинення юридичної особи, якій видано довіреність;
6) смерті особи, яка видала довіреність, оголошення її померлою, визнання її недієздатною або безвісти відсутньою, обмеження її цивільної дієздатності. У разі смерті особи, яка видала довіреність, представник зберігає своє повноваження за довіреністю для ведення невідкладних справ або таких дій, невиконання яких може призвести до виникнення збитків;
7) смерті особи, якій видано довіреність, оголошення її померлою, визнання її недієздатною або безвісти відсутньою, обмеження її цивільної дієздатності.

Після припинення представництва за довіреністю втрачає чинність передоручення.

У разі припинення представництва за довіреністю представник зобов'язаний повернути довіреність.

Особа, яка видала довіреність, може у будь-який час скасувати довіреність або передоручення.

Особа, яка видала довіреність і згодом скасувала її, повинна негайно повідомити про це представника, а також відомих їй третіх осіб, для представництва перед якими було видано довіреність.

Права та обов'язки щодо третіх осіб, що виникли внаслідок вчинення правочину представником до того, як він довідався або міг довідатися про скасування довіреності, зберігають чинність для особи, яка видала довіреність, та її правонаступників. Це правило не застосовують, якщо третя особа знала або могла знати, що дія довіреності припинилася.

Законом може бути встановлено право особи видавати безвідкличні довіреності на певний час.

Представник має право відмовитися від вчинення дій, які були визначені довіреністю. Представник зобов'язаний негайно повідомити особу, яку він представляє, про відмову від вчинення дій, які були визначені довіреністю.

Представник не може відмовитися від вчинення дій, які були визначені довіреністю, якщо ці дії були невідкладними або такими, що спрямовані на запобігання завданню збитків особі, яку він представляє, чи іншим особам.

Реквізити довіреності:

1) назва документа;
2) місце й дата його видання (остання оформлюється словесним способом);
3) текст, у якому зазначено:
   — прізвище, ім'я та по батькові особи, яка видає довіреність;
   — прізвище, ім'я та по батькові особи, якій видають довіреність;
   — напрям діяльності особи із зазначенням її особливостей;
   — термін дії довіреності;
   — назва та відомості про документ (паспорт, посвідчення), що засвідчує особу, якій видають довіреність;
4) підпис особи, що склала довіреність;
5) засвідчення підпису.

Зразок довіреності

ДОВІРЕНІСТЬ

м. Київ 4 вересня 2013 р.

Я, Теплюк Олена Андріївна, яка проживає по вул. Кіото, 4, кв. 5 в м. Києві, цим дорученням уповноважую свого чоловіка, Бойка Ігоря Васильовича, що проживає у м. Києві за тією ж адресою, керувати належним мені на підставі технічного паспорта КТ № 984574, виданого РЕВ УДАІ УВС м. Києва 00.00.00, легковим автомобілем ВАЗ-21099, двигун № 349489, шасі № 0093847, державний номерний знак Р3773КІ, зареєстрованим у РЕВ УДАЇ УВС м. Києва 00.00.00.

Довіреність видано без права передоручення терміном на три роки, тобто до 4 вересня 2016 р.

(підпис)

Підпис Теплюк Олени Андріївни засвідчую.

Державний нотаріус (підпис) М. О. Кириленко

— (печатка)

Розписка

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

За походженням розписки бувають особисті й службові. Особисту розписку складають тоді, коли одна особа отримує якісь матеріальні цінності від іншої, службову — коли представник установи одержує документи чи товарно-матеріальні цінності від іншої організації.

Складають розписку в довільній формі на чистому аркуші папері здебільшого від руки або машинописним способом.

У розписці, як і в дорученні чи довіреності, категорично заборонено робити будь-які виправлення чи стирання. Усі вільні місця між текстом і підписом перекреслюють.

Буль-яку розписку зберігають нарівні з грошовими й цінними документами.

Іноді в розписці зазначають свідків, тобто осіб, у присутності яких її було написано. У такому разі ці особи засвідчують документ своїми підписами.

Укладають цей документ лише в одному примірнику.

Реквізити розписки:

1) назва документа;
2) текст, у якому зазначено:
   — прізвище, ім'я, по батькові та посада (у разі потреби) того, хто дає розписку;
   — прізвище, ім'я, по батькові та посада (у разі потреби) того, кому дають розписку;
   — у чому конкретно дано розписку (обов'язково слід зазначити точне найменування матеріальних цінностей, предметів, їхній стан; кількість зазначають цифрами, а в дужках розшифровують словами; у службовому варіанті слід зазначити, на підставі якого розпорядження, наказу чи іншого документа передано й отримано цінності);
3) дата укладання розписки;
4) підпис укладача документа;
5) у приватному варіанті підпис особи, яка дає розписку, засвідчує керівник установи чи підрозділу (із зазначенням його посади, ініціалів, прізвища) або нотаріальною конторою, вказуючи дату засвідчення.

✍ Зразок розписки

РОЗПИСКА

Я, Сидорчук Світлана Миколаївна, взяла в борг в Олексик Надії Андріївни 500 (п'ятсот) гривень. Зобов'язуюсь повернути суму 1 січня 2014 р.

Домашня адреса: вул. Кибальчича, 11, кв. 3, Київ, 183.

Паспорт МА-ІХ №675423, виданий Дарницьким РВВС України м. Києва 27 листопада 1967 р.

18.11.2013 (підпис)

Підпис С. М. Сидорчук засвідчую:

Державний нотаріус (підпис) Р. О. Пилипчик (печатка)

Список

Список — це реєстрація предметів, осіб, документів, що складають у певному порядку.

Найпоширенішим є алфавітний список, що являє собою перелік кого-небудь або чого-небудь за алфавітом. Якщо це список осіб, то ім'я та по батькові пишуть після прізвища.

Елементи списку можуть розміщуватись і в хронологічному порядку, а іноді — у послідовності від більш значущого до менш значущого.

Списки часто становлять частину або додаток до інших документів. Наприклад, список використаної літератури є частиною будь-якої дослідницької роботи, його подають після основного тексту. Список інформує про використані, цитовані та (або) рекомендовані документи, що дозволяє усталити зазвичай найважливішу бібліографічну інформацію за темою публікації про статті, огляди, дисертації та ін., використані автором у роботі, підтвердити достовірність і точність запозичень: цитати, ідеї, факти, таблиці та ін., на основі яких вибудовують дослідження.

Зміст списку літератури визначає автор роботи. Особливу увагу приділяють відображенню літератури останніх 3—5 років як показник інформованості автора про сучасний стан досліджуваної теми.

Оформляючи бібліографічний список, доцільно його назвати «Список використаної літератури».

Список відображає всі види документів незалежно від форми (способу) їх подання та носія (друковані матеріали, географічні карти, електронні носії, інформація віддаленого доступу тощо).

Для складання списку літератури можливі різні **способи розстановки бібліографічних описів джерел**:

— алфавітний;
— хронологічний;
— систематичний;
— нумераційний (у порядку першого згадування публікацій у тексті роботи).

Найчастіше використовують ***алфавітний спосіб розстановки***, тобто в алфавіті прізвищ авторів і заголовків, якщо автора не зазначено чи авторів більше трьох.

У разі ***хронологічної розстановки*** всі джерела розташовують за роками публікацій, а в межах одного року — за алфавітом авторів або назв. Хронологічний принцип дозволяє показати історію вивчення досліджуваного питання (теми). Іноді використовують зворотно-хронологічне розташування джерел, коли автор головну увагу приділяє сучасному становленню теми, що вивчається.

У разі ***систематичного розміщення*** літератури бібліографічні описи групують за галузями знань, окремими темами в їх логічному підпорядкуванні або за главами, розділами роботи, а в середині кожного розділу — за алфавітом чи в хронологічному порядку.

Досить часто застосовують розстановку літератури в порядку першого згадування в тексті роботи (нумераційна). Але в такому списку важко проаналізувати охоплення теми, відповідність вказаних публікацій посиланням на них. Список, складений таким чином, не повний, тому що містить тільки згадану та цитовану літературу.

Зазначені у списку публікації подають у такому порядку:

1) роботи вітчизняних та іноземних авторів, надрукованих російською та українською мовами в загальному алфавіті, з урахуванням транскрипції написання;
2) твори вітчизняних та іноземних авторів іноземними мовами (спочатку латинський алфавіт, потім — східні мови, якщо є);
3) інформація онлайн;
4) статистичні матеріали.

Офіційні та керівні документи рекомендовано виносити на початок списку.

Роботи одного автора розташовують за алфавітом назв, а авторів-однофамільців — за алфавітом ініціалів. Скільки б робіт одного автора не було, обов'язково треба вказувати прізвище та ініціали, не замінюючи їх пропусками.

У бібліографічному списку літератури використовують наскрізну нумерацію всіх джерел.

Бібліографічний опис документа — це бібліографічні відомості про документ, які наведено за чіткими правилами, певним наповненням і порядком дотримання належних зон та елементів, призначених для ідентифікації та загальної характеристики документа (ДСТУ ГОСТ 7.1:2006).

Правила складання бібліографічного опису регламентовано Державним стандартом «ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 «Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання»». Опис містить елементи, які поділяються на *обов'язкові* та *факультативні*. У бібліографічному описі можуть бути тільки обов'язкові чи обов'язкові та факультативні елементи. Обов'язкові елементи містять бібліографічні відомості, які забезпечують ідентифікацію документа, їх наводять у будь-якому описі.

Залежно від об'єкта опису розрізняють монографічний, зведений та аналітичний бібліографічний опис:

— ***монографічний*** — опис на окремо виданий документ (книга, брошура, географічна карта тощо);
— ***зведений*** — на групу документів (багатотомне видання, серійні видання, річний комплект журналів або газет тощо), тобто кілька томів, випусків, які складають єдине видання;
— ***аналітичний*** — на частину документа (розділ, глава, параграф із книги окремий том багатотомного видання, стаття із газети, журналу, збірника).

Для забезпечення точності бібліографічного опису його складають безпосередньо власне за документом, маючи документ перед

очима (*de vizu*), натомість описи для списків літератури можна складати на основі інших, вторинних документів.

Бібліографічний опис зазвичай складають мовою тексту видання, додержуючи правил сучасної орфографії. Скорочення слів та словосполучень допускають відповідно до державних стандартів:

— «ДСТУ 3582-97 «Інформація та документація. Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі. Загальні вимоги та правила»;
— «ГОСТ 7.12-93 «Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила».

Резвізити списка:

1) назва документа;
2) номер документа;
3) тематичний заголовок;
4) основна частина, що містить графи і рядки (обов'язковою є графа «№»).

Зразок списку

СПИСОК № 12

працівників (назва підприємства),
за заявами яких перераховують суми
на рахунки в банку «Надра»,
вул. Артема, 8, м. Київ, 04053

№	Номер рахунка в банку	Прізвище, ім'я, по батькові особи, на рахунок якої перераховують суму	Сума, грн	Для відміток банку
1	405217	Андрущенко Анатолій Дмитрович	500	
2	405219	Дмитриченко Олексій Григорович	400	
3	405317	Зінченко Віктор Федорович	600	
4	405318	Івченко Аркадій Всеволодович	800	

Перелік

Перелік — це перерахування предметів, осіб і об'єктів, на які поширюються певні норми й вимоги.

Реквізити переліку:

1) гриф затвердження;
2) назва виду документа;
3) заголовок до тексту;
4) текст;
5) підпис відповідальної особи (за потреби);
6) печатка (за потреби).

Зразок переліку

ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ,
НА ЯКІ СТАВЛЯТЬ ГЕРБОВУ ПЕЧАТКУ

1. Акти (приймання закінчених будівельних об'єктів, обладнання, виконання робіт; списання; експертизи тощо).
2. Аркуші погодження нормативно-правових актів.
3. Висновки й відгуки установ на дисертації й автореферати, що направляються до Вищої атестаційної комісії України.
4. Довідки (лімітні; про виплату страхових сум; використання бюджетних асигнувань на заробітну плату; про нараховану й належну зарплату тощо).
5. Доручення на одержання товарно-матеріальних цінностей, бюджетні, банківські, пенсійні, платіжні доручення.
6. Договори (про матеріальну відповідальність, науково-технічне співробітництво, підряди, оренду приміщень; про здійснення робіт тощо).
7. Завдання (на проектування об'єктів, капітальне будівництво тощо).
8. Заяви (про акредитив, про відмову від акцепту тощо).
9. Заявки (на обладнання, винаходи тощо).
10. Зразки відбитків печаток і підписів працівників, які мають право здійснювати фінансово-господарські операції.

11. Кошторис витрат.
12. Листи гарантійні (на виконання робіт, послуг).
13. Подання і клопотання.
14. Посвідчення про відрядження.
15. Протоколи (погодження планів постачань).
16. Реєстри (чеків, бюджетних доручень).
17. Специфікації (виробів, продукції тощо).
18. Статути державних установ.
19. Титульні списки.
20. Штатні розписи.

Таблиця

Таблиця — це перелік, зведення статистичних даних або інших відомостей, розміщених у певному порядку й за графами. Матеріал у таблиці систематизований, на першому плані — цифри.

Реквізити таблиці:

1) назва документа;
2) номер документа;
3) тематичний заголовок;
4) заголовна частина, що розміщується вгорі (розділові знаки в кінці заголовків і підзаголовків не ставлять);
5) основна частина, що містить графи й рядки;
6) примітки (якщо вони є), які виносять в окрему колонку або за межі таблиці.

Таблиця є наочною формою подання фактичного матеріалу (числових даних) і тому характеризується компактністю, прозорістю, логічністю побудови. Тематичні заголовки таблиці мають бути стислими, але змістовними. Пишуть їх із великої літери. Розділові знаки (крапка й двокрапка) в кінці заголовків і підзаголовків не ставлять.

Слово «Таблиця» (нумераційний заголовок) розміщують праворуч. Знак № не ставлять (наприклад: *Таблиця 2*). У разі перенесення таблиці на наступну сторінку ставлять позначку «*Продовження табл. 1*», якщо таблиць кілька, чи «*Продовження таблиці*», якщо

таблиця одна. На останній сторінці багатополосної таблиці пишуть «*Закінчення табл. 1*».

Графу «*Номер за порядком*» уводять у таблицю лише тоді, коли є посилання на певні позиції. Знак № не подвоюють, а пишуть так: *№ з/п* або *№ пор*. Графи заповнюють відповідними даними. Класи цифр у графах таблиць слід розташовувати в графах один під одним. У разі повторювання заміняти цифри на «лапки» не дозволено. Це стосується також знаків процента, номера позначень марок машин, матеріалів тощо.

У таблицях не використовують дієслівні форми, прислівники. Проте часто вживають такі заголовки граф: *усього* — коли в графі містяться часткові підсумкові дані, *разом* — загальні сумарні дані, *у тому числі* — коли графи містять лише деякі складові чисел графи з підсумковими даними.

Зразок таблиці

Таблиця 2

Додаткові послуги Міжнародного фестивалю «Світ книги»

№ пор	Вид послуги	Обсяг	Ціна, грн
1	Оренда залу для презентації видавництв	45 хв	55
2	Оренда залу для проведення круглих столів	50 хв	60
3	Радіооголошення	1 хв	20
4	Послуги перекладача	1 год	100

Відомість

Відомість — це різновид документа, який найчастіше використовують у бухгалтерській справі, банківській системі тощо та для масової виплати й нарахування.

Відомості бувають:

— платіжні;

— накопичувальні;

— на виплату пенсій, заробітної плати тощо.

У ***платіжній відомості*** видно дані тільки про заробітну плату, яка підлягає виданню на руки. Цю суму беруть із заздалегідь розрахованої розрахунково-платіжної відомості.

Відомість нарахування та виплати заробітної плати (розрахунково-платіжна відомість) є головним документом з обліку заробітної плати в підприємців. У відомості відображають дані про працівників (прізвище, ім'я, по батькові та посада), кількість відпрацьованих днів/годин, ставку, нарахування за видами виплат (основна заробітна плата, відпускні, допомога у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю), індексацію, податкову соціальну пільгу та ін. Отримуючи гроші, кожен працівник ставить свій підпис навпроти свого прізвища.

Основним недоліком платіжних і розрахунково-платіжних відомостей є відкритість. Отримуючи свою заробітну плату, співробітник може з легкістю бачити, які суми мають отримати його колеги, що порушує принцип конфіденційності отриманої заробітної плати на підприємстві.

Після уведення в роботу бухгалтерії нових технологій, у тому числі програмного забезпечення, дедалі частіше ведення бухгалтерського обліку проводять автоматично за допомогою спеціалізованих програм, що значно спрощує формування платіжних відомостей.

На підприємствах і в організаціях, що перевели своїх співробітників на отримання заробітної плати через розрахункові банківські карти, розрахунково-касова діяльність зовсім не здійснюється. Тобто платіжна відомість просто стала неактуальною і її не формують.

Реквізити відомостей:

1) назва виду документа;
2) номер документа;
3) заголовок;
4) період, який охоплює подана інформація (наприклад: за січень-лютий 2013 р.);
5) текст — таблиця відповідної форми та змісту;
6) візування;
7) підпис особи, яка склала або перевірила документ.

Особливості розміщення реквізитів, їх послідовність на трафаретних бланках залежить від виду відомості.

Накладна

Накладна — це обліковий документ, який дає право на отримання, відправлення вантажів чи матеріальних цінностей. За допомогою накладної оформлюють пересування вантажів, передання і прийняття товарно-матеріальних цінностей.

Розрізняють податкові та товарно-транспортні накладні.

Податкова накладна — це звітний податковий документ, що підтверджує виникнення податкового обов'язку платника податків у зв'язку з продажем товарів (робіт, послуг) і одночасно підтверджує право на податковий кредит у покупця — платника податків у зв'язку з придбанням таких товарів (робіт, послуг).

Товарно-транспортна накладна являє собою перелік перевезених товарів.

Накладну складають у декількох примірниках.

Реквізити накладної:

1) назва документа;
2) його номер;
3) текст, у якому зазначено:
   — підставу, на основі якої видано накладну;
   — кому її видано (назва установи або прізвище, ім'я, по батькові приватної особи);
   — ким видано документ (назва установи або штамп установи, її адреса, телефон, поточний рахунок);
   — табличну частину з графами: а) назва предметів; б) сорт; в) розмір; г) одиниця виміру; г) номенклатурний номер; д) кількість (за вимогою, видано); е) вартість; є) сума вартості;
4) підписи керівника установи й бухгалтера;
5) дата укладання;
6) підпис матеріально відповідальної особи, яка передала матеріальні цінності (відправника);

7) підпис матеріально відповідальної особи, яка прийняла матеріальні цінності (одержувача);
8) печатка або штамп установи.

✍ Зразок накладної

НАКЛАДНА

Постачальник _____

Адреса _____

Р/рахунок _____ №

В _____

_____ МФО _____ від «___» _____ р.

ЄДРПОУ _____

Тел./ф. _____

Одержувач _____

назва, адреса, банківські реквізити

Платник _____

назва, адреса, банківські реквізити

Підстава _____

№ договору, наряду тощо

Через кого _____

ініціали, прізвище, № та дата видання довіреності

№	Найменування товару	Одиниця виміру	Кіль-кість	Ціна	Сума
Всього з ПДВ (прописом)			Разом		
			ПДВ 20 %		
			Усього з ПДВ		

Місце складання _____

Відвантажив(-ла): _____

Отримав(-ла): _____

Наряд

Наряд — це документ, розпорядження про видання або відправлення яких-небудь товарів, предметів, речовин, наприклад устаткування, партії видобутої або збагаченої корисної копалини тощо.

Таким само терміном називають і документ, що встановлює завдання на виконання робіт виконавцям, безпосередньо робітникові, бригаді робітників. Наряд видають до початку робіт, тож він містить перелік робіт, норми витрат часу для їх виконання, вартість робіт та загальну суму сплати.

Наряд складають зазвичай на бланку.

Реквізити наряду:

1) назва документа;
2) його номер;
3) дата видання документа:
4) текст у формі таблиці із зазначенням таких даних:
   — підрозділ;
   — відповідальна за наряд особа;
   — особи, що працюють за нарядом;
   — характер роботи та об'єкта;
   — початок та закінчення роботи;
   — кількість відпрацьованих годин;
   — кількість та якість виконаної роботи;
   — норми розцінок на виконану роботу;
   — сума зарплати за нарядом;
5) підписи відповідальної за наряд особи (начальник цеху, бригадир тощо), нормувальника або економіста, котрі дають норми розцінок, і контролера або особи, яка приймає виконану роботу.

Акцепт

Акцепт — це згода платника на оплату грошових і товарних документів. Таку форму застосовують у розрахунках за товари, послуги і виконані роботи. За акцептної форми розрахунків оплачувати

платіжні документи постачальника установа банку може лише за згодою (за акцептом) платника.

Покупець має право відмовитися від акцепту платіжної вимоги повністю або частково, про що має обов'язково повідомити банк і постачальника із зазначенням причин відмови.

Платник має право відмовитися від акцепту-вимоги повністю в разі:

— подання платіжних вимог за незаконні або ж не передбачені договором товари та послуги;
— відвантаження товару на неправильну адресу й переадресування товару постачальником у дорозі;
— дострокового постачання товару без згоди покупця (замовника);
— документально установленої до закінчення терміну для акцепту неякісності, некомплектності всього товару;
— не затвердженої або не погодженої в установленому порядку ціни на оплату товарів та послуг;
— подання постачальником безтоварних рахунків (на продукцію, фактично не відвантажену, і на послуги, ще не надані).

Платник має право відмовитися від акцепту-вимоги частково в разі:

— перевищення у платіжних документах встановлених цін на товари, послуги, тару і т. ін.;
— відвантаження товару в кількості, що перевищує замовлену, або відвантаження поряд із замовленими незамовлених товарів;
— арифметичних помилок у платіжних документах;
— документально встановлених до закінчення терміну її акцепту неякісності, некомплектності або невідповідності до вимог стандартів, технічних умов частини товарів, а також у разі зниженої сортності товарів порівняно із сортністю, зазначеною в рахунку;
— відсутності затвердженої й погодженої в установленому порядку ціни на частину товарів та послуг.

Наведений перелік повної або часткової відмови від акцепту не є вичерпним. Платник також має право відмовитися від акцепту

повністю або частково і тоді, коли це передбачено чинним законодавством, особливими умовами постачання або договором.

Відмову від акцепту на оплату платіжної вимоги платник оформляє листом або телеграмою.

Лист-відмова доцільний тоді, коли покупець і постачальник перебувають в одному населеному пункті і їх обслуговує одна банківська установа, а також коли поштовий пробіг між банками покупця й постачальника не перевищує трьох днів.

Реквізити листа-відмови:

1) назва банку, що обслуговує покупця (платника);
2) назва банку, що обслуговує постачальника (якщо покупця й постачальника обслуговує один банк, то ці два реквізити об'єднують);
3) назва постачальника (одноміського або міжміського);
4) текст листа;
5) підпис від імені банку, що обслуговує покупця;
6) дата відправлення листа, індекс та інші реквізити, відображені в бланку;
7) підписи осіб, що мають право першого та другого підписів.

Найпоширенішим варіантом відмови від акцепту є надсилання телеграми.

Реквізити телеграми для відмови від акцепту:

1) назва документа;
2) назва й адреса банку постачальника;
3) назва й адреса постачальника;
4) текст телеграми, де зазначено шифр телеграми за кодом банку, назва платника, номер і дата та сума платіжної вимоги, причина відмови платника від акцепту;
5) назва установи банку, що обслуговує платника (покупця);
6) розпорядження платника банкові про списання з його розрахункового рахунка видатків на відправлення телеграми;
7) підписи осіб, що мають право першого та другого підписів;
8) печатка й рахунок платника.

Телеграму складають від імені установи банку, що обслуговує платника, у чотирьох примірниках, три з яких передають до банку

покупця. Другий примірник підписують особи, що мають право першого та другого підпису, який скріплюють печаткою. Четвертий примірник залишається в організації. Телеграму про відмову від акцепту кодують двома знаками: перший означає вид відмови від акцепту (повна або часткова), а другий — мотив відмови.

Якщо відмову приймає банк від покупця (платника), то останній за своїм підписом надсилає перший примірник до відділення зв'язку для відправлення до банку постачальника телеграфом.

Зразок листа — відмови від акцепту

Кам'янець-Подільський приладобудівний завод
Кам'янець-Подільське відділення Промбудбанку
Волоконському відділенню Промбудбанку
Волоконському електромеханічному заводові
16.06.2013 № 341

ПРО ПОВНУ ВІДМОВУ ВІД АКЦЕПТУ

Платіжну вимогу № 48 на суму 575 гр. 46 коп. терміном до 17 червня 2013 р. акцептувати відмовляємося.

Мотиви відмови від акцепту: документально встановлене постачання неякісної продукції.

Директор заводу	(підпис)	С. І. Гаврилюк
Головний бухгалтер	(підпис)	Л. В. Калинко

Квитанція

Квитанція — це документ, що являє собою офіційну розписку встановленої форми щодо прийому грошей, якихось документів, цінностей тощо.

Квитанції видають і одержують, коли сплачують установі гроші за певні цінності, матеріали, устаткування або за виконану роботу; коли пересилають гроші приватній особі та ін.

Квитанції видають контори, установи, ради та ін.

У квитанції як реквізити обов'язково вказують:

1) назву організації, що видала документ;
2) назву документа, його номер і дату ордера;
3) назву установи або приватної особи, від яких прийнято гроші чи інші цінності;
4) за що прийнято;
5) величину суми;
6) на підставі якого документа видано (назва, дата, номер);
7) коли прийнято (число, місяць, рік);
8) штамп касира про одержання грошей;
9) підпис касира.

Чек

Чек — це встановленої форми грошовий (фінансовий) документ, який містить безумовне письмове розпорядження чекодавця (власника рахунку у фінансовій установі) про сплату чекотримачеві зазначеної в чеку суми.

Розрахунковий чек — це документ, що містить письмове розпорядження власника рахунка (чекодавця) установі банку (банку-емітенту), яка веде його рахунок, сплатити чекотримачеві зазначену в чеку суму коштів.

Чекодавець — юридична або фізична особа, яка здійснює платіж за допомогою чека та підписує його.

Чекотримач — підприємство, яке є отримувачем коштів за чеком.

Банк-емітент — банк, що видає чекову книжку підприємству або фізичній особі.

Чекові книжки виготовляють на Банкнотно-монетному дворі Національного банку України і вміщують у собі 10, 20 та 25 зброшурованих розрахункових чеків. Чекові книжки є бланками суворої звітності. Для чекових книжок встановлено термін дії — один рік.

Чек містить такі реквізити:

а) назву банку-емітента і його номер МФО;
б) ідентифікаційні коди чекодавця та чекотримача за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України;
в) назву чекотримача;
г) доручення чекодавця банку-емітенту;
д) призначення платежу;
е) число, місяць та рік складання чека;
є) підписи чекодавця та відбиток печатки.

Чек, на якому відсутній будь-який із зазначених реквізитів, вважають недійсним і повертають банку чекодавця без виконання.

Чек із чекової книжки пред'являють до оплати в банк чекотримача протягом десяти календарних днів.

Чек приймає чекотримач в оплату безпосередньо від чекодавця, на ім'я якого виписаний документ, що підтверджує отримання ним товарів, виконаних робіт та наданих послуг.

Ваучер

Ваучер — це документ у вигляді квитанції, чека або письмового свідчення, який доводить отримання послуг і товарів різного роду, а також знижок на них.

У Росії цей цінний папір був відомий давно, але широкої популярності набув саме в часи загальної приватизації, тобто на початку 90-х років минулого століття. У цей період квитанції випускали масово й поширювали серед простого населення. Так звана ваучерна приватизація давала право власникам документа обміняти виданий чек на активи підприємств, що належать раніше муніципалітету або державі, а тепер переходять до приватного власника.

Існує кілька принципів застосування ваучера:

— він не може бути випущений без указу президента;
— отримати один такий чек має право кожен громадянин держави;
— від моменту випуску ваучер діє тільки до певного часу, це не довічний документ;

— про ціну придбаних чеків обидві сторони домовляються самі.

У сучасному світі це поняття не просто збереглося, а дещо трансформувалося й поширилося на інші сфери життя. Тепер існує, наприклад, ***електронний ваучер***. Це спосіб отримання певної послуги шляхом оплати банківським переказом шляхом безготівкового розрахунку або ж через платіжні системи: *PayPal*, *WebMoney*, «Єдиний гаманець» та ін. На сьогоднішній день він є найбільш зручним і простим з кількох причин:

1. Відбувається автоматичне конвертування ринкового курсу.
2. Не треба самостійно проводити обмін іноземної валюти, щоб внести її на рахунок.

Звичайно, електронний ваучер передбачає таке здійснення операції, за якого, як і в будь-якій економічній угоді, існують свої витрати:

— банк знімає незначну комісію і під час внесення грошей на рахунок, і в разі їх переказу, і внаслідок оплати через іншу організацію;
— відсоток коштів, що знімають, залежатиме від загальної суми й від вибору валюти для здійснення оплати.

Здійснюється банківський переказ зазвичай протягом робочого дня. Кошти на рахунок можуть зараховувати на добу довше. Якщо кошти знімають з рахунку, виплачують їх теж у межах одного-двох робочих днів.

Також задля задоволення можливості для населення активно й вільно подорожувати з'явився ***туристичний ваучер***. Це таке свідоцтво, яке доводить право туриста на надання йому всіх сплачених послуг. Сюди входить харчування, трансфер у готель і назад та проживання в ньому. Його видають на руки керівникові групи або окремому мандрівникові, котрі після прибуття повинні передати його адміністрації готелю. І звичайно, не можна не згадати про відносно нову електронну форму цього документа — це ***ваучери Скайп***. Придбати їх можна майже в усіх пунктах продажу вроздріб. Створені ці ваучери, щоб поповнювати рахунок у Скайп. Додаткова плата за них в Інтернеті не потрібна. Іноді такі ваучери можна отримати в подарунок разом із придбанням різних аксесуарів для цієї програми.

Правила відкриття рахунків у банку

Для зберігання коштів підприємство, організація має право відкрити лише один розрахунковий рахунок (в установах Держбанку або в комерційних банках), з якого здійснюють розрахункові операції, пов'язані з поточною господарською діяльністю.

Власник рахунка самостійно розпоряджається коштами на розрахунковому рахунку згідно з правилами розрахунків, а установи банку, відповідно до чинних правил, виконують розпорядження власників рахунків.

Без згоди підприємства (установи, організації) виконують лише безперечні платежі: стягнення прострочених платежів до державного бюджету, судові виконавчі листи, накази арбітражу тощо.

Переважну кількість платежів виконують шляхом безготівкових розрахунків, що дає змогу вивільняти з обігу значні суми готівки.

Для певних видів платежів (видання заробітної плати, виплати пенсій і допомоги, господарські видатки тощо) банк видає готівку, а платежі виконує підприємство.

Операції з розрахункового (поточного) рахунка виконують установи банку за документами спеціально затвердженої форми, які виписують працівники фінансового відділу, бухгалтерії підприємства. Зокрема, йдеться про платіжне доручення, платіжну вимогу, рахунок-фактуру, оголошення на внесок готівкою, грошові й розрахункові чеки, витяги з розрахункових (поточних) рахунків, заяви про відмови від акцептів, на акредитив, про надання позики тощо.

Для оформлення відкриття розрахункових, поточних і бюджетних рахунків надають такі документи:

— заяву про відкриття рахунків установленого зразка;
— копію про створення підприємства;
— копію затвердженого статуту (положення);
— картку із зразками підписів і печаткою.

Валютні банківські рахунки діляться на ***поточні*** та ***депозитні***.

Для відкриття поточного валютного рахунка підприємство-резидент подає такі документи:

— заяву на відкриття рахунка, котру підписують керівник та головний бухгалтер;
— копію свідоцтва про державну реєстрацію;
— копію зареєстрованого статуту;
— копію документа, який підтверджує взяття зареєстрованого нотаріально підприємства на податковий облік;
— свідоцтво про реєстрацію в органах пенсійного фонду України;
— картку зі зразком підписів осіб, яким дано право на розпорядження рахунком в іноземній валюті.

Фізичній особі — суб'єкту підприємницької діяльності необхідно надати в уповноважений банк, крім паспорта:

а) заяву;
б) копію свідоцтва про державну реєстрацію фізичної особи як суб'єкта підприємницької діяльності;
в) картки зі зразками підписів, які роблять у присутності співробітника банка, що відкриває рахунок. Їх затверджує цей співробітник або нотаріус.

Заява про відкриття рахунка має такі реквізити:

1) назва документа;
2) назва банку;
3) назва підприємства, організації (повна і точна);
4) текст;
5) підписи керівника (посада), головного бухгалтера;
6) дата;
7) печатка організації;
8) гриф «Документи на оформлення відкриття рахунка та здійснення операцій за рахунком ПЕРЕВІРИВ»;
9) підпис головного бухгалтера;
10) гриф «Дозволяю»;
11) підпис управителя;
12) зазначення номера банківського рахунка, номера особового рахунка.

Зразок заяви про відкриття рахунка в банку

Найменування органу Державної казначейської служби України, у якому відкривають рахунок

_____

_____

(повне найменування)

Код за ЄДРПОУ

_____

_____

Найменування клієнта, що відкриває рахунок

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Код за ЄДРПОУ

реєстраційний номер облікової картки платника податків (серія та номер паспорта для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган доходів і зборів та мають відмітку в паспорті)

_____

Код клієнта за Єдиним реєстром розпорядників бюджетних коштів та одержувачів бюджетних коштів

_____

Просимо відкрити (розрахунковий, поточний, бюджетний тощо) рахунок на підставі банківських інструкцій, з якими ми ознайомлені і які мають обов'язкову для нас силу.

Керівник (посада) (підпис) Ініціали, прізвище

Головний бухгалтер (підпис) Ініціали, прізвище

«___»_____ 20____ р.

(печатка)

Документи на оформлення відкриття рахунка та здійснення операцій за рахунком перевірив.

Посада (підпис) Ініціали, прізвище

Відкрити (розрахунковий, поточний, бюджетний та інші) рахунок/рахунки дозволяю.

Управитель банку (підпис) Ініціали, прізвище

Рахунок відкрито

№ пор	Код програмної класифікації видатків та кредитування державного бюджету / код тимчасової класифікації видатків та кредитування місцевих бюджетів	Код класифікації доходів бюджету	Номер аналітичного рахунка
1	2	3	4

Головний бухгалтер (підпис) Ініціали, прізвище

Дата відкриття рахунка/рахунків:

«___»_____ 20___ р.

ЗАЯВА-ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

Під час виробничо-господарської діяльності у підприємств, організацій і об'єднань виникає потреба в додаткових оборотних коштах. Її задовольняють за рахунок банківських кредитів. Підприємства й організації широко користуються позиками банку для оплати вартості товарів, відвантажених на адресу споживачів, на сезонні витрати, за надані послуги і т. ін. Надані банком короткотермінові позики враховують на позикових рахунках.

Кредитування за спеціальними позиковими рахунками оформляють заявою-зобов'язанням.

Заява-зобов'язання — це документ, що є різновидом термінового зобов'язання, яке формулюють з метою отримання кредиту за спеціальними позиковими рахунками.

Такі позики (кредити) банку підприємствам, організаціям використовують для оплати вартості товарів, відвантажених на адресу споживачів, сезонні витрати, за надані послуги тощо.

Реквізити заяви-зобов'язання:

1) назва установи банку, до якого звертаються із метою кредитування певних операцій (у правому куті);

2) назва підприємства, що дає зобов'язання перед банком (у правому куті);
3) назва виду документа;
4) текст;
5) підписи керівника та головного бухгалтера підприємства;
6) гербова печатка;
7) дата складання заяви-зобов'язання.

Текст заяви-зобов'язання пишуть від першої особи множини. За структурою заява-зобов'язання має чотири частини.

У першій висловлюють прохання щодо кредитування, зазначають спрямування позичених коштів.

У другій — прохання щодо приймання фінансово-розрахункових документів.

У третій банкові надається право вести перерахунки із розрахункового рахунка підприємства на підставі платіжних документів.

Четверта частина — зобов'язання про дотримання фінансової дисципліни.

Працівники установ (підприємств, організацій) часто складають заяви-зобов'язання, що містить прохання окремих осіб про надання позики.

Реквізити особистої заяви-зобов'язання:

1) назва установи, до якої звертається заявник;
2) прізвище, ім'я, по батькові, посада, табельний номер, місячний заробіток, домашня адреса, паспортні дані заявника;
3) назва виду документа;
4) текст, що містить:
   — прохання заявника із зазначенням розміру позики, терміну її повернення;
   — мету позики;
   — доручення про стягнення суми в разі несвоєчасного повернення позики.
5) дата укладання заяви;
6) підпис заявника;
7) резолюція установи в разі задоволення заяви.

Зразок заяви-зобов'язання

Назва установи банку

_____

Назва підприємства

_____

ЗАЯВА-ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

Просимо надати кредит з позикового рахунка під розрахункові документи в дорозі на відвантажені товари та послуги, надані нами іногороднім покупцям, а також на оплату чеків за послуги транспорту і підприємства зв'язку.

Для забезпечення заборгованості за позиками просимо приймати платіжні вимоги, що надають на інкасо, реєстри рахунків для дрібних відвантажень, реєстри платіжних вимог за внутрішньоміськими рахунками і розрахунками, що проходять через Бюро взаємних розрахунків, а також довідки з розрахунків у порядку планових платежів.

Надаємо право банкові кожного окремого разу без особливого нашого розпорядження перераховувати на наш розрахунковий рахунок суми кредиту в разі перевищення забезпечення над заборгованістю за позиковим рахунком, а також списувати кошти з нашого розрахункового рахунка в разі перевищення боргу за позиковим розрахунком під розрахункові документи в дорозі понад суму наданого забезпечення.

З інструкцією про безготівкові розрахунки й кредитування операцій, пов'язаних із рахунками, ознайомлені й зобов'язуємося її виконувати.

Директор	(підпис)	Ініціали, прізвище
Головний бухгалтер	(підпис)	Ініціали, прізвище

(дата)

(печатка)

Розділ 8

МОВНИЙ ТА МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ. КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Мовлення та його різновиди

Успіхи людини в житті, її взаємини з іншими членами суспільства залежать від уміння спілкуватися. Щоб досягти успіху в спілкуванні, потрібно добре володіти мовленням.

Мовлення — це спілкування людей між собою за допомогою мови, тобто процес реалізації мовної діяльності.

Мовець використовує засоби мови для передання певного змісту, який утворюють також, крім думок, почуття і волевиявлення.

Отже, мова й мовлення взаємопов'язані. Мовлення неможливе без мови, а мова створена для того, щоби здійснювати процес мовлення. Мова є спільною для всіх, хто нею послуговується, а мовлення завжди індивідуальне, оскільки мовні засоби кожен із нас застосовує по-своєму.

Розвиток і збагачення мови відбувається у процесі мовленнєвої діяльності. Якщо така діяльність засобами певної мови припиняється, мова стає мертвою. Мова живе тільки в мовленні.

Мовлення — це комплексне поняття. Воно означає не лише спосіб існування та вияву мови, «мову в дії», мовний процес у багатьох його видах і формах (говір, писання, слухання, читання).

Мовлення — це також міркування на самоті, обдумування майбутнього свого чи сприйнятого від інших повідомлення.

Мовлення також є виявом процесу формування (а не втілення) думки, а фізично — виявом одиниць мови всіх рівнів і правил їх поєднання.

Вивчення мови, збагачення пам'яті різноманітними засобами і способами вираження думок сприяють розвиткові мовлення. Не менш важливе значення має також систематичне й цілеспрямоване практикування в мовленні — спілкування рідною мовою зі співробітниками, знайомими, приятелями, родичами, оскільки вміння й навички виробляються лише в процесі мовленнєвої діяльності.

Функції мовлення:

1) здійснення, реалізація процесу спілкування (комунікативна функція);
2) здійснення процесів пізнання (пізнавальна функція);
3) здійснення процесів творення нових одиниць мовних підсистем;
4) здійснення, реалізація процесу вираження емоцій (емотивна функція);
5) здійснення, реалізація процесу творення художніх образів, творів (естетична функція).

Отже, функціонально мовлення характеризується як процес.

Мовлення існує у двох формах — ***зовнішній*** (усне й писемне) та ***внутрішній***.

Внутрішнім мовленням називається мовлення «про себе»; ним людина користується, коли мислить. Часто внутрішнє мовлення передує такій же за змістом письмово або усно висловленій думці. Причому думка, недостатньо оформлена у внутрішньому мовленні, є також недосконалою і в зовнішньому (писемному чи усному) мовленні.

Внутрішнє мовлення не реалізується ні у вигляді звуків, ні у вигляді знаків: воно потрібне для підготовки процесу спілкування, регулює поведінку, опрацьовує отриману інформацію. Внутрішнє мовлення відбувається значно швидше за зовнішнє, воно більш фрагментарне, більш згорнуте (часом схематичне).

Мовлення завжди передбачає співрозмовника (чи слухача) і у зв'язку з цим буває діалогічним та монологічним. Ці дві форми передбачають чимало екстралінгвістичних факторів: ситуація спілкування, очікуваний результат спілкування, мовні здібності мовця, слухача та ін., адже в мовленні можуть трапитись явища, яких немає у мові, які не засвідчені ніякими словниками і жодною граматикою.

Усне діалогічне мовлення може здійснюватися або у формі відповідей на питання, або у формі розмови, тоді як усне монологічне мовлення може бути лише у вигляді розповіді, переказу, оповідання.

У звичайній розмові діалогічне мовлення не має наперед заданого підготовленого плану. Зазвичай зміст, характер діалогічного мовлення визначають безпосередні умови розмови та її конкретний зміст.

Діалогічне мовлення характеризується більшою свободою у побудові зв'язного та розгорнутого мовлення, ніж монологічне, а особливо письмове. Це пояснюється безпосередністю умов розмови, а також однаковими обставинами, фактами, явищами, емоціями і, як наслідок, легким розумінням одне одного, що не потребує користування своїми думками в розгорнутій мовленнєвій формі.

Помітне місце в практиці спілкування людей відводять монологічному мовленню, що проявляється в різних усних та письмових виступах. Монологічні форми мовлення — це лекції, доповіді, виступи на зборах, оголошення, накази, різні усні та письмові повідомлення.

Монологічне мовлення є більш складною формою мовлення порівняно з діалогічним. Монологічні виступи вимагають попереднього продумування та планування. Будучи відносно розгорнутим, монологічне мовлення за своїм змістом та граматичною формою багато в чому збігається з писемним.

Писемне мовлення, як і усне, також є широкою формою спілкування. Але обмін думками, знаннями в усному та писемному мовленні відбувається неоднаково. Усне мовлення базується на членоподільних звуках. Писемне мовлення — графічні зображення,

виражені за допомогою писемних знаків (букв), кожний з яких визначає конкретний звук усного мовлення.

Особливістю писемного мовлення є те, що воно в історичному плані розвитку, у житті конкретної людини виникає пізніше від усного мовлення й до того ж на його базі. До писемного мовлення належить складання, переписування та викладення різних текстів, а також їх читання вголос та про себе.

Специфікою писемного мовлення є те, що воно спрямоване на неявного читача. Через це відсутній безпосередній контакт між тим, хто пише, і тим, хто читає, і тому писемне мовлення більш розгорнуте, зв'язне порівняно з усним.

Роль писемного мовлення значно підвищується у зв'язку з тим, що воно значно розширює спілкування між людьми й можливості пізнання дійсності. Завдяки писемному мовленню людина пізнає історичний досвід розвитку людства. У писемному мовленні зафіксовані історичні досягнення в галузі науки, мистецтва, усієї культури людства.

Як бачимо, усна та писемна форми реалізації безпосередньо пов'язані з різними видами мовленнєвої діяльності (слухання — читання, говоріння — письмо) та між собою, про що свідчить нижченаведена таблиця.

Усне мовлення	**Писемне мовлення**
1	**2**
1. Первинне	1. Вторинне
2. Діалогічне (полілогічне) і монологічне	2. Монологічне
3. Розраховане на слухача	3. Графічно оформлене
4. Часто непідготовлене заздалегідь, допускає імпровізацію	4. Пов'язане з попереднім обдумуванням
5. Передбачає живе спілкування	5. Передбачає ретельний відбір фактів та їх мовне оформлення
6. Інтонаційно оформлене, супроводжується мімікою, жестами	6. Наявне чітке підпорядкування мовних засобів стилю і типу мовлення

Продовження табл.

1	2
7. Чітко індивідуалізоване	7. Повний і ґрунтовний виклад думки
8. Емоційно й експресивно забарвлене	8. Поглиблена робота над словом і текстом
9. Допускає використання повторів, зіставлень, різних тропів та фразеологізмів	9. Допускає редагування та самоаналіз написаного

Отже, мовлення функціонує завдяки мові. Реалізацію значення слова в мовленні забезпечено такими факторами:

1) власне мовою: людина відрізняється від природи, реального світу своїм інтелектом, тобто здатністю мислити, а засобом вираження і передачі думок є мова. Вже наявність звукової мови передбачає реалізацію її змісту в акті мовлення. Мовленнєва діяльність залишиться діяльністю незалежно від того, якою мовою вона реалізується, бо, на думку психологів, немає значення, засобами якої мови буде виражено необхідний зміст;
2) ступенем (рівнем) володіння мовою: залежно від того, наскільки добре мовець володіє мовою, один і той же зміст він виражає більш або менш вдало (зрозуміло, виразно, гарно), більш або менш правильно (з помилками чи без них), у більш чи менш узвичаєному режимі (тобто в характерному для цієї мови темпі мовлення);
3) функціонально-стилістичною метою мовлення, що передбачає добір оптимальних мовних і мовленнєвих засобів із загальнонаціонального арсеналу мови відповідно до потреб висловлювання. Слід обрати форму мовлення (усну чи писемну, діалогічну чи монологічну), стиль мовлення (розмовний, офіційно-діловий, науковий, публіцистичний, художній), його колорит (офіційний, інтимний, фамільярний, пестливий, нейтральний тощо);
4) соціально-психологічними умовами взаємин мовця і співрозмовника (наприклад, шанобливе ставлення мовця до співрозмовника, зумовлене віком, соціальним становищем, вимогами норм ввічливості та ін.);

5) афективним станом одного зі співрозмовників: цей стан зумовлює вибір варіанта висловлювання відповідно до того експресивного навантаження, що покладено на дібраний мовний засіб у конкретній ситуації мовлення;
6) індивідуальними відмінностями мовленнєвого досвіду: чим цей досвід ширший, різноманітніший, тим вища гарантія самобутності, оригінальності мовлення, відсутності в ньому штампів (стереотипів). У людини з багатою практикою спілкування звуковим мовленням (а особливо у людей із творчими задатками, які слід дбайливо розвивати) кожне висловлювання буде творчим, формованим нібито перед очима співрозмовника, неповторним;
7) мовленнєвим контекстом, який слід ураховувати і в малих, і у великих словесних масивах з метою недопущення невиправданих повторів власних одиниць або несвідомого (необґрунтованого) копіювання чужого мовлення. Контроль контексту мовлення забезпечить чистоту, різноманітність, інформаційну вичерпність;
8) мовленнєвою ситуацією (позамовний фактор), яка зумовлює не тільки зміст, обсяг, синтаксичну організацію, а й форму мовлення, зокрема його темп, висоту тону, паузи та ін.;
9) суспільними функціями мови: фактичне (активне) й рівноцінне функціонування мови в усіх сферах суспільно-виробничої, наукової, культурно-освітньої та іншої діяльності людини (в усіх функціональних стилях, загальнонаціональній та діалектній формах).

Останній фактор особливо важливий для мов, які функціонують у багатомовному оточенні і за наявності мови міжнаціонального спілкування.

Закони мистецтва спілкування

Мовленнєву діяльність репрезентовано у спілкуванні. Розрізняють спілкування: вербальне (словесне) — невербальне (погляд,

жести, міміка); контактне — дискантне; безпосереднє — опосередковане; усне — письмове; міжособистісне — масове; монологічне — діалогічне — полі логічне; приватне — офіційне; інформативне — неінформативне; нормативне — ненормативне; етикетне — неетикетне.

Без спілкування люди не могли б жити в суспільстві, працювати та передавати свій досвід і знання іншим. Усе, що ми робимо, вимагає обміну інформацією. Отже, основою людських взаємин є спілкування.

Спілкування — це один із виявів соціальної взаємодії, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування. Спілкування відбувається за певними визначеними правилами і вимагає серйозної, ґрунтовної підготовки. Щоб досягти успіху в спілкуванні, потрібно оволодіти його «технікою» та застосовувати її у щоденній практиці.

Під технікою спілкування слід розуміти сукупність стандартів культурної поведінки, етичних і естетичних норм у послуговуванні вербальними (словесними) і невербальними (погляд, жести, міміка) засобами комунікативної взаємодії. Поєднання цих елементів під час комунікації і становить мистецтво спілкування. Кожна людина має свій, властивий лише їй стиль мовлення, який відрізняється від стилю інших людей. Цей особистий стиль відносно постійний, усталений щодо конкретної людини. Тому нерідко за стилем можна здогадатися, хто виголосив промову. На індивідуальний стиль мовлення впливає низка чинників: обсяг словникового запасу, довжина речень, що обумовлена загальною кількістю складів у них, а також кількістю довгих слів, особових займенників тощо.

Через спілкування виявляється стан мовної культури суспільства, рівень володіння усним мовленням та характер взаємин між людьми. Щоб оволодіти мистецтвом спілкування, потрібно дотримувати **основних його правил**:

1. Бути у спілкуванні ввічливим, привітним і доброзичливим, з повагою ставитися до співрозмовника.
2. Уміти відчувати співрозмовника, враховувати його настрій.

3. Стежити за реакцією співрозмовника на мовлення, апелювати до нього: *Зверніть увагу, будь ласка, на ... Як Ви переконалися, що... Вам уже відомо, що...*
4. Змінити тему розмови, якщо вона не подобається співрозмовникові.
5. Брати до уваги статуси й ознаки співрозмовника (вік, стать, професію, посаду, рівень освіченості).
6. Уміти слухати й не перебивати співрозмовника. Увагу до мовлення засвідчують фрази, що спонукають до спілкування: *Говоріть, будь ласка, я Вас слухаю! Я Вас уважно слухаю! Продовжуйте, будь ласка! Мені приємно це чути. Це дуже цікаво, розповідайте далі.*
7. Бути максимально делікатним, не ставити запитань, які б виявилися недоречними.
8. Своєчасно реагувати на запитання співрозмовника. Якщо відразу не можете відповісти, то скористайтеся такими фразами: *На жаль, я не готовий зараз дати відповідь. Дозвольте подумати. Дозвольте поміркувати. На жаль (на превеликий жаль), не володію достатньою інформацією, щоб відповісти одразу.*
9. Вдало обирати тему, логічно будувати текст, дотримуючись норм у використанні мовного матеріалу.
10. Уникати багатослівності, надуживання термінів, професіоналізмів, цитування.
11. Належно обґрунтовувати свої думки.
12. Добирати мовні засоби, не виходячи за межі стилю, який відповідає типові комунікативної ситуації.
13. Брати до уваги присутність третьої особи. Якщо під час спілкування присутня третя особа, то потрібно приділяти увагу і їй, тобто адресувати певні звернення: *А Ви що з цього приводу скажете? А Ви, добродію Кравченко (пане Петре), не хотіли б висловитися (щось додати до наших міркувань)? Гадаю, що й пан Петро такої ж думки. Цікаво було б знати думку пана Петра.*
14. Послуговуватись у спілкуванні формами ввічливості — словами, що підкреслюють шанобливе ставлення до людей: *Даруйте!*

Вибачте! Будь ласка, не ображайтеся! Перепрошую, чи не могли б Ви ... На жаль, так сталося ... Щиро дякую за ... Дозвольте подякувати Вам за ...

Не слід також забувати, що основною в переданні думок є словесна система, додатковою — несловесна, котра супроводжує сказане словом і при цьому необхідна для створення певної атмосфери, для виділення сказаного, пом'якшення чи підкреслення категоричності висловленого. Інколи підлеглі настільки знають рухи, жести та міміку свого керівника, що за ними заздалегідь визначають, що він зараз скаже чи буде робити. Отже, несловесні засоби мови більш наочні. І якщо словом можна замаскувати своє справжнє ставлення до явища, його оцінку, то додатковими засобами маніпулювати досить важко, а інколи й неможливо.

Додаткові засоби спілкування через «мову» тіла виявляються по-різному. Виділяють шість типів спілкування за допомогою тіла:

1. *Тілесний дотик* (наприклад, поплескування по плечу свідчить про інтимні, дружні, фамільярні стосунки; обіймання однією рукою за плече — про довірливе ставлення).
2. За відстанню між співрозмовниками розрізняють такі зони спілкування:
   — *інтимна* (дуже близько);
   — *особистісна* (близько зазвичай між друзями, знайомими);
   — *нейтрально-соціальна* (тримання партнерів на «відстані витягнутої руки», переважно з незнайомими, в офіційній обстановці);
   — *публічна* (загальнодоступна, з багатьма людьми).
3. *Жести* — динамічний рух якоїсь частини тіла. За певними ознаками виділяють такі жести: вроджені й набуті, суто фізіологічні й комунікативно значущі, прості (з одного руху), складні (кілька однорідних рухів, наприклад аплодисменти), складені (кілька неоднорідних рухів); за заміщенням мови чи її супроводженням (вказівні, зображальні, ритмічні, емоційні, символічні чи ритуальні). Жести можуть бути багатозначними, синонімічними, антонімічними

4. *Міміка* — рух м'язів обличчя людини відповідно до її почуттів чи настрою; виділяють міміку динамічну й застиглу.
5. *Вираз очей*. За значенням виражених емоцій виділяють такі засоби: «широкі» очі, «відсутність» погляду, погляд як вияв уважності тощо.
6. *Інтонація* — тип спілкування, що безпосередньо не пов'язаний зі змістом мови, а виявляється через голос (його гучність, висоту, забарвлення) і манеру мовлення (дуже швидко, швидко, уповільнено, розтягуючи слова, запинаючись і т. ін.).

Словесні й несловесні засоби пов'язані між собою. Несловесні сигнали чинять вплив, у п'ять разів потужніший від словесних.

Передусім несловесні засоби мови слід використовувати помірно. Відсутність їх створює враження неприродності поведінки, надмірність відвертає від того, про що йдеться.

По-друге, несловесні засоби необхідно розглядати в контексті ситуації; як додаткові до основних — словесних.

По-третє, існує пряма залежність між службовим станом людини і ступенем використання нею словесних і несловесних засобів мови. Виявлено, що чим вищий щабель соціальної ієрархії посідає людина, тим частіше вона обирає вербальне вираження думок. І навпаки, людина нижчого освітнього, службового рівня віддає перевагу жестам, рухам.

По-четверте, природність і простота несловесних засобів, їх зв'язок зі сказаним, читаним справляють краще враження.

І останнє: необхідно уміти виявити свої неусвідомлені рухи, жести, міміку й намагатися уникати їх, не використовувати без потреби.

У невербальному способі вираження думок, як і в мові, виявляються суто національні особливості, хоча і є багато спільного з іншими народами.

Узагалі ж, щоб стати цікавим співрозмовником, необхідно:

— мати всебічні знання та інтереси, які постійно слід розвивати і поглиблювати;
— говорити про те, що цікавить слухачів;

— запам'ятовувати й записувати все цікаве, що чуєте чи читаєте;
— обмірковувати початок розмови, щоб він привернув увагу слухачів;
— розмову будувати за принципом логічної послідовності, коли наступне випливає з попереднього, коли тези підкріплюються аргументами, а висновки закономірні й умотивовані;
— наводити цікаві факти;
— залучати слухачів до дискусії.

Особливості усного мовлення

Усна форма ділового українського мовлення (тобто індивідуальне використання мови в комунікативних актах у різноманітних сферах суспільного життя) — це розмовно-літературний різновид української мови. Усне ділове мовлення функціонує в діалогічній та монологічній формах, має текстовий та імпровізований характер, залежить від ситуації. Усне мовлення в офіційно-діловому стилі пов'язане з поняттям культури мови (чи мовної культури), зокрема з її функцією у суспільному житті, коли проявляється зв'язок мови з духовністю певного народу, з виробленими віками способом поводження, ставлення одне до одного, праці, рідної країни та мови, а отже, із ситуацією, з логікою мислення, чуттям мови та міри.

Основними формами вираження усного ділового мовлення є ***монолог*** та ***діалог***.

Типи усного ділового мовлення: ділова розмова, просто спілкування, телефонна розмова, нарада, збори, засідання, прийом відвідувачів, публічний виступ (лекція, доповідь, промова), офіційні розмови з підлеглими, коли обов'язкова мовна культура спілкування.

Суттєвої відмінності між усною та писемною формами ділового наукового тексту не існує, однак варто знати деякі шляхи наближення писемного мовлення до усного і користатися ними в практичній роботі. Це можна зробити в такий спосіб:

1. Замінити довгі речення короткими.
2. Обов'язково використовувати звертання до слухачів.

3. Вживати вставні слова, які допомагають впорядкувати послідовність викладу думок (*по-перше, по-друге, наступне*), дати свою оцінку повідомлюваному (*на нашу думку, як бачимо, можна сказати*), зберігати смислові причиново-наслідкові зв'язки (*отже, таким чином, можна зробити висновок, загалом*).
4. Ставити прямі та непрямі запитання, які сприяють активізації уваги слухачів (наприклад: *Які форми існування літературної мови знаємо?*) і одночасно давати відповіді на них: *Існує дві форми реалізації літературної мови — усна та писемна*.
5. Акцентувати час від часу увагу на предметі думки, наприклад: *документи — ділові папери — вони*.
6. Обов'язково робити паузи між частинами тексту, щоб дати слухачам можливість осмислити почуте. Бажано змінювати силу голосу, висоту тону. Темп мовлення варто обрати середній. Взяту тональність (робоча чи урочиста, піднесена чи буденна) треба зберігати протягом усього виступу.
7. Не вживати надміру слів іншомовного походження та вузькоспеціальних слів-термінів або коротко пояснити зміст використаних слів.
8. Виділити в тексті місця, які обов'язково треба переказувати (власні враження від явища, предмета, події, особи тощо), — це забезпечить якнайтісніший зоровий контакт зі слухачами.
9. Намагатися замінити віддієслівні іменники дієсловами, які роблять усне мовлення динамічним, пор.: *Це може бути свідченням завершення формування першої стадії. — Це свідчить про завершення формування першої стадії.*
10. Дієприкметникові та дієприслівникові звороти краще замінити окремими реченнями, пор.: *Починаючи вивчати проблему, спочатку опрацюйте необхідну літературу. — Коли починаєте вивчати проблему, краще спочатку опрацюйте потрібну літературу*.
11. Зайвий раз не ускладнювати речення, пор.: *Цей факт можна оцінити як нагадування. — Цей факт є нагадуванням.*

12. Якомога менше вживати цифрових даних. Якщо це неможливо, то будувати речення (текст) так, щоб числівники були у формі називного відмінка, пор.: *Дефіцит вимірюють 6 мільйонами 924 тисячами 549 гривнями. — Дефіцит становить 6 мільйонів 924 тисячі 549 гривень.*

Використання орфоепічних, акцентних, граматичних, лексико-фразеологічних, а отже, стилістичних мовних засобів тісно пов'язане з жанрами усного мовлення, у яких, крім ситуативних положень, слід враховувати ще міміку, жести, пози, тобто позамовні засоби. Композиція усного повідомлення має бути чіткою: вступ, основний текст та висновки. Окрему увагу у ньому звертають на логіку, емоційність впливу, важливість ритміки, логічного наголосу, на вставні слова, риторичні запитання, звертання, цитати тощо.

Особливості усного ділового мовлення:

— спонтанність;
— поширена інформативність, насиченість різними фактами;
— недостатньо уваги до форми вислову, особливо орфоепії;
— інтонація;
— можливість уживання повторів.

Основні різновиди усного монологічного мовлення

Усне монологічне мовлення — це безтекстові та зафіксовані форми, розраховані на усне відтворення. Зважаючи на функціональні особливості, характер контакту мовця зі слухачами, форми монологічного мовлення систематизують:

— ***за функціональним критеріями*** — *монолог публіцистичний, судовий, виробничо-службовий, науковий, навчальний*;
— ***за ситуаційними ознаками*** — *прямо контактний* та *посередньо контактний* (різні форми монологічної мови по радіо й телебаченню).

Усне ділове монологічне мовлення з усіма його функціональними різновидами характеризується специфікою словесної

організації, яка підпорядковується позамовним факторам та узгоджується із загальними етичними вимогами ділового спілкування.

Особливим жанровим різновидом мовленнєвої діяльності, своєрідним за своєю природою, місцем серед інших видів мовлення, а також якісними ознаками, є ***публічне монологічне мовлення***. У ньому найповніше реалізується система мисленнєво-мовленнєвих дій — уміле використання форм людського мислення (логічного, образного) та мовних засобів їх вираження. Діяльність людини, професія якої пов'язана з постійним виголошенням промов, доповідей, читанням лекцій, потребує набуття певної вправності у виборі відповідного жанру, формулюванні теми, відборі фактичного матеріалу та послідовності його викладу, а також високої культури мовлення та спілкування загалом.

Залежно від змісту, призначення, способу проголошення й обставин спілкування виділяють такі жанри усного публічного монологічного мовлення: доповідь, промова, виступ, повідомлення.

Доповідь — це одна з найпоширеніших форм публічного мовлення. Ділова доповідь — виклад інформації і шляхів розв'язання різних окремих практичних питань життя і діяльності певного колективу, організації.

Своєрідним різновидом ділової доповіді можна вважати звітну доповідь, у якій повідомляють не про одну чи декілька ділянок роботи, а про результат усієї роботи за певний період.

Промова — публічний виступ, присвячений злободенній, суспільно значущій темі. Виголошують на мітингах, масових зборах. Загальна мета може полягати в тому, щоб розважити, інформувати, надихнути, переконати, закликати до дії.

Виступ — це короткотривале усне мовлення з приводу одного чи кількох питань (на зборах, нарадах, ділових засіданнях, конференціях, сесіях, відкритих слуханнях, семінарах тощо). Поширеним є виступ за доповіддю (дебати). У такому виступі орієнтовно має бути вступна частина (вказівка на предмет обговорення), основна частина (виклад власних поглядів на певне питання), висновки (пропозиції, оцінка роботи).

Повідомлення — невелика доповідь на якусь тему. Якщо тема широка, пишуть доповідь, вузька — повідомлення.

Етапи роботи над публічним монологічним мовленням

Публічне мовлення, особливо такі його жанри, як доповідь, промова, потребують ретельної попередньої роботи, що передбачає кілька етапів:

1. Обдумування та формулювання теми, встановлення кола питань, які вона охоплює, виділення принципових питань.
2. Добір теоретичного та фактичного матеріалу (наукове опрацювання літератури, інформації, відібраної усним способом).

На останньому етапі важливо не просто знайти й опрацювати матеріал, а глибоко його осмислити, визначити головне та другорядне, вибрати основні положення з кількох джерел. Щоб виклад матеріалу був доступним, його переробляють, пристосовуючи до умов та рівня слухачів. Вибирати слід найяскравіші приклади, які добре сприймають на слух. Крім того, варто подумати про використання наочності чи технічних засобів (схеми, малюнки, таблиці, магнітофонні записи тощо).

Пошук та опрацювання літератури неодмінно вимагає навичок конспектування, що передбачає також дотримування певних правил.

Основні правила складання конспекту:

— уважно прочитайте текст, відмічаючи під час читання незрозумілі або незнайомі слова, нові імена, дати;
— запишіть на першій сторінці паспортні відомості книжки (статті), над якою працюєте;
— поділіть текст на логічно-смислові частини під час повторного читання;
— прочитайте помічені частини, дайте їм заголовок (складіть простий детальний план — послідовний перелік основних думок автора) і коротко запишіть;

— намагайтеся виразити думки автора своїми словами. цитуйте лише те, на що можна буде послатися як на авторитетний виклад думки;
— під час конспектування тексту значного обсягу на полях вказуйте сторінки книжки, з яких законспектовано основні положення;
— на полях помічайте значення нових та незнайомих слів, понять, також записуйте власні думки, коментарі стосовно прочитаного.

3. Складання плану, тобто визначення порядку розташування окремих частин тексту, їх послідовності та обсягу.

Складаючи план, треба пам'ятати, що в його пунктах перелічуються основні мікротеми тексту. Перший та останній пункти співвідносяться як вступ та висновки до тексту. Кожен пункт має бути коротким, чітким, відповідати змісту виділеної частини. Пункти складного плану можна розбивати на підпункти. Пункти (підпункти) оформляють як розповідне, здебільшого односкладне називне речення або питальне речення.

Основні правила складання плану:

— попередньо перегляньте текст;
— уважно прочитайте текст, визначте головну думку;
— поділіть текст на смислові частини, визначте мікротеми;
— сформулюйте пункти плану;
— спробуйте переказати текст, керуючись складеним планом.

4. Складання тез виступу.

Тези — це короткий виклад принципових положень, які не містять полеміки, фактів і мають бути роз'яснені та обґрунтовані під час виступу.

Порядок роботи над складанням тез:

— прочитайте весь текст, якщо він невеликий, або розділ, якщо твір великий за обсягом;
— знайдіть і виділіть основні положення, сформульовані автором;
— викладіть основні авторські думки у вигляді послідовних пунктів.

Вимоги до складання тез:

— формулювати думку слід чітко й коротко (4—5 речень);
— кожне положення містить лише одну думку;

— можна складати тези за абзацами, іноді одна теза може об'єднувати декілька абзаців;
— записуючи тези, краще їх нумерувати, хоча це не обов'язково.

5. Складання тексту виступу.

Текст — це повний розгорнутий виклад матеріалу з обраної теми. В основі його лежить логічна послідовність, якій підпорядковано і поділ тексту на частини. Виклад краще проводити дедуктивним методом, йдучи від загального положення до часткового, докладного його розкриття. Зрештою, можна обрати й індуктивний шлях, коли на основі конкретних положень лектор підводить слухачів до засвоєння головної думки (положення).

Текст публічного мовлення відповідає тим вимогам, які ставлять до нього як до основного реквізиту будь-якого документа. Він має чіткий поділ на вступ, основну частину та висновки. Відмінність полягає в тому, що, виголошуючи попередньо підготовлений текст, промовець враховує ситуацію, умови спілкування, пристосовуючись до яких може дещо модифікувати текст, вносити в нього багато усномовленнєвих елементів, вдаватись до повторів тощо.

Після виступу доповідач може відповісти на запитання (глибокі відповіді посилюють враження від виступу), дати додаткові пояснення, подякувати за увагу.

Слід звернути увагу на зовнішні компоненти виступу:
— зачин;
— виклад;
— кінцівка.

Зачин (початок виступу) — важливий компонент публічного мовлення, оскільки покликаний реалізувати насамперед психологічну мету — встановити контакт з аудиторією, привернути увагу слухачів, викликати інтерес до викладу, накреслити змістову перспективу, показати бажання повідомити щось нове.

На початку виступу треба чітко назвати тему доповіді та окреслити проблему, яку пропонуєте обговорити.

Своєрідний код взаємин між промовцем і слухачем, на думку психологів, закладено вже у звертанні до аудиторії. Розрізняють

кілька прийомів, які сприяють ефективному початку спілкування: яскравий епізод, цікавий факт, афоризм, цитата, питання до аудиторії.

Щоб знайти цікавий початок, треба багато працювати, думати, шукати. Важливо врахувати склад аудиторії, ступінь її підготовленості та зацікавленості. Добре, якщо контакт зі слухачами виникає на основі спільної розумової діяльності, тобто лектор (доповідач, оратор) і слухачі вирішують однакові проблеми, обговорюють спільні питання. Таку розумову діяльність науковці називають інтелектуальним співпереживанням. Не менш важливим є емоційне співпереживання, тобто оратор і слухачі повинні мати подібні відчуття, що їх викликає тема виступу.

Виклад — власне висвітлення основних положень доповіді (промови, повідомлення), суті справи. Відбувається переважно у традиційній формі розбивання загального тексту на кілька пов'язаних між собою тем (змістових частин). При цьому варто подбати про зв'язок між частинами. Усі питання слід висвітлювати збалансовано, однак не обов'язково кожному питанню відводити однаковий термін.

Виклад може оживити ліричний відступ — коротка кумедна історія чи навіть анекдот, які треба вміло вплести у загальний зміст виступу. Існує і чимало інших засобів, які допоможуть пожвавити виступ: порівняння, метафори, прислів'я та приказки, цитати, приклади з життя, використання гумору, дотепів та ін.

Кінцівка — це повідомлення про закінчення виступу. Вона має «заокруглити» його, тобто зв'язати з початком. Кажуть, що закінчення гарного оратора «сховане» вже у вступі. Не можна, за висловом Д. Карнегі, закінчувати виступ словами: «Оце, напевне, і все, що я повинен сказати стосовно цієї проблеми. Тому я, мабуть, на цьому закінчу». Закінчуючи, ніколи не кажіть, що ви закінчуєте!

Оберіть інший тип закінчення виступу залежно від теми та аудиторії, наприклад:

— резюмування основних питань;
— заклик до дії;

— поетичне закінчення;
— цитування тощо.

Про наближення закінчення виступу слухачів можна попередити — це дещо загострить їхню увагу. Після цього справді треба закінчити протягом 2—3 хвилин.

Оскільки закінчення, як і початок, має дуже важливе значення, то прикінцеві речення варто підготувати заздалегідь. Зробити це безпосередньо в аудиторії набагато важче або й узагалі неможливо.

Успіх публічного мовлення значною мірою залежить від майстерності доповідача. Батько риторики Цицерон зазначав, що найкращий оратор той, хто своїм голосом і повчає слухачів, і дає насолоду, і справляє на них помітне враження.

За сучасних умов володіння живим усним переконливим словом як засобом багатоманітного і різноспрямованого впливу на слухача ґрунтується на:
— культурі мислення: самостійність, самокритичність, глибина, гнучкість, оперативність, відкритість;
— культурі мовлення: правильність, виразність, ясність, точність, доцільність, логічність, оригінальність, краса;
— культурі поведінки: ввічливість, тактовність, коректність, розкутість, серйозність;
— культурі спілкування — повага до співрозмовника через вивчення його інтересів, управління поведінкою слухачів, згуртування однодумців, відповідальність за мовленнєвий вчинок.

Лектора (доповідача) оцінюють за такими ознаками:
— компетентність — рівень знань про предмет мовлення;
— лінгвістичні знання мовної норми та її варіантів, багатство мовних засобів (бідність словника у мові публічних виступів є неприйнятною);
— наявність чіткої дикції — правильна артикуляція, володіння різними типами інтонації, уміння змінювати темп мовлення, користуватися паузами;
— інтелігентність — тактовність, доброзичливість;

— вміння організовувати свої стосунки з аудиторією — дотримувати принципів співробітництва, виявляти коректність у мовленні (не вживати виразів типу *Вам зрозуміло? Ви цього не знаєте* тощо).

Усне діалогічне ділове мовлення

Різновидами діалогічного усного ділового мовлення є ділова бесіда та телефонна розмова.

Під час **ділової бесіди** двох чи більше ділових партнерів метою зустрічі є обговорення, вирішення певних питань, налагодження комерційних стосунків тощо.

Уміння вислухати людину, зрозуміти її — неабияке мистецтво, тому під час ділової бесіди віддають перевагу тим співрозмовникам, які уважно сприймають думки й докази свого партнера та говорять лише по суті, стежачи при цьому за його реакцією і відповідно коригуючи власні дії.

З урахуванням залежності ефективності розмови від поведінки і характеру її учасників, вичленовують такі основні моменти будь-якої ділової бесіди:

— встановлення місця й часу зустрічі (попередня домовленість про розмову на «своїй», «чужій» чи «нейтральній» території);
— спосіб вступу в контакт. За етикетом правила «бесіди» диктує «власник» території, а на нейтральній території ініціатива належить тому, хто прийшов перший: це привітання, жести, початкові фрази для мобілізації уваги співрозмовника;
— постановка мети (мета бесіди подається у формі проблеми, яку слід вирішити, або як конкретне завдання);
— фіксування домовленості й вихід із контакту. Співрозмовники підбивають підсумки бесіди, фіксують (бажано письмово) взаємні зобов'язання й розподіляють ініціативу щодо реалізації ухвалених рішень.

Є кілька різновидів ділових бесід залежно від мети й характеру поставленого завдання.

Службова бесіда — один із різновидів ділової бесіди. Найчастіше це розмова керівника з підлеглим. На думку психологів, такі бесіди сприяють підвищенню інтересу працівника до роботи, налагодженню тривалого ділового контакту, підсиленню авторитету керівника і довіру підлеглого.

Фахівці виробили певні правила ведення службових бесід. До такої бесіди треба готуватися заздалегідь. Слід поцікавитися особою майбутнього співрозмовника, його нахилами, захопленнями. Напруженості на початку розмови можна уникнути завдяки приязній і ввічливій манері звертання, вияву інтересу до особистих і службових справ співрозмовника. Розмова стане приємнішою й невимушеною, якщо підлеглий пересвідчиться у щирості намірів керівника.

У вирішальний момент бесіди — після з'ясування фактів, позиції підлеглого та викладення керівником свого розуміння справи — начальник має стимулювати подальшу діяльність працівника, поставивши перед ним конкретне завдання. У цій ситуації керівникові треба бути вкрай обережним і тактовним. Слід пам'ятати, що у взаєминах керівника та підлеглого наказовий тон спілкування, навіть якщо людина має право розпоряджатися, викликає або протест, або пасивність. Коли людина відчуває, що нею намагаються маніпулювати як річчю, у неї виникає бажання ухилитися від цього або зробити ступінь тиску мінімальним. Беручи це до уваги, керівникові слід вживати коректних за формою і змістом словесних і несловесних засобів, повідомляючи підлеглого про поставлене перед ним завдання.

Під час бесіди треба говорити чітко, переконливо, не поспішаючи. Протягом бесіди варто змінювати інтонацію, акценти, щоб мова не була монотонною, невиразною. Важливо, щоб підлеглий і особливо керівник до кінця вислуховували одне одного, якомога уважніше сприймали сказане співрозмовником.

Керівникам рекомендують дотримувати таких правил службової бесіди:

— визначте перед собою конкретні завдання;
— заздалегідь складіть план бесіди;

— визначте час, потрібний для досягнення своєї мети;
— виберіть місце й час проведення бесіди з урахуванням впливу її на результати;
— на початку бесіди створіть атмосферу взаємодовіри;
— від початку й до завершення бесіди дотримуйте основного напряму, що веде до поставленої мети;
— будьте на висоті;
— зафіксуйте подану інформацію в придатній для подальшого використання формі;
— припиняйте бесіду, досягнувши поставленої мети.

До запрошених на бесіду ділових людей теж висувають низку вимог.

Основна вимога — пунктуальність. На місце зустрічі треба прийти на п'ять хвилин раніше від призначеного часу. Слід заздалегідь уточнити адресу, вид транспорту, яким ви поїдете. Пам'ятайте: навіть якщо вам не скажуть, що не задоволені запізненням, за вами в цій фірмі збережеться репутація людини неввічливої.

Також вважають, що неохайний вигляд — це неповага до співрозмовника. Отже, одягатися треба охайно в традиційному стилі: повсякденний костюм, скромна краватка, добре вичищене взуття.

Прийшовши за дві-три хвилини до зустрічі в приймальню, чітко назвіть секретареві свої ім'я, прізвище, мету візиту.

Під час бесіди слід уважно слухати співрозмовника, не можна робити нервових рухів, крутити в руках якісь предмети або щохвилини позирати на годинник.

Відповідати на запитання потрібно якомога чіткіше й лаконічніше, бо безперервне красномовство справляє таке саме несприятливе враження, як і бурмотіння та заїкання. У ділових бесідах фіксований не тільки початок, а й закінчення. Іноді трапляється, що, захопившись відповідями, відвідувач згадує про власне запитання, коли час зустрічі вичерпано.

Нарешті, не можна затягувати бесіду — розмову варто завершити за мить до того, як відчуєте, що ви зайві.

Найважливішими етичними принципами в бесіді керівника з працівником під час прийому на роботу є:

— конфіденційність (забезпечення умов для щирої і відвертої бесіди, особливо під час викладення причин звільнення з колишньої роботи);
— доброзичливість (ставлення до співрозмовника має бути позитивним, схвальним; ваше схвалення та психологічна проникливість допоможуть йому точніше висловити свої думки, не замовчуючи істотного; навпаки, негативне ставлення одразу викличе у співрозмовника захисну реакцію, почуття невпевненості, настороженість, потайливість);
— психологічна проникливість (здатність до розуміння іншої людини, її емоційного стану, вміння підтримувати розмову, вирішувати конфліктну ситуацію, давати належну оцінку культурі мови, виразу обличчя співрозмовника);
— тактовність (повага до співрозмовника, виваженість у висловлюваннях, вміння надати йому психологічну підтримку і словом, і жестом тощо).

Телефонна розмова має свої специфічні особливості, оскільки співрозмовники не бачать одне одного. Тому в ділових телефонних розмовах слід якомога ширше використовувати лексичні можливості української мови: багату синоніміку, точність термінології. Обов'язково уникайте елементів професійного жаргону, діалектизмів, елементів просторічної лексики (зневажливих слів, образливої іронії, негативних експресивних оцінок). Володіючи формулами ввічливості, не забувайте про інтонаційні можливості мовлення.

Оскільки ділові партнери часто спочатку знайомляться заочно, по телефону, дуже важливо справити на співрозмовника добре враження. Для цього слід дотримувати низки вимог:

— якщо ви телефонуєте в установу чи незнайомій людині, то спершу відрекомендуйтеся: з вами розмовляє такий-то (ім'я, по батькові, прізвище, представник якої організації, вкажіть посаду); після цього запитайте ім'я, по батькові й прізвище свого співрозмовника. Усе це говоріть без поспіху, розбірливо,

щоб можна було записати. У великих установах подібні записи веде зазвичай секретар;

— завжди закінчує розмову той, хто телефонує, а не той, кому телефонують, тому що іноді у вас може бути два питання. Перше ви вичерпали — вам відповіли й поклали трубку. А у вас іще одне питання, і тому ви змушені телефонувати знову;
— розмовляти по телефону належить чітко й стисло. Слід заздалегідь продумувати свою розмову, щоб замість кількох хвилин не розтягувати її на півгодини;
— правильне, раціональне використання телефону має і такий аспект — розміщення апарата. Треба ретельно обміркувати це питання ще тоді, коли установу обладнують. Для цього слід заздалегідь знати, де будуть робочі місця, які потребують телефонного зв'язку, щоб найдоцільніше розмістити телефонні апарати. Як показує досвід, потрібен телефон спільного користування, розміщений у зручному для всіх місці.

Ділове спілкування по телефону можна подати у вигляді схеми.

— початковий етап спілкування — момент встановлення зв'язку;
— повідомлення мети дзвінка — виклад справи;
— завершення телефонного спілкування — закінчення розмови.

Встановлення зв'язку часом забирає багато часу й зусиль, особливо в людей багатослівних і неорганізованих.

Початкові фрази в службовій розмові мають вказувати не лише на те, що зв'язок між сторонами встановлено, а й визначити ці сторони. Службова особа, знявши слухавку, зобов'язана одразу назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, а також сказати, від чийого імені говорить (установа, службова особа та ін.). Звичайно, у відповідь теж називають себе й установу або себе та свою посаду (при цьому сторони вітаються).

Якщо той, хто телефонує, забув відрекомендуватися, співрозмовнику слід перепитати. Так само не слід сподіватися, що ваш голос обов'язково впізнають: це може викликати непорозуміння, також забирає час у ділової людини. На анонімний дзвінок можна не відповідати й покласти трубку.

Коли той, хто телефонує, не впевнений у правильності набраного номера, він послуговується формулами ввічливості: *Пробачте, це..., Перепрошую...*

В офіційній розмові по телефону неприпустиме звертання без привітання.

Ознакою особливої ввічливості вважають такі початкові фрази: *Чи можна попросити... Чи не можна покликати... Ви можете покликати... Чи не могли б ви попросити... Вам не важко попросити...*

Виклад справи передбачає введення в курс справи, постановку питання, обговорення ситуації, позитивну або негативну відповідь. Кожен із цих етапів слід будувати чітко, коротко, без зайвих подробиць. Обговорення певної ділової ситуації — найважливіший і найдовший за тривалістю етап будь-якої телефонної розмови. Отже, потрібен лаконізм. Його досягають за рахунок детально продуманого переліку головних і другорядних питань, які вимагають короткої конкретної відповіді.

Встановлено, що короткі фрази легше сприймати на слух, ніж довгі та ще й ускладнені подробицями і повторами. Ведення надто тривалих службових розмов — прояв безцеремонності та неповаги до тих, хто чекає звільнення телефону.

Розмову по телефону не можна перетворювати на монолог: викладаючи багатоаспектне питання, слід передавати інформацію частинами, по можливості частіше робити паузи, щоб до розмови міг долучитися співрозмовник.

Коли співрозмовник зупиняється, він цим самим дає знак, що чекає на підтвердження зрозумілості викладеного, а тоді продовжує думку. Пауза може означати, що якусь частину розповіді закінчено, думку завершено. Це створює певний ритм у розмові й дає можливість уникнути перебивання, переривання думки.

Трапляється, що з якихось причин зв'язок під час розмови переривається. Побутує правило, за яким під час розмови і по службовому, і по домашньому телефону знову набирає номер той, хто телефонував.

Ініціатива закінчення розмови належить зазвичай тому, хто подзвонив, але якщо співрозмовник значно старший за віком або за службовою посадою, слід надати можливість закінчити розмову йому. Молодший за віком чи за посадою може лише повідомити старшому про те, що він уже з'ясував усі питання, які в нього виникли.

Якщо викликаний по телефону службовець — жінка, то співрозмовник має зачекати, щоб розмову закінчила вона.

Різноманітні довідки по телефону дають чітко, діловито, водночас спокійно, ввічливо й не припиняють розмови доти, поки співрозмовник не зрозуміє всього того, що йому було сказано.

Головна складність в оволодінні усним мовленням полягає в необхідності визначати на слух, інтуїтивно доцільність чи недоцільність того чи іншого слова, звороту, інтонації, манери мовлення в кожному випадку. За висловом французького письменника Ларошфуко, істинне красномовство полягає в тому, щоб сказати все, що треба, але не більше. Багато говорити і багато сказати — поняття не тотожні.

Неабияке значення для підсилення смислової виразності та впливу на слухачів за умов очного спілкування мають його невербальні засоби — міміка та жести, погляд, поза промовця.

Отже, до усного ділового мовлення висувають такі вимоги:

— точність у формулюванні думки, недвозначність;
— логічність, послідовність;
— стислість;
— відповідність між змістом і мовними засобами;
— відповідність між мовними засобами та ситуацією спілкування;
— відповідність між мовними засобами й стилем викладу;
— різноманітність мовних засобів;
— нешаблонність у побудові висловлювання;
— доречність;
— виразність дикції;
— відповідність інтонації мовленнєвій ситуації.

Необхідно, щоб ці вимоги базувалися на знанні літературної норми й чутті мови (здатності відчувати належність слів до певного стилю, доречності вживання слів у певній ситуації). Загальну мовну культуру визначають і знанням норм літературної мови, і ерудицією, і світоглядом людини, і культурою мислення, і технікою мовлення. Слід пам'ятати, що усне ділове мовлення — це розмовно-літературне мовлення, що наближається до мовлення писемного.

Мовний етикет

Ділові стосунки і культура комунікації в цілому має не тільки внутрішню (моральну, психологічну), а й зовнішню сторону — етикет, норми якого досить значущі в моральному плані.

Етикет — це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших, форми звертання, манери, стиль одягу тощо). Це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства загалом. Етикет є певною формою церемоніалу, це мова символів.

Слово «етикет» увійшло до лексикону за часів правління французького короля Людовіка XIV (XVII ст.) як усталений порядок і форма ввічливості при дворах монархів. На одному з вишуканих прийомів короля гості одержали картки (етикетки) з добіркою правил поведінки під час конкретних церемоній.

Існує п'ять видів етикету: придворний, військовий, дипломатичний, загальногромадянський і діловий (службовий).

За ступенем ритуалізації поведінки виділяють три різні види етикету: повсякденний, оказіональний та святковий.

Діловий етикет — це норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки та спілкування під час вирішення ділових проблем; це встановлений порядок і норми взаємин на службі, з керівництвом, у відносинах між колегами, партнерами, клієнтами.

Важливими складовими ділового етикету є:

— офіційні та протокольні форми привітання та представлення;
— подарунки в ділових відносинах;

— етикет національних символів (повага до національних символів: прапора, герба, гімну);
— візитна картка;
— діловий одяг;
— етикет в рекламі та ін.

Основою етикетних норм є дотримання певної дистанції між працівниками різних рангів, толерантне ставлення до думок інших, уміння визнавати свої помилки, бути самокритичним, уміння використовувати в суперечці аргументи, а не владу чи авторитет тощо.

Діловий етикет потрібно розглядати в єдності з етикою, оскільки лише за такої умови його використання є плідним, бо сприяє ефективній взаємодії керівника з підлеглими, співробітників між собою, працівників будь-якої установи з клієнтами.

Різновидом ділового етикету є службовий етикет.

Службовий етикет — сукупність найдоцільніших правил поведінки там, де відбувається професійна діяльність (на виробництві, у будь-якій організації).

Дотримання правил і вимог службового етикету є обов'язковим для всіх, адже це сприяє створенню сприятливого морально-психологічного клімату для людей, забезпечуючи завдяки цьому гарний настрій людини. Останній впливає на здоров'я людини, на продуктивність її праці. Не випадково великі фірми та корпорації створюють власні Кодекси честі, у яких передбачено норми взаємин та правила службового етикету.

Етикет має багаторівневу будову:
— вербальний (словесний) рівень (етикетні вислови привітання, прощання, подяки, вибачення тощо);
— паралінгвістичний рівень (темп мовлення, гучність, інтонація);
— кінетичний рівень (жести, міміка, пози);
— проксемічний рівень (стандартні дистанції спілкування, почесне місце для гостей тощо).

Своєрідним стрижнем етикету є словесний рівень. Він найповніше репрезентує етнічну самобутність. Кожна мова вироби-

ла свою систему спеціальних висловів ввічливості — мовний етикет.

В етикеті зазвичай закладено й певні моральні принципи. Водночас етикет має суто зовнішню, часом відірвану від свого морального змісту, форму. Адже за суворим дотриманням правил етикету може приховуватися недоброзичливе ставлення до інших. У цьому разі етикет стає формою лицемірства.

Безпосередньо з мораллю пов'язані такі норми етикету: ввічливість, тактовність, коректність, вихованість.

Економічна діяльність, бізнес, управління можуть успішно здійснюватися тільки за наявності загальноприйнятих етичних норм. Повинні існувати певні правила, норми, які вказують, яка поведінка є допустимою, а яка — ні. Деякі з етичних правил, норм записані у вигляді законів і нормативів, деякі є елементом традиції, культури, моралі.

Культурні, психологічні, національні особливості народу не можуть не позначатись на його діловій культурі, впливаючи на культуру спілкування та взаємодії. Відмінності культур можуть бути досить істотними і стосуватися мови, правил етикету, стереотипів поведінки, використання певних засобів спілкування. Взаємодія з іноземними партнерами — це завжди зіткнення різних національних культур. Саме через неусвідомлення цього під час контактування представників різних країн відбуваються непорозуміння, а іноді й конфлікти.

На стадії реалізації контактів виявляються певні національні особливості, притаманні окремим народам. Ці особливості слід враховувати, готуючись до будь-яких переговорів з іноземцями, і відповідним чином коригувати свої дії. Так, характерним для поведінки представників різних країн під час переговорів відповідно до їхніх національних та психологічних особливостей є:

— *для американців* — прагнення обговорити не тільки загальні підходи, а й деталі, пов'язані з реалізацією домовленостей. Для них типовими є мажорний настрій, відкритість, енергійність, не дуже офіційна манера ведення переговорів. Водночас вони

поводяться впевнено і прагнуть домінувати, вважаючи, що їхня позиція єдино правильна. Професіоналізм представників американських делегацій зазвичай високий, і поводяться вони відносно самостійно, ухвалюючи рішення. Люблять ухвалювати пакетні рішення, вміють торгуватися, виявляють наполегливість у досягненні своїх цілей;

— *для англійців* — прагнення вирішити всі питання під час переговорів залежно від позиції партнерів. Тому вони мало уваги приділяють підготовці до переговорів, ставляться до розгляду питань досить гнучко, зазвичай позитивно реагують на пропозиції іншої сторони, намагаються уникати конфронтації;

— *для французів* — приділення уваги попереднім домовленостям та попередньому обговоренню проблем. Представники їхніх делегацій намагаються зберігати незалежність, але вони менш вільні у прийнятті рішень і пов'язані наданими їм інструкціями. Часто вибирають конфронтаційний стиль взаємин. Вони прагнуть використовувати французьку мову як офіційну під час переговорів;

— *для німців* — бажання вести переговори тільки тоді, коли впевнені у позитивному розв'язанні проблеми. Вони докладно виробляють свою позицію, поетапно обговорюють питання. Німці дуже пунктуальні, дотримують суворої регламентації поведінки. Для них мають значення статус, титули і звання людей, що беруть участь у переговорах;

— *для китайців* — чітке розмежування окремих етапів переговорів. Спочатку вони оцінюють зовнішній вигляд та поведінку партнерів, їхній статус. Намагаються з'ясувати позицію та можливості партнерів і тільки після цього висувають свої пропозиції, вміло використовуючи чужі помилки. Остаточні рішення приймають тільки після затвердження їх своїм керівництвом. Значну увагу приділяють виконанню досягнутих домовленостей, навіть використовуючи різні форми тиску;

— *для японців* — ввічливе ставлення до учасників спілкування, прагнення уникнути зіткнення позицій під час офіційних

переговорів. Вони йдуть на поступки, якщо поступки робить також інша сторона. Приділяють значну увагу розвитку особистих взаємин із партнерами. Вони дотримують точності та обов'язковості в усьому, підкреслено демонструють свою увагу, слухаючи співрозмовників (але це не означає, що вони з ними погоджуються). Особливістю є групова солідарність, вміння працювати в команді. Представники делегацій рішень самі не ухвалюють, обов'язково погоджують їх зі своїм керівництвом, на що витрачають чимало часу;

— *для представників арабських країн* — увага до дрібниць, яким іноді інша сторона не приділяє уваги. Труднощі й конфлікти під час переговорів іноді виникають через їхню звичку торгуватися, а також тому, що вони побоюються, що їх можуть зневажати й ними хочуть керувати;

— для *представників Росії та інших країн Співдружності* — звернення уваги на загальні питання й обмаль уваги до того, як їх реалізувати. У них переважає бажання критикувати партнерів, а не висувати власні варіанти конструктивних рішень, є прагнення не приймати ризиковані рішення.

Мовний етикет — це важливий компонент національної культури. У мові, мовленнєвій поведінці, усталених формулах (стереотипах) сформувався багатий народний досвід, неповторність звичаїв.

Для різних видів мовленнєвої діяльності суспільство формує певні правила їх здійснення. Правила ведення мовлення, чи етикет мовлення, поділяються на правила для мовця і слухача.

Загальні правила, що висувають для мовця, такі:

— слід доброзичливо ставитися до співрозмовника, поважати адресата;

— необхідно виявляти доречну у певній ситуації ввічливість (враховувати стать, вік, службовий чи суспільний статус тощо); треба знімати надмірну категоричність;

— мовцеві не рекомендовано ставити в центр уваги своє «я», нав'язувати свої думки й оцінку подій;

— необхідним для мовця є переведення власного «я» слухача в центр уваги;
— мовцеві треба вміти вибирати тему для розмови, доречну в кожній ситуації, яка є цікавою, зрозумілою партнерові;
— мовець повинен стежити за логікою розгортання тексту, за тим, щоб висновки не суперечили задуму бесіди;
— мовець повинен пам'ятати, що межа смислового сприйняття й концентрації уваги у слухача обмежені;
— мовцеві необхідно постійно відбирати мовні засоби відповідно до обраної тональності тексту, орієнтуючись не тільки на адресата, але й на ситуацію спілкування загалом, на офіційність або неофіційність ситуації;
— мовець повинен пам'ятати, що в усному контактному безпосередньому спілкуванні слухач не тільки чує, але й бачить його, отже, сприймає жести, міміку, пози, загальну манеру триматися під час розмови й культуру поведінки.

Відповідно до засад мовного етикету, **правила для слухача** є такими:
— необхідно перервати всі справи й уважно вислухати мовця;
— слухаючи, необхідно доброзичливо, з повагою та терпляче ставитися до мовця, бути тактовним;
— намагатися не перебивати мовця, не вставляти недоречних зауважень, не переводити власне слухання в говоріння;
— слухаючи, треба перевести мовця та його інтереси в центр уваги;
— необхідно вміти вчасно оцінити мовлення співрозмовника, погодитися чи не погодитися з ним, відповісти на питання.

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

Дотримання мовного етикету людьми так званих лінгвоінтенсивних професій — чиновниками всіх рангів, лікарями, юристами, працівниками зв'язку, транспорту тощо — має ще й виховне значення, мимоволі сприяє підвищенню як мовної, так і загальної культури суспільства. Але найбільш важливим є те, що неухильне, пильне додержання правил мовного етикету членами колективу навчального закладу, підприємства, офісу, інституції підтримує позитивний імідж, престиж усієї установи.

Чинники, що визначають мовний етикет

Які ж чинники визначають формування мовного етикету і його використання?

Мовний етикет визначають обставини, за яких відбувається спілкування. Це може бути ювілей університету, нарада, конференція, прийом відвідувачів, ділові перемовини та ін.

Мовний етикет залежить від соціального статусу суб'єкта й адресата спілкування, їхнього фаху, віку, статі, характеру, віросповідання.

Мовний етикет має національну специфіку. Кожний народ створив свою систему правил мовного етикету. За етикетом упізнають «своїх» етнічно (національно) і/або соціально (віком, родом занять, релігією тощо).

Мовний етикет відзначається стійкістю й консервативністю і в цьому стає подібним до офіційно-ділового стилю, який теж в ідеалі має лишатися сталим і непорушним. Мовний етикет запрограмований на найрізноманітніші типові ситуації, у яких використовують сталі мовні структури, кліше, закріплені національними культурними традиціями. Щоразу в певних ситуаціях ми повторюємо стереотипи поведінки, у тому числі мовної, які поза нашою свідомістю автоматично використовують у разі потреби.

Використання правил мовного етикету значною мірою залежить від конкретної ситуації спілкування місця й обставини

розмови, цільової настанови (повідомити, вплинути, вразити, здивувати, шокувати тощо). Але найбільшого значення набувають міжособистісні стосунки. Залежно від цього може йтися про п'ять тональностей спілкування: високу, нейтральну, звичайну, фамільярну, вульгарну.

Висока тональність відповідає спілкуванню у сфері суто формальних суспільних структур (урочисті заходи, дипломатичні прийоми тощо).

Нейтральна — функціонує у сфері офіційних установ. Вона найближча до здійснення службових повноважень працівника органів внутрішніх справ.

Звичайна тональність характерна для спілкування на побутовому рівні.

Фамільярна — забезпечує спілкування в колі сім'ї, дружньому товаристві, вона є емоційною.

Вульгарна — спостерігається в соціально неконтрольованих ситуаціях, вона занадто емоційна.

Коли слід звернутися до незнайомих людей, використовують нейтральні структури етикету. До близьких, навпаки, — емоційні, фамільярні, дуже рідко нейтральні. Ділове спілкування пов'язане з вибором етикетних мовних формул двох видів тональностей спілкування — високої та нейтральної.

Мовленнєвий і спілкувальний етикет

Мовленнєвий етикет передбачає реалізацію мовного етикету в конкретних актах спілкування, вибір мовних засобів вираження.

Отже, мовленнєвий етикет — поняття ширше, ніж мовний етикет, і має індивідуальний характер. Мовець вибирає із системи словесних формул найбільш потрібну, зважаючи на її цінність. Якщо ми під час розповіді надуживаємо професіоналізмами, термінами і нас не розуміють слухачі, це свідчить про порушення мовленнєвого етикету, а не мовного. Фахівці з проблем етикету визначають цю різницю так: між ідеальним мовним етикетом

і реальним мовленнєвим етикетом конкретної людини не може бути повного паралелізму. Реалізація мовного етикету в мовленні, комунікативна поведінка загалом завжди несе інформацію про мовця — з його знаннями, вміннями, уподобаннями, орієнтаціями тощо. Тому тут бувають усілякі — несвідомі й свідомі відхилення, помилки, порушення, інокультурні впливи, іншомовні вкраплення і т. ін. Мовець — це не «говорильний апарат», який просто озвучує чи графічно фіксує закладені в його пам'ять формули мовного етикету. Він має «простір для маневрування», має можливість вираження своєї індивідуальності навіть у межах цієї порівняно вузької мовної підсистеми. Суть афоризму «людина — це стиль» знаходить своє потвердження і тут.

У постійних системних відношеннях зі словесними формулами ввічливості перебувають немовні (невербальні) засоби вираження. Сукупність мовних і немовних засобів спілкування, якими послуговуються у різних комунікативних ситуаціях, становить спілкувальний етикет.

Спілкувальний етикет — це гіперпарадигма, яку мовці відтворюють за правилами, узвичаєними в певній мовній спільноті. Йому властива національна своєрідність, ідіоетнічність. В українців, наприклад, здавна побутує пошанна форма звертання на *Ви* до старших за віком, посадою, незнайомих, батьків: *Ви, тату..., Ви, мамо...* Ця граматична форма висловлення ввічливості — давня ознака української мови.

Суттєвою диференційною ознакою мовного етикету українців є вживання форми кличного відмінка у звертанні, наприклад: *Петре, Надіє, товаришу генерале*.

Національний мовний колорит в українській мові має також усталений зворот *Здоровенькі були!*

Крім цього, дослідники стверджують, що від національної належності і — зрозуміло — від загальної культури людини залежить також частота жестикуляції. Отже, важливо пізнавати національні особливості «граматики» мови тіла, яка має гармоніювати з вербальним мовленням, доповнюючи й підсилюючи його.

В усіх спільнотах завжди приділяли належну увагу засвоєнню правил етикету. Вченими вироблено рекомендації для адресанта, адресата та для присутнього під час розмови. Крім цього, існує чимало типових спілкувальних ситуацій, для яких характерна впорядкована парадигма мовних знаків (формул), вибір яких є дуже важливим в етикетному мовленні.

Вітання та побажання

Вітання виконує важливу функцію в комунікативному акті — з нього починається спілкування, а часто ним же й обмежується як етикетним ритуалом. Цим пояснюється спеціалізований характер і певний автоматизм вітальних висловів.

Перше враження про людину обумовлено тим, наскільки щиро та привітно вона вітається. У вмінні вибрати доречну форму вітання виявляється загальна й мовна культура людини. Вибір залежить від того, у якому оточенні перебуває людина, від віку співрозмовника чи співрозмовників, характеру стосунків між людьми, що вітаються чи прощаються, від того, де й коли це відбувається тощо.

Набір українських народних вітань надзвичайно різноманітний і поліфункціональний, наприклад: *Доброго ранку! Добрий день! Добрий вечір! Здрастуйте! Привіт! Дай Боже!* Існує також цілий ряд сакральних вітань, зокрема: *Христос воскрес! Христос рождається!*

Вітання — це слова або жести, звернені до кого-небудь під час зустрічі на знак прихильного ставлення до когось. Здавна в Україні живе добра традиція — вітатися з людьми незалежно від близькості знайомства.

Вітатися прийнято за допомогою таких мовних формул:

Доброго ранку! Добрий день (добридень, здрастуйте, здорові будьте)! Добрий вечір (добривечір)! Доброї ночі! Доброго здоров'я!

Вітаю (тебе; Вас)!

Радий (тебе; Вас) вітати!

Моє шанування!

Дозвольте Вас привітати!
Слава Україні! — відповідь: *Героям слава!*
Хай живе...
З приїздом Вас!
Поздоровляю Вас!
Здоровлю з...
Зичу радості, успіхів!
Віншую Вас з...
Зі святом Вас!
Вітаю з днем народження!
З настанням Нового року!
З прийдешнім Новим роком!
Вітаю з передноворіччям!
Бажаю (зичу) щасливого Нового року!
Хай щастить у Новому році!
Будьте здорові з Новим роком!
З настанням Нового року
З неділею святою будьте здорові!
Зі святом будьте здорові!
Дай, Боже, щастя! — відповідь: *Дай, Боже, здоров'я!*
Слава Ісусу Христу! — відповідь: *Слава навіки!*
Христос рождається! — відповідь: *Славте Його!*
Христос воскрес! — відповідь: *Воістину воскрес!*
Бажаю (зичу) Вам здоров'я, щастя, успіхів, усіляких гараздів!
Щасливих Вам свят!
Дозвольте вітати Вас від імені...
Наше щире вітання...
Хай збудуться всі Ваші мрії!

Формул вітання в українській діловій мові порівняно небагато, але завжди можна знайти потрібний вислів, виходячи з конкретної ситуації, щоб висловити пошану до особи. Так, *Добрий день!* — найпоширеніше вітання, яке фіксують пам'ятки з XVI ст. Прикметник *добрий* вживається як синонім до слів *приємний*, *сприятливий*, а значення цілого вислову — «побажання хорошого

дня, удачі протягом дня». Таку мовну формулу використовують у високій та нейтральній тональностях.

Вітання *Доброго дня! Добридень!* обмежуються фамільярною тональністю. Залежно від часу дня для привітання з колегами по роботі використовують також вітання *Доброго ранку! Добрий вечір!*

Якщо з діловим партнером у вас не буде дальшої розмови, то своє вітання ділова людина може супроводити легким поклоном, жінка — нахилом голови, а молодь має трохи нижче вклонятися старшим. Перш ніж звернутися із запитанням до незнайомого, слід з ним привітатися.

Правила вітання:

1. Першим вітається:
   — молодший зі старшим;
   — підлеглий з керівником (однак руку для потиску першим подає керівник);
   — чоловік із жінкою;
   — жінка зі старшою за себе жінкою;
   — молода жінка з літнім чоловіком;
   — незалежно від віку, статі, посади той, хто проходить повз когось або переганяє його;
   — той, хто підходить до гурту;
   — той, хто заходить у приміщення.
2. Жінку зобов'язаний вітати першим саме керівник, навіть якщо вона — його секретар.
3. Словесні вітання слід супроводжувати невербальними знаками:
   — жінки — плавним нахилом голови;
   — чоловіки — легким схилянням верхньої частини тулуба і/або голови;
   — молоді люди — такими ж, але трохи нижчими поклонами.
4. Вітаючись, треба:
   — привітно усміхнутись і дивитися людині в очі;
   — вийняти цигарку з рота, а руки з кишень;
   — зняти темні окуляри;

— чоловікові підвестись і стояти доти, доки жінка не сяде або не піде.

5. Першим руку подає:
   — старший — молодшому;
   — жінка — чоловікові;
   — соціально вищий — соціально нижчому;
   — подають тільки праву руку.
6. Не потиснути руку у відповідь вважають образливим.
7. Не подають руку для потиску через стіл. Якщо підлеглий зайшов до кабінету керівника, то керівник має вийти з-за столу та привітатися рукостисканням або ж обмежитися кивком.
8. Якщо ваш діловий партнер — жінка, то, вітаючись, вона може не знімати рукавичок. У свою чергу, чоловік, вітаючись із жінкою в рукавичках, подає руку без рукавички.
9. У руку цілують:
   — тільки заміжніх і старших жінок; дівчат цілують у щічку;
   — руку жінки беруть за пальці, підносять і в легкому нахилі голови цілують у тильну сторону пальців або ж у передню частину тильної сторони долоні;
   — під час поцілунку чоловік має зняти капелюха і рукавички.

Отже, вітайтеся завжди привітно, незалежно від того, який у вас настрій.

Звертання

Звертання — найяскравіший і часто вживаний вид мовленнєвого етикету. Суть його полягає в тому, щоб назвати співрозмовника з метою привернути його увагу, звернутись з проханням чи пропозицією.

Система етикетних звертань української мови зазнала у своєму історичному розвитку найбільше змін, що пояснюється особливою залежністю від соціальної організації суспільства. Сьогодні реєстр слів-звертань офіційного вжитку становлять *пане (пані, панове), добродію (добродійко, добродії), друзі, товариство,*

колеги, громадо, громадянине (громадянко, громадяни), товаришу (товаришко, товариші), які супроводжують етикетні означення *вельмишановний, вельмиповажний, глибокоповажний, високодостойний, шановний, дорогий*, наприклад: *високоповажний пане Президенте, глибокоповажні пані та панове, дорогі друзі, шановні колеги.*

Вибір звертання значною мірою залежить від тональності спілкування. Офіційна величальна функція закріпилася сьогодні за звертанням *пане (пані, панове)*. В офіційному, здебільшого усному спілкуванні послуговуються цим звертанням у поєднанні з прізвищем або назвою особи за фахом чи родом діяльності, наприклад: *пане Ткачук, пане професоре, пане ректоре.*

Звертання *добродію (добродійко, добродії)* вважають давньою почесною назвою осіб, що роблять добро. Як етикетне звертання його фіксує «Історичний словник української мови» Є. Тимченка з XVII ст. Поширене воно було здебільшого на сході України, і вживали його у сполученні з етикетними означеннями *вельмишановний, вельмиповажний* та з прізвищем, ім'ям, іменем по батькові, наприклад: *вельмишановний добродію Олексію Петровичу*. У традиційному значенні варто вживати це звертання й сьогодні в різних сферах суспільного життя, зокрема діловій.

Звертання *товаришу* з'явилося в українській мові наприкінці XIX — на початку XX ст., і використовували його в інтелігентському середовищі в значеннях: «1. Людина, зв'язана з ким-небудь дружбою. 2. Людина, ідейно зв'язана з іншими людьми». У радянський час це слово витіснило всі інші звертання, ідеологізувалось і функціонувало для називання соратника по партії. Дискусія про те, щоб замінити звертання *товаришу лейтенанте (полковнику)* на традиційне для українського війська звертання *пане* ще тільки починається. Більш поширеним є звертання *Товариство!* до групи людей, які пов'язані певною спільністю (інтересами, становищем у суспільстві тощо).

Звертання *громадянине (громадянко, громадяни)* обмежується правовою, юридичною сферою і підкреслює рівність усіх членів

суспільства перед законом як осіб, що користуються громадянськими правами і мають певні обов'язки.

Слідом за радикальними політичними й економічними змінами в суспільстві сфера вживання звертань до незнайомих (і знайомих) *товаришу, громадянине* звузилася сьогодні до мінімуму.

Однією з форм звертання до незнайомих людей, яким наперед виказуємо кредит довіри, є слово *друзі*.

У розмові з колегами, звертаючись до керівників установи, організації узвичаєною є форма звертання на ім'я та по батькові, наприклад: *Вікторе Андрійовичу, Іване Степановичу, Юліє Володимирівно*. У Київській Русі ім'я по батькові виконувало функцію прізвища, наприклад *Анна Ярославна*. Згодом будова найменувань стала двокомпонентною, наприклад: *Ярослав (Володимирович) Мудрий*.

Отже, легко відмовлятися від власне українських звертань на ім'я та по батькові, очевидно, не варто. Однак треба наголосити на тому, що не по-українськи звучить звертання *Олександрівно! Миколайовичу!* Така традиція звертання здавна відома російській мові, і не слід її переймати!

Заслуговує на увагу і вибір звертання до великої кількості слухачів на різноманітних зібраннях, засіданнях, конференціях тощо. Форму звертання зазвичай визначає вид зібрання. Кожне звертання враховує своєрідність аудиторії, прагнення і можливість доповідача наблизитись до слухачів, наприклад: *Вельмишановний пане ректоре! Вельмишановний пане голово! Шановні колеги! Дорогі друзі! Вельмишановні пані та панове!*

Стандартна послідовність фраз у розмові з незнайомою людиною може мати таку послідовність:

1. Вітання: *Доброго ранку (Добрий день! Добрий вечір!).*
2. Вибачення і прохання: *Вибачте, що затримую Вас! Скажіть, будь ласка, ... (Будьте ласкаві, скажіть... Чи не могли б Ви сказати...).*
3. Подяка: *Щиро (сердечно) дякую Вам за ... (Щиро вдячний за...).*

4. Вибачення: *Пробачте, що затримав Вас (Даруйте, що завдав Вам клопоту).*
5. Прощання: *До побачення! (Бувайте здорові! Усього Вам найкращого! Хай щастить!).*

У фразі з проханням варто (не обов'язково) вживати слова звернення: *Шановний (а) пане/пані! Шановний (а) добродію/добродійко! Пане міліціянте!*

Кожен народ має свої традиційні форми звертання. Наприклад, у Румунії є три форми звертання; в англійців цієї проблеми майже немає, оскільки граматичну форму звертання на *ти* у них не вживають (звертатися на *ти* можна лише до Бога); у Швеції й Польщі вважають не зовсім ввічливим звертатися до незнайомих, а особливо до старших і керівництва на *ви*, тому й вживають як компромісний варіант третю особу, приміром: «Чи дозволить пані її провести?»; «Чи не хоче пан редактор залагодити справу?».

В українській мові, щоб надати звертанню ґречної форми, до займенника *ви* додають прізвище, ім'я, по батькові чи титул, наприклад: *Леоніде Федоровичу, вас просять до телефону*.

Ввічливим вважають звертання на *ви*:

— до малознайомої або незнайомої людини;
— до свого друга чи приятеля в офіційних обставинах спілкування (на зборах чи на вченій раді, у присутності офіційних осіб тощо);
— до рівного й старшого за віком чи становищем;
— за підкреслено чемного, стриманого ставлення.

Звертання на *ти* у ділових контактах — вельми складна проблема. З одного боку, це ознака особливого довір'я, близькості, симпатії однодумців. З іншого, коли, скажімо, начальник говорить *ти* своїм підлеглим, — це принизливо для обох сторін, таке звертання особливо ображає старших за віком.

На зміну їм прийшли: *добродію, пане, панове, шановне зібрання*. Але якщо форми звертання вам не до вподоби, вживайте безособові конструкції на зразок: *Даруйте, я зробив це не навмисне; Будь ласка, зробіть мені послугу...*

Привернення уваги до себе

Щоби привернути до себе увагу особи, потрібно:

— спочатку звернутися до неї зі словами вибачення: *Прошу вибачення! Перепрошую! Будь ласка, пробачте! Прошу пробачити!*

— коли особа виявить увагу поглядом, мімікою, реплікою, продовжити розмову: *Скажіть, будь ласка! Дозвольте запитати! Чи можна на хвилинку привернути Вашу увагу? Чи можна Вас запитати? Чи дозволите на хвилинку відірвати Вас від справ?*

— почувши репліки-відповіді адресата: *Я Вас слухаю! Я до Ваших послуг! Чим можу Вам допомогти? Прошу!*, можете звернутися з проханням чи питанням;

— якщо таких реплік не було чи вони мали заперечний характер (*Даруйте, не можу Вам допомогти; На жаль (вибачте), я зайнятий*), потрібно перепросити й відійти.

Вибачення

Ситуація вибачення — це складний морально-психологічний стан, пов'язаний зі спокутою провини за якийсь учинок. У цій ситуації неодмінно присутній відтінок покаяння, прохання. Провина може бути значною або незначною, що вимагає різних виразів мовного етикету.

Наприклад, за незначну провину доречне вибачення без пояснення причин, бо вони очевидні (штовхнув, зачепив когось, наступив на ногу, не пропустив уперед тощо). Суто етичний зміст виражається у стилістично нейтральній формі:

Пробачте, будь ласка!

Вибачте, що потурбував (за несподіваний прихід, за запізнення, за те, що так рано телефоную...)

Я повинен(-на)...; Я хочу...; Дозвольте принести Вам свої вибачення... (вирази мовного етикету, частіше вживані з відтінком офіційності)

Не гнівайтеся на мене...; Не ображайтеся, що я...; Я не хотів Вас скривдити...; Я винуватий перед Вами, що заподіяв Вам стільки турбот (занепокоєння тощо).

У нейтральній тональності, а значить, і в діловому мовленні, вживають вислови:

— *Вибачте!* — нейтральний вислів, який, вважають дослідники, запозичений з польської мови, де він означав «роздивлятися, побачити, розпізнати». Фраза *Вибачаюсь!* за формою не відповідає змістові вибачення — дія скерована на самого мовця. Дієслово *вибачатися* позначає дію, яка не може бути спрямована на предмет, є неперехідним і функціонує в українській мові в значенні «просити вибачення, усвідомлюючи свою провину» безвідносно до об'єкта дії. Відповідно, його можуть вживати в контексті «Не живу, а вибачаюся»;
— *Пробачте!* — поширилось під впливом слова польської мови *przebaczyć* — «недобачити, пропустити», однак розвинуло нове лексичне значення. Його вживають в українській мові як вибачення, вияв перепрошення з XVII ст.

Зверніть увагу на граматичну будову деяких формул вибачення: після слова *вибач* (а також *пробач, пробачте*) має бути слово в давальному відмінку: *вибачай сестрі (братові, друзям), пробачте нам.*

Ніколи не відповідайте на вибачення «*Угу*», краще відповісти: «*Дякую*», «Усе *гаразд*» тощо. Уникайте в кінці вибачення використовувати слова *але* або *якщо* (*Мені дуже шкода, але …*). Це саме *але* має чіткий підтекст: «Насправді я не шкодую».

У діловому середовищі майже щодня виникає безліч ситуацій, які необхідно залагоджувати, перепросивши за завдані неприємності (наприклад, ви на кілька днів затрималися з відповіддю, запізнилися на зустріч з кандидатом на вакансію тощо). Щоб не образити майбутнього працівника, партнера чи колегу, показати його значимість для компанії, можна скористатися такими мовними формулами:

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося...

Щиро просимо вибачення за затримку з відповіддю…

Хочемо вибачитися за завдані Вам зайві турботи…

Вибачте, нам вельми незручно, що...

Щиро перепрошуємо Вас за вчорашнє спізнення на зустріч…

Просимо вибачення за створені Вам не з нашої вини незручності…

Перепрошуємо за зайві турбування з приводу...

У загальному випадку, коли просять вибачення за певну провину, послуговуються зворотами *Перепрошуємо за…, Просимо вибачити за…, Даруйте за…*

Стилістично підвищені форми вибачення: *Перепрошуємо за необачність, Просимо вибачити за необачність, Перепрошуємо за недбалість, Просимо вибачити за недбалість (пробачити нашу недбалість), Перепрошуємо за помилку, Просимо вибачити (пробачити) нам помилку, Даруйте за необачність, Даруйте за недбалість, Даруйте за помилку*.

Офіційні вибачення є формою соціального ритуалу та застосовують у ситуаціях, коли завдано збитки конкретним особам, групам людей, організаціям чи інституціям. Основною особливістю такого типу вибачень є те, що вони здійснюються за формою, визначеною соціальними правилами й регламентом.

Прохання

Прохання — спонукальна мовленнєва дія у ввічливій формі з метою чогось домогтися від адресата. Мовні засоби прохання можуть бути використані як вислови привернення уваги, наприклад: *Будьте ласкаві! Будь ласка! Ласкаво прошу!* Формулами позитивних реплік-відповідей на прохання є, наприклад: *Прошу! Будь ласка!*

Вживаючи стрижневе слово *ласка*, ми виявляємо привітність, доброзичливість.

Серед форм висловлення прохання в ситуаціях ділового спілкування використовують формули:

— *Будь ласка!* — функціонує в українській мові з XVI ст. для вираження прохання, запрошення, вибачення. У ситуації чемного

звертання до незнайомих старших за віком осіб вживають вислови *Будьте (такі) ласкаві! Якщо Ваша ласка! З Вашої ласки!* в межах високої, нейтральної та фамільярної тональностей.

— *Прошу!* — форма, яку, вживаючи із різною інтонацією, можна використовувати з метою обслуговування кількох етикетних ситуацій:
  1) Прошу! — прохання;
  2) Прошу! — дозвіл;
  3) Прошу? — спонукання до повторення сказаного через недочування.

Подяка

У висловах подяки виразніше виявляється функція ввічливості, тому їх використання належить до обов'язкових етикетних настанов. Не раз вислови подяки вживають на знак ввічливої згоди або відмови на будь-яку пропозицію.

Вибір репліки-відповіді на подяку залежить від того, за що дякують. Наприклад, за їстівне кажуть: *На здоров'я!*; за річ, одяг — *Носи на здоров'я!* і т. ін. Універсальна, найбільш поширена відповідь на подяку — це *Прошу! Будь ласка!*

Вибираючи формули подяки, треба враховувати значущість послуги, ситуацію. За незначну послугу можна використати *Дякую! Спасибі!* Вважають, що вислів *Дякую!* запозичено з німецької через посередництво польської, а вислів *Спасибі!* є східнослов'янським явищем, яке виникло після прийняття християнства. Первинно це була двослівна мовна формула вдячності *Съпаси богъ* з вихідним значенням побажання спасіння Богом того, кому дякували. Цікаво, що в західнослов'янському аналогічному побажанні закладено ідею «Хай Бог заплатить тому, кому дякували» (порівняймо в польській мові *Bog zaplac*).

Посилюють вдячність слова *щиро, сердечно, уклінно, дуже, глибоко, вельми*, наприклад: *Дуже вдячний за Вашу турботу! Щиро Вам дякую!*

В офіційних ситуаціях слова подяки часто вживають зі словами *дозвольте, прийміть, складаю (складаємо)*, наприклад: *Дозвольте висловити вам подяку! Прийміть мою найщирішу вдячність! Складаю щиру подяку!*

Знайомство

Знайомство — це встановлення контакту між людьми із повідомленням ними чи про них комунікативного мінімуму інформації, потрібної для спілкування. Цей мінімум становить:

— ім'я чи ім'я та прізвище:
— ім'я та по батькові;
— усі три компоненти;

Залежно від ситуації спілкування та статусних ознак партнера можна назвати:

— фах комуніканта;
— посаду;
— заклад навчання, місце роботи;
— місце проживання;
— позапрофесійні інтереси.

Залежно від рівня офіційності процедура знайомства набирає дедалі більше формальної вагомості. Найчастіше, коли вам конче потрібно встановити ділові контакти, вдаються до послуг третьої особи — посередника, який представить вас діловому партнеру.

Коли посередника немає, а вам терміново потрібно вирішити певне питання, слід відрекомендуватися самому. Діловий етикет радить: першим відрекомендовується той, хто став ініціатором зустрічі, молодший — старшому, підлеглий — керівникові, а ось жінці, незалежно від віку, не належить першою відрекомендовуватися чоловікові, хіба що вона студентка й хоче щось з'ясувати у викладача. Зрозуміло, жінці краще скористатися допомогою третьої особи.

Ритуал знайомства слід здійснювати спокійно, стримано, з гідністю. Якщо хочете справити добре враження на ділового

партнера чи нового знайомого — дивіться (непильно) йому в очі, а для посилення можете ще й посміхнутися. Приємні емоції, що виникли у співрозмовника, сприяють доброзичливому сприйманню ним інших людей — зрозуміло, у першу чергу вас самого; поліпшують здатність людини до спілкування, а найголовніше — сприяють успішному закінченню ділової зустрічі. Украй нечемно не дивитися на того, з ким ви розмовляєте. Не обов'язково під час знайомства говорити: «Дуже приємно». Якщо ви це кажете, то можете пояснити причину свого задоволення знайомством: «Рада познайомитися з вами! Читала ваші дотепні оповідання та нариси».

У ділових кліше під час знайомства використовують такі компоненти, як посада, професія звання ім'я та по батькові, адже це дуже важливо для здійснення функціональних обов'язків.

Знайомство без посередника передбачає вживання таких мовних формул: *Будьмо знайомі! Я хочу (хотів би) з Вами познайомитися! Мені конче треба з Вами познайомитися! Ви не проти, щоб ми познайомилися? Чому б нам не познайомитися? Дозвольте відрекомендуватися!*

Після цих формул ідуть фрази-самоназивання: *Моє ім'я...; Моє прізвище...; Мене звати...; Я — ...*

Знайомство здебільшого відбувається у формі такого діалогу:

— *Будьмо знайомі! Моє ім'я Тарас (Бондаренко).*

— *Андрій (Васильович; Шелудько). Дуже приємно! (Мені дуже приємно з Вами познайомитися! Радий знайомству з Вами!).*

Знайомство через посередника відбувається за допомогою таких одиниць: *Дозвольте відрекомендувати Вам...; Дозвольте познайомити Вас із...; Познайомтеся, це...; Познайомтеся, будь ласка, це ...; Знайомтеся, будь ласка. Це мій...*

Особа, якій відрекомендовують, може висловити свої почуття такими фразами: *Дуже приємно! Я вже чув про Вас; Мені (надзвичайно) приємно з Вами познайомитися! Я радий знайомству з Вами!*

Знайомлячись із новою особою, слід пам'ятати про таке:

— жінкам не бажано знайомитися з чоловіками без посередника (крім службових, професійних взаємин);

— своє ім'я (прізвище, по батькові) треба вимовляти розбірливо, без поспіху, достатньо голосно;
— знайомляться через посередника стоячи;
— руку першим подає той, кому відрекомендовують;
— чоловіки, знайомлячись, мають підвестися, бо вклонятися сидячи незручно. У свою чергу, жінка не підводиться з місця, за винятком тих випадків, коли її знайомлять зі старшою за віком жінкою чи вона сама хоче виявити особливу повагу до людини, з якою її знайомлять. Знайомлячись із чоловіком, перша для потиску подає руку жінка, якщо вважає за потрібне, а коли ні — обмежується кивком голови. В усіх інших випадках, як уже зазначалося, перший простягає руку для потиску старший за віком (у товаристві) чи за службовим становищем (в установі, на виробництві, в навчальному закладі тощо);
— незалежно від службового становища чоловік (хай він навіть генеральний директор міжнародного концерну), коли жінка заходить до його кабінету, має підвестись і, вийшовши з-за столу, чекати, поки вона не відрекомендується й не подасть йому руки. Себе він може не називати, бо відвідувачка, певне, знає, до кого з'явилася на прийом. Коли процедура знайомства завершилася, можна викладати суть справи;
— коли ви приходите на нове місце роботи, то маєте відрекомендуватися самі співробітникам або вас має відрекомендувати керівник. Під час виконання службових обов'язків ви теж можете потрапити в ситуацію, коли потрібно відрекомендуватися незнайомим людям. За етикетом, слід спочатку привітатися, а потім сказати: «*Я — Криворучко Людмила Іванівна, ваш дільничий інспектор* або *...ваш новий співробітник*». За потреби відрекомендувати когось товариству треба говорити: «*Я хочу вам відрекомендувати нового викладача, кандидата історичних наук Івана Зіновійовича Орла*» або «*Сьогодні консультацію проведе Володимир Андрійович Буряк, він фахівець у галузі...*».

Якщо ділове знайомство відбулося і ви хочете, щоб воно стало тривалим і приємним, тоді вам слід дотримувати ще й таких правил:

— коли ви не можете згадати, як звуть вашого ділового партнера, перепитайте ще раз: це краще, ніж ламати голову над якимось особливим звертанням;
— у товаристві не слід перешіптуватися потай від інших, плескати долонею по столу і надто енергійно виражати свої емоції, довго говорити про власне самопочуття;
— розповідаючи про відсутнього, не можна казати *він* чи *вона* — треба називати людину на ім'я;
— в установі обов'язково слід дочекатися запрошення господаря сісти.

Дедалі ширше для того, щоб відрекомендуватися, застосовують візитні картки. З привілею дипломатів, державних і політичних діячів візитки перетворилися на предмет чи не повсякденного вжитку під час ділового спілкування бізнесменів, журналістів, учених, службовців — будь-якої людини. Знавці міжнародного етикету авторитетно заявляють, що найбільшого поширення візитні картки набули в Японії. Здається, немає жодного японця, у якого б не було візитної картки, а процес обміну ними перетворився на ще одну національну церемонію.

На візитних картках, які виготовляють з білого цупкого паперу (зазвичай розміром 9×5 см), зазначають ім'я й прізвище, а нижче, під ними, — посаду власника картки. У лівому нижньому куті візитки друкують адресу установи, у якій працює її власник, а в правому — номер службового телефону. На зворотному боці може бути вказано аналогічно домашню адресу й номер домашнього телефону.

Візитні картки можна вручати безпосередньо під час знайомства, передавати через інших осіб і надсилати поштою. За правилами етикету, відповідь на одержані візитки слід давати також візитками (оптимальний термін — протягом доби).

Доцільність використання візитних карток зумовлено двома обставинами: по-перше, вони стисло й чітко представляють її

власника; по-друге, є підтвердженням його наміру в майбутньому підтримувати ділові контакти.

Порада, пропозиція

Порада — це орієнтовна вказівка, як діяти за певних обставин, допомога добрим словом у скруті; розрада. Для її здійснення можливо використовувати такі мовні формули: *Я дуже раджу Вам...; Я пропоную Вам...; Я би радив Вам...; Дозвольте порадити Вам...; Може б, Вам...; Вам слід (варто)...*

Адресат повинен відповідно відреагувати на пропозицію, обов'язковими при цьому мають бути слова подяки: *Я Вам щиро вдячний (щиро дякую) за пораду! Я нею неодмінно скористаюся. Я не зможу скористатися з Вашої пропозиції (поради), але я щиро дякую за неї! Дякую за пораду (пропозицію)! Я мушу добре її обміркувати (подумати над нею)!*

Згода

Згода — позитивна відповідь, дозвіл на що-небудь, вияв бажання щось робити. Згоду виражають використанням таких мовних формул: *Добре! Будь ласка! Прошу! Згоден! Погоджуюся! Мушу погодитися! Доведеться погодитися! Авжеж; авжеж, що так! Гаразд; Звичайно; Ви маєте рацію; Безперечно; Поза всяким сумнівом. Я ж так і знала! І я такої ж думки; Очевидно, це саме так; Так воно і є; З приємністю (із задоволенням).*

Відмова

Відмова — відповідь про небажання або неможливість виконати прохання, наказ тощо. Певна річ, ви не завжди можете задовольнити прохання, прийняти ту чи іншу пропозицію і тому змушені відмовити. Відмова має бути коректною, доброзичливою й переконливою.

А щоб пом'якшити тон відмови, на початку речення треба вживати слова: *на жаль, шкода, дуже шкода, на превеликий жаль, щиро жалкую, вибачте, мені дуже прикро, перепрошую.*

Мовні формули, що їх варто використовувати для відмови:

На жаль, ніяк не можу погодитися;

Шкода, але про це не може бути й мови;

Даруйте, але я тушений Вам (тобі) відмовити;

Дуже шкода, але я не погоджуюсь;

Я б дуже хотів (Мені дуже хотілося б), але...;

Перепрошую, мені треба подумати (мушу порадитися, я маю спочатку це обміркувати).

Всіляко варто уникати прямої відмови, вживаючи слова *Ні! Ні, я не погоджуюсь! Звичайно, ні!* Краще скористатися делікатною формою непрямої відмови (останній приклад).

Розрада

Розрада — те, що приносить заспокоєння в горі, печалі. Лексико-граматичним засобом вираження розради є дієслово у формі наказового способу однини або множини:

Не переживай(те)!

Не переймайся(-теся)!

Заспокойся(-тесь)!

Не журись (-іться)!

Опануйте себе!

Не бери(-іть) собі це так близько до серця!

Викинь(те) це з голови!

Не думай(те) про це!

Не звертай(те) на це уваги!

Сподівайся(-теся) на краще!

Для висловлення розради можна послуговуватися й іншими граматичними конструкціями: *Не варто про це думати! Це все дрібниці! Всяке буває. Це не твоя (Ваша) провина. Все буде добре (гаразд). Ти (Ви) маєш(-єте) сподіватися на краще.*

Співчуття

Співчуття — чуйне ставлення до людини в її переживаннях, стражданнях, нещасті, горі. Для висловлення співчуття зазвичай послуговуються такими мовними формулами: *Прийми(-іть) моє глибоке (щире) співчуття; Дозволь(те) висловити тобі (Вам) моє щире співчуття; Я розумію твоє (Ваше) горе; Я поділяю твій (Ваш) смуток; Я горюю разом із тобою (Вами).*

Висловлювання співчуття зазвичай супроводжується потиском руки, а жінки (за умови близького знайомства з адресатом) обнімають і цілують його (її).

Схвалення

Схвалення — визнання адресатом чиїхось дій, учинків, рішень, слів правильними. Для його висловлення слід застосовувати наступні мовні одиниці: *Ти (Ви) правильно вчинив(-ли) (сказав, виступив); Дуже правильний (розумний, доречний) вчинок; Ти (Ви) прийняв(-ли) надзвичайно вдале (розумне, продумане) рішення; Я вражена(-ий) твоїм (Вашим) вчинком (виступом).*

За нормами гарного тону особа, вчинок якої схвалено, має належно відреагувати. З цією метою можна скористатися такими формулами: *Дякую! Це тобі (Вам) тільки здається; Мені приємно, що ти (Ви) оцінив(-ли) мій вчинок; Я не вартий таких слів; Те саме я можу сказати і про тебе (Вас).*

Ці фрази супроводжуються невербальними засобами вираження вдячності: ввічливим кивком, приязною усмішкою.

Зауваження, докір

Зауваження — це докір, закид, указівка на помилки в поведінці, висловлення невдоволення. Мовні формули, що вживають для його висловлення, можуть бути такими: *Я змушений зробити тобі (Вам) зауваження; Ти (Ви) не зовсім добре вчинив(-ли) (зроби(-ли),*

сказав(-ли)); Ти (Ви), напевно, недостатньо це обміркував(-ли) (продумав(-ли) як слід); Тобі (Вам) так робити (говорити) не личить; На мою думку, цей вчинок не робить тобі (Вам) честі; Твій вчинок виходить за межі етичних норм; Це було недобре.

Залежно від предмета розмови та змісту зауваження адресат може висловити:

а) вибачення: *Вибач(те), я помилився; Я не хотів (не мав наміру) чинити тобі (Вам) прикрощі; Я це зробив не навмисно; Мені дуже неприємно! Вибач(те)!*

б) заперечення: *Даруй(те), ти (Ви) мене неправильно зрозумів(-ли); На мою думку, твоє (Ваше) зауваження не цілком обґрунтоване (цілком безпідставне, необґрунтоване); Вибач(те), але ти (Ви) тут не маєш(-те) рації.*

в) з'ясування: *Не бачу причини для зауваження (докору); Не розумію, в чому ти (Ви) бачиш(-те) мою помилку; Не розумію, за що ти (Ви) на мене образився(-лися); Перепрошую, а в чому, власне, річ?*

Якщо ви бажаєте навчитися робити зауваження, критикувати так, щоб не образити людину, то:

— вказуйте на помилки, робіть зауваження лише віч-на-віч;
— уникайте прямої критики;
— робіть це по-дружньому;
— похваліть те, що ваш співрозмовник виконує як слід;
— покажіть чи розкажіть, як правильно було б виконати те чи інше завдання, здійснити певний вчинок;
— переконайте співбесідника в тому, що він зможе повестися як слід за певних обставин, зуміє впоратися з дорученою справою; попросіть вибачення за зроблене зауваження, особливо тоді, коли людина старша від вас за віком або незнайома.

Висловлення сумніву

Сумнів — невпевненість щодо слушності, правдивості, вірогідності того, що висловив співрозмовник. Щоб висловити сумнів, найчастіше користуються питальними реченнями типу: *Так? Хіба?*

Невже? Та невже? Правда? Ти (ви) справді так вважаєш(-те)? Цю інформацію ти (Ви) отримав(-ли) з надійного джерела? І я в це маю повірити? Однак цілком виправданим є також використання таких мовних формул: *Вельми сумніваюся, що... Вам краще видно, але...; Воно ніби переконливо, проте...; Мені хотілося б вірити, однак...; Мені важко сказати, чи...*

Не варто висловлювати сумнів, особливо за присутності інших людей, якщо слова співрозмовника не мають принципового значення.

Висловлення особистого погляду

Обґрунтування своєї позиції з того чи іншого питання здійснюється за допомогою таких мовних формул:

На мій погляд;

На мою думку;

На моє переконання;

Я (глибоко) переконаний, що...;

Я думаю, що...;

Мені здається, що...;

Наскільки я розумію... ;

Я хочу (хотів би) підкреслити, що...;

Що стосується мене, то...;

Як на мене, то...;

Я глибоко переконаний, що...;

Можливо, моя думка (тобі, Вам) видасться неслушною, але...;

На завершення (розмови, дискусії) вважаю за доцільне (потрібне) ще раз сказати (повторити)... Така моя думка.

Комплімент

Комплімент — це приємні, люб'язні слова, похвала, лестощі. Призначення компліменту — зробити приємне співрозмовникові, викликати взаємну симпатію.

Стиль компліменту залежить від статі, соціального становища адресата, від характеру взаємин із ним, від ситуації спілкування.

Найчастіше хвалять людину за вчинки, за характер, за зовнішній вигляд, одяг, зачіску, дітей. Набір етикетних формул в українській мові стереотипний, наприклад:

У тебе (Вас) такий чудовий вигляд!

Ти (Ви) маєш(-єте) чудовий вигляд!

У тебе (Вас) бездоганний вигляд!

У тебе (Вас) такі красиві очі!

Ти (Ви) така чарівна!

Ти (Ви) маєш(-єте) тонке почуття гумору (витончений смак, прекрасні манери).

З тобою (Вами) так приємно спілкуватися.

Тобі (Вам) винятково пасує цей капелюшок (костюм, пальто).

У тебе (Вас) така елегантна сукня.

Тобі (Вам) так пасує нова зачіска (цей колір).

У тебе (Вас) ангельський характер.

Твої (Ваші) діти прекрасно виховані!

Ти (Ви) — неперевершена господиня!

Ти (Ви) — унікальна й неперевершено господиня!

Ти (Ви) — чудовий співбесідник!

Ти (Ви), як завжди, прекрасно (неперевершено) виступив(-ли).

Ти (Ви) — рідкісний фахівець!

Дивовижно, як ти (Ви) зміг (змогли) у п'ятихвилинній доповіді так вичерпно розкрити цю тему!

За правилами етикетної поведінки комплімент потребує словесної відповіді адресата: *Дякую! О, дякую за комплімент! Ви так люб'язні! Мені приємно це чути! Ви мені лестите! На жаль, це лише комплімент.*

Правила вживання компліментів:

1. Не кажіть людині того, що їй неприємне або зовсім не властиве.
2. Комплімент не має бути багатозначним.
3. Він має бути щирим: мовлення адресата має супроводжуватися теплими інтонаціями, неудаваною усмішкою.

4. Варто уникати незрозумілих слів.
5. Комплімент має відповідати ситуації спілкування.
6. Не ввічливо говорити компліменти малознайомим або незнайомим людям.
7. Не варто одразу «віддячувати» компліментом за комплімент, а особливо говорити про партнера те саме, що почули від нього.
8. Відповідь на комплімент має бути співзвучною змістові.
9. Не варто скупитися на добре слово — вчіться говорити компліменти.

Набагато корисніше говорити людям приємні речі, підтримувати і підбадьорювати їх, щиро захоплюватися їхніми досягненнями, аніж принижувати їхню гідність. Починайте і закінчуйте ділову бесіду компліментом на адресу співрозмовника. Існує багато підтверджень того факту, що чим більше ви говорите компліментів іншим, тим більше добрих слів чуєте у відповідь: вас починають вважати милим, чуйним і навіть привабливим. Коли співрозмовник помічає, що ви проявляєте свої почуття до нього, він значно швидше відкривається вам.

Ніколи не ображайте співрозмовника. Краще сказати: «*Мені соромно за Вас*», «*Не чекав від Вас такого*» тощо.

Прощання

Прощання — слова, які вимовляють перед розлукою, розставанням:

До побачення! Будь(те) здоров(і)! Бувай(те)! До зустрічі!

Дозвольте попрощатися! Добраніч (На добраніч! Доброї ночі!) До завтра! На все добре!

Усього (тобі, Вам) найкращого! Хай (тобі, Вам) щастить! Прощавайте!

Щасливі будьте! Будьте щасливі!

Мовленнєва частина прощання простіша, ніж вітання. Переважно це співвідносні формули, що мають інколи антонімічний характер, наприклад: *До побачення! Прощай! Будь здоров!* або функціонують як самостійні вислови чи як репліки-відповіді на

власне прощальні слова, наприклад: *На все добре! Бувайте здорові! Щасливо!*

Вибір етикетних висловів прощання залежить від часу, на який розлучаються особи, тональності спілкування.

Прощальним фразам можуть передувати такі фрази: *Уже пізно; Мені час; Будемо прощатися; Шкода (жаль), але я мушу йти; Ми прекрасно провели час; Дякую (тобі, Вам) за зустріч! Вдячний за все! Даруй(-те), що так довго тебе (Вас) затримав. Не буду більше зловживати твоїм (Вашим) часом (терпливістю, твоєю (Вашою) гостинністю); Не можу (тебе, Вас) довше затримувати.*

Словом *прощай(те)* послуговуються тоді, коли прощаються із тим, хто відходить у вічність. За українським звичаєм, після слова *Прощай!* говорять: *Хай тобі буде земля пером!* Вислів *Хай буде земля пухом!* є калькою з російської мови.

Діловий, або службовий, мовленнєвий етикет допускає формули прощання, які лімітовані високою тональністю і є закритими для варіантності, наприклад: *До побачення!* — вислів стилістично нейтральний, найбільш уживаний у високій тональності. За походженням його вважають калькою російського *До свидания!* Разом із висловами *На все добре! До нових зустрічей!* вислів обслуговує також ситуацію розлуки в межах нейтральної тональності.

Мовний етикет у діловодстві

Питання мовного етикету в діловодстві набуває принципового, а не приватного, суб'єктивного, часткового значення. Найголовнішим виявом етикету є переконливість документа. Вичерпної переконливості ділового папера досягають тоді, коли його укладачеві вдалося якнайповніше і якнайточніше висловити розуміння ним громадських, а не лише вузьковідомчих чи особистих інтересів.

Особисті стосунки в діловому мовленні відсуваються на задній план насамперед тому, що переважну більшість ділових паперів

оформляють від третьої, а не від першої особи (така форма звертання, як *Шановний…* або *Глибокошановний…*, трапляється лише в деяких гарантійних листах, а також у листах, які містять прохання, звертання або пропозицію й адресовані конкретній особі чи особам). Використання форми третьої особи якраз і увиразнює громадський характер ділового документа.

Проте повністю відмовитись від будь-яких виявів форм ввічливості в діловому папері означало б відмовитися від узвичаєних у суспільстві традицій.

Мовний етикет не вичерпується списком стандартних словесних зворотів, покликаних висловлювати ввічливість; він повинен пронизувати діловий папір увесь, від адреси до підписів, включаючи й спосіб викладу тексту.

Наприклад, лист-відмову можна розпочати прямо з констатації відмови, а можна, перш ніж сформулювати відмову, пояснити, чим вона зумовлена. Якщо перед відмовою є переконливе логічне пояснення, а також ділова порада, як вийти з ситуації, що склалась, або до кого слід звернутись адресатові, то тоді відмова не справить такого різкого враження й надасть можливість продовжувати ділові стосунки.

Питання мовного етикету набуває особливої актуальності й гостроти під час складання рекламацій, листів-претензій та інших листів-вимог. Саме в цьому виді ділової кореспонденції укладачеві листа доводиться особливо ретельно вишукувати належну форму для викладу думки.

Часто стриманий тон викладу замінюють відвертими, неприхованими виявами роздратування, злої насмішки і навіть грубощів. А за нормами етики службова особа, якій доручено укладання такого важливого документа, повинна в максимально стриманій формі висловити громадські інтереси свого підприємства. Адже на лист, укладений у різкому тоні, матимете відповідь аналогічної тональності, що знижує ефективність ділового писемного спілкування і створює нервові, напружені відносини між підприємствами.

Значні можливості для вираження етичної оцінки дій іншої сторони приховані в такій дієслівній категорії, як активний і пасивний звороти. Порівняйте такі конструкції:

Ви не виконуєте мого розпорядження щодо здійснення поточного ремонту мережі зовнішнього освітлення.

Моє розпорядження про здійснення поточного ремонту в мережі зовнішнього освітлення не виконують.

У першому випадку невиконання приписують як провину цілком конкретній особі. У другому увагу концентрують на факті невиконання, конкретного винуватця не називають.

У тих випадках, коли треба підкреслити, що факт реалізації дії має більше значення, ніж вказівка на особу діяча, використовують пасивну форму. Наприклад: *Оплату гарантовано… Лист надіслано… Вашу телеграму одержано… Строки виконання робіт зриваються… Вашу пропозицію схвалено…* тощо.

Активна форма надає викладу динамізму, тож її уживають у тих випадках, коли необхідно вказати на конкретну особу як джерело дій: *Завод не гарантує якості виробів після 6 місяців від моменту відвантаження… Головне управління не заперечує проти того, щоб…*

Значні можливості в цьому плані містить відокремлення. Вдало застосоване відокремлення може знизити напруженість викладу, наприклад: *Ваше прохання не може бути задоволене. — На жаль, Ваше прохання не може бути задоволене з таких-то причин.*

За допомогою відокремленого звороту можна вказати на зв'язок із попереднім листуванням, продемонструвавши цим свою добру обізнаність із питанням, що розглядають, наприклад: *Як Вам уже відомо, ми…*

Відокремлений дієприслівниковий зворот може також виконувати цю роль, порівняйте: *Уважно розглянувши поданий на затвердження проект, бюро вважає…*

Користуючись дієприслівниковим зворотом, можна сформулювати причини, які були підставою для прийняття певного рішення (зворотом звичайно розпочинають речення), наприклад: *Враховуючи... Вважаючи... Беручи до уваги... Керуючись...* тощо.

Під час написання ділового листа слід пам'ятати, що очікуваний результат може бути лише підказаний, але аж ніяк не нав'язаний адресатові. Тому не слід викладати прохання у формі жорсткої вимоги, яка припускає єдине розв'язання проблеми.

У таких випадках доречніше просити не *Вашого позитивного рішення*, а просто розгляду висловленого прохання й винесення певного рішення.

Так само негативне враження справляє й надмірна ввічливість (вона обтяжує мову документа, а часом надає йому фальшивого звучання), особливо якщо врахувати, що сучасній вітчизняній діловій кореспонденції скоріше властива сухість, ніж захоплення надмірною ввічливістю.

Стриманий тон виявляється ще й у тому, що певну ситуацію оцінюють не прямо (до того ж суб'єктивно), а в опосередкованій формі — через констатацію фактів, які відомі (або мали бути).

Думка, що її не висловлено в прямій формі, повинна випливати із власне логіки фактів; це надає ще більшої сили й переконливості документу. Тут зовсім недоречне іронізування, вияви грубощів, багатослівні дорікання тощо. Ось як, наприклад, може бути сформульовано розпорядження (зверніть увагу: це також своєрідна констатація певного факту):

Ви повинні бути присутні на нараді.

Ваша присутність на нараді обов'язкова.

Ваша присутність на нараді необхідна.

Ваша присутність на цій нараді необхідна.

Ваша присутність на цій нараді просто необхідна.

Перше речення звучить як категоричний наказ і допустиме лише у зверненні до підлеглих.

Друге речення, маючи той самий зміст, звучить більш стримано, хоч і не менш категорично.

Третє речення має дещо послаблену категоричність.

У четвертому реченні необхідність підкреслено не безапеляційним *повинні*, а займенником *на цій*, який виділяє, наголошує те, якою важливою є саме ця нарада.

Останнє речення має відтінок розмовного мовлення, проте звучить значно ввічливіше, ніж усі попередні речення. Воно свідчить про те, що обидві сторони добре знають одна одну, зокрема і те, що тільки щось надзвичайне може перешкодити цій людині прийти на нараду.

Звичайно у листах-відповідях завжди зазначають номер, дату отримання й тему того листа, на який дають відповідь. Уведення теми листа до його тексту (у формі розгорнутого речення) означає, що інша сторона надає виняткового значення цьому питанню.

Етикет виявляється і в практиці підписання ділових паперів, зокрема листів-відповідей. Так, відповідь на лист, підписаний директором, має підписати тільки директор, а не його заступник; проте відповідь на лист, підписаний заступником, може підписати й директор. Етикет вимагає також неухильного дотримання практики одного чи кількох підписів залежно від документа.

Лист, який містить відмову, доречно закінчити словами *З повагою* або *З глибокою пошаною.*

Займенник *Ваш* і всі його варіанти (*Ви, Вас, Вами, на Вас, Вам*) слід писати з великої літери.

Проте етикет не вимагає у листі-відповіді дотримувати тієї ж неправильної, вузьковідомчої лексики й термінології, яка була в отриманому листі. Як зазначають дослідники, намагання не образити іншу сторону, «поправляючи» її, є однією з причин засміченості, невпорядкованості словника сучасної ділової кореспонденції.

Фахівці виділяють певні елементи мовного етикету, що виражають у листах подяку, вибачення, прохання.

Подяка:

Наперед вдячні за…

Дякуємо Вам, що зголосилися продовжити…

Складаємо щиру подяку…

Дозвольте висловити щиру вдячність…

Дозвольте подякувати Вам…

Прийміть нашу щиру подяку…

З Вашого боку було дуже люб'язно…
Ми дуже зобов'язані…
Хочу висловити Вам вдячність за те…
Велике спасибі Вам…
Вибачення:
Перепрошуємо…
Просимо вибачення за…
Вибачте за повторне нагадування…
Перепрошуємо за затримку…
Ще раз перепрошуємо 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 погодитеся…
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…
Підтвердьте, будь ласка, свій приїзд…
Будемо дуже зобов'язані, якщо Ви…
Чи не були б Ви такі ласкаві повідомити…

Ситуацій, у яких виявляється службовий етикет, так багато, що неможливо їх усі передбачити й дати готові рекомендації. Тільки внутрішній такт і об'єктивність в оцінюванні ситуації можуть

підказати найдоцільніший, найефективніший спосіб висловлення, який сприятиме налагодженню ділових контактів між організаціями, підприємствами, установами.

Мовний етикет ділового спілкування

Мовний етикет реалізується також в усній формі у ділових нарадах, публічних виступах, телефонних розмовах.

Існує декілька найважливіших правил телефонного етикету.

1. Якщо ви не запам'ятали прізвища чи імені та по батькові вашого співрозмовника, краще вибачитися й перепитати ще раз, ніж користуватися займенником *ви* та безособовими конструкціями.
2. Під час розмові про третю особу її слід називати на ім'я та по батькові або на прізвище (говорити *він* неввічливо).
3. Тільки близьких друзів і знайомих можна вітати телефоном зі святом чи сімейною подією, запитувати про стан здоров'я хворого члена родини. Людей, із якими ви підтримуєте офіційні стосунки, вітати слід особисто.
4. Не слід телефонувати на роботу з особистих питань чи з приводу приватної справи, якщо це не зумовлено крайньою потребою.
5. Просити про послугу по телефону можна лише в людини, близької вам або рівної вам за своїм службовим становищем.
6. Перш ніж зателефонувати комусь додому, треба ретельно продумати час (не занадто пізно чи рано).
7. Висловлювати співчуття по телефону неприпустимо (лише особисто або листом).
8. Телефоном не користуються для вирішення складних і відповідальних питань. Така заочна розмова може зашкодити справі.

Крім цього, щоб ваша бесіда була результативною незалежно від того, з ким ви розмовляєте, дотримуйте таких порад.

По-перше, спробуйте сподобатися співрозмовнику і для цього:

— щиро цікавтеся іншими людьми;
— посміхніться;

— пам'ятайте, що ім'я людини — це найприємніший для неї звук;
— будьте гарним слухачем;
— заохочуйте інших говорити про самих себе;
— говоріть про те, що цікавить вашого співрозмовника;
— щиро переконайте співрозмовника у його значущості.

По-друге, навчіться керувати процесом спілкування, впливати на людей, не ображаючи їх і не викликаючи в них почуття образи, і для цього:

— починайте з похвали та щирого визнання достоїнств співрозмовника;
— указуйте на помилки інших не прямо, а опосередковано;
— спочатку говоріть про свої помилки, а потім уже критикуйте свого співрозмовника;
— ставте співрозмовнику питання замість того, щоб йому щось наказувати;
— давайте людям можливість урятувати свій престиж;
— виражайте людям своє схвалення з приводу найменшої їхньої удачі та відзначайте їхній успіх; будьте щиросерді у своїй оцінці;
— створюйте людям гарну репутацію, яку вони намагатимуться виправдати;
— удавайтеся до заохочення: створюйте враження, що помилка, котру ви хочете бачити виправленою, цілком поправна; робіть так, щоб те, на що ви спонукаєте людей, здавалося їм неважким;
— домагайтеся, щоб люди були раді зробити те, що ви пропонуєте.

По-третє, вибравши мету вашої бесіди, намагайтеся схилити людей до вашої точки зору м'яко, без тиску й нав'язування. Якщо людина вважає вашу позицією своєю, вона прагнутиме досягти вашої мети як своєї.

А для цього треба знати таке:

— єдиний спосіб перемогти в суперечці — це ухилитися від неї;
— слід виявляти повагу до думки вашого співрозмовника: ніколи не казати людині, що вона помиляється;
— якщо ви помиляєтеся, визнайте це швидко й рішуче;
— від самого початку бесіди слід дотримувати дружнього тону;

— треба змусити співрозмовника одразу ж відповісти вам «так»;
— нехай більшу частину часу говорить ваш співрозмовник;
— нехай ваш співрозмовник вважає, що ця думка належить йому;
— щиро намагайтеся дивитися на речі з погляду вашого співрозмовника;
— співчутливо ставтеся до думок і бажань інших;
— драматизуйте свої ідеї, подавайте їх ефектно;
— кидайте виклик, зачіпайте за живе.

Типові етикетні ситуації мають багатий арсенал словесних формул, семантико-стилістичні властивості яких дають можливість мовцеві зробити правильний вибір, врахувавши структуру комунікативної ситуації, взаємини із співрозмовником, його вік, стать, соціальне становище.

Заважають дотримувати норм етикету, а значить, і ефективно досягати мети ділових контактів вплив моди, недоцільні структури мовного етикету, надлишкові або недоречні в конкретній ситуації, небажання дотримувати або незнання правил етикету, неврахування соціального досвіду співрозмовника, невміле використання мовно-етичних шаблонів, надлишковість яких може створювати враження нещирості у стосунках тощо. Тож у ділових стосунках належить дуже обережно ставитися до мовних засобів, які використовують під час спілкування. Звісно, ділове спілкування має використовувати всі засоби взаємовпливу комунікантів. Проте основу міжособистісних стосунків становитимуть словесні засоби, працювати над удосконаленням яких людина має все життя.

Культура ділового спілкування

Спілкування завжди пов’язане з певним предметом спілкування, який визначає сутність, специфіку спілкування. Існує спілкування інтимне, професійне, світське, ділове та ін.

Предметом ділового спілкування є «діло», справа, стосовно якого взаємодіють співрозмовники.

Є різні розуміння поняття «ділове спілкування». Одні вважають, що спілкування слід вважати діловим, якщо його змістом соціально значуща спільна діяльність, інші стверджують, що ділове спілкування — це усний контакт між співрозмовниками, які мають для цього необхідні повноваження і ставлять перед собою завдання розв'язати конкретні проблеми.

Отже, діловим спілкуванням слід вважати таке, що передбачає організацію та оптимізацію виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.

Ділове спілкування є специфічною формою контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно охоплює обмін інформацією, пропозицією, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як усередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

Фахівці визначають такі особливості ділового спілкування:

— наявність певного офіційного статусу об'єктів;
— спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
— передбачуваність ділових контактів, які попередньо планують, визначаючи їхню мету, зміст і можливі наслідки;
— конструктивність характеру взаємин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань;
— взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
— значущість кожного партнера як особистості;
— безпосередня діяльність, а не проблеми особистого характеру.

Спілкування у будь-якій сфері реалізується за допомогою мови, тож неможливе без дотримання її норм.

Мова і культура перебувають в одній поняттєвій площині і як духовні цінності органічно пов'язані між собою. Слово *культура*

(від лат. *cultura* — догляд, освіта, розвиток) означає сукупність матеріальних і духовних цінностей, які створило людство протягом своєї історії. Мова — це прояв культури. Мова утримує в одному духовному полі національної культури усіх представників певного народу і на його території, і поза її межами. Вона цементує всі явища культури, є їх концентрованим виявом. Плекаючи мову, дбаючи про її розвиток, оберігаючи її самобутність, ми зберігаємо національну культуру.

Культура мови — це галузь мовознавства, що опікується утвердженням (кодифікацією) норм на всіх мовних рівнях. Використовуючи відомості з історії української літературної мови, граматики, лексикології, словотвору, стилістики, культура мови виробляє наукові критерії в оцінюванні мовних явищ, виявляє тенденції розвитку мовної системи, проводить цілеспрямовану мовну політику, сприяє втіленню норм у мовну практику. Культура мови має регулювальну функцію, адже пропагує нормативність, забезпечує стабільність, рівновагу мови, хоча водночас живить її, оновлює. Вона діє між літературною мовою і діалектами, усною і писемною формами.

Культура мови невіддільна від практичної стилістики, яка досліджує і визначає оптимальність вибору тих чи інших мовних одиниць залежно від мети і ситуації мовлення.

Культура мовлення передбачає дотримання мовних норм вимови, наголосу, слововживання і побудови висловів, точність, ясність, чистоту, логічну стрункість, багатство і доречність мовлення, а також дотримання правил мовленнєвого етикету.

Мовна культура людини — поняття надзвичайно складне й містке. Адже йдеться про силу прив'язаності до мови, розвинуте почуття відповідальності за її долю, повагу до неї та її багатовікових традицій, про любов до рідного слова. Важливу роль відіграє і діяльність суспільства, спрямована на те, щоб якнайкраще пізнати її багатство та красу.

У багатьох державах усе роблять для того, щоб не спотворити рідну мову. У Франції, наприклад, працює спеціальна комісія, яка

накладає великі штрафи на установи, підприємства за зловживання запозиченими словами.

Виділяють такі основні аспекти вияву культури мовлення:

— нормативність (дотримання усіх правил усного і писемного мовлення);
— адекватність (точність висловлювань, ясність і зрозумілість мовлення);
— естетичність (використання експресивно-стилістичних засобів мови, які роблять мовлення багатим і виразним);
— поліфункціональність (забезпечення застосування мови у різних сферах життєдіяльності).

Висока культура мовлення означає досконале володіння літературною мовою під час спілкування та мовленнєву майстерність. Основними якісними комунікативними ознаками (їх іще називають критеріями) культури мовлення є правильність, точність, логічність, змістовність, доречність, багатство, виразність, чистота.

Правильність — одна з визначальних ознак культури мовлення. Мова має свої закони розвитку, які відображають у мовних нормах. Вільно володіти мовою означає засвоїти літературні норми, які діють у мовній системі. До них належать правильна вимова звуків і звукових комплексів, правила наголошування слів, лексико-фразеологічна, граматична, стилістична нормативність, написання відповідно до правописних і пунктуаційних норм.

Говорячи про нормативність мовлення, не слід забувати, що мовна норма — це категорія історична. З одного боку, вона, як регулятор правильності літературної мови, визначається стабільністю, незмінністю. На сторожі цієї стабільності стоять школа, громадськість, спеціальні наукові установи. Мовні норми зафіксовані у словниках та навчальних посібниках, їх пропагують у спеціальних теле- й радіопередачах, на сторінках преси. Про суспільну значущість літературної мови свідчить і цілеспрямована мовна політика. З іншого боку, мова становить собою живий організм, що постійно змінюється. Ці зміни дуже повільні і часом непомітні — їх інколи порівнюють із непомітним для ока рухом

годинникової стрілки. Проте залежно від зміни мови змінюються і її норми. Цей процес є природним, об'єктивним і закономірним. Змінюється написання окремих слів, їх наголошування, закріплюються у вжитку нові граматичні форми й синтаксичні конструкції. Зміни в характері норми відбуваються внаслідок існування в мові паралельних, варіантних засобів вираження однієї й тієї ж форми, одного й того значення тощо. Власне, проблема норми й виникає саме тоді, коли існує ймовірність вибору мовної одиниці з кількох можливих (наприклад, *компостирувати талон* чи *компостувати*).

Так, у мові існують фонетичні варіанти (*за́вжди* і *завжди́*, *по́милка* і *поми́лка*), морфологічні (*легень* і *легенів*, *штаньми*, *штанами* і *штанями*) і синтаксичні (*дорогий мені* і *дорогий для мене*, *пасти коней* і *пасти коні*). Причини появи мовних варіантів різні. Найчастіше вони зумовлені власне структурою мови й діянням закону аналогії, коли слово змінює свій наголос, певну граматичну форму або ж характер сполучуваності за аналогією до інших слів — структурно подібних чи семантично близьких. Варіантність у мові може розвинутись і під впливом діалектного оточення чи близькоспорідненої мови.

Варіанти завжди є перехідною ланкою від старої норми до нової; вони дають змогу побачити співіснування старої і нової норми, допомагають звикнути до нової норми, роблять зміну норми менш відчутною та болісною.

Мовний варіант можна вважати нормативним, якщо:

1) його регулярно вживають (статистичний критерій);
2) він відповідає можливостям системи літературної мови в певний історичний період;
3) він дістає громадське схвалення.

Про деяких людей кажуть, що вони мають чуття мови. «Чуття мови» означає наявність природних, вроджених здібностей до мови, вміння відчувати правильність чи неправильність слова, вислову, граматичної форми. Це чуття можна виховати в собі тільки одним шляхом — вдосконалюючи власне мовлення.

Точність пов'язується з ясністю мислення, а також зі знанням предмета мовлення і значення слова. Уміння оформляти й виражати думки адекватно предметові або явищу дійсності зумовлено знанням об'єктивної дійсності, постійним прагненням пізнавати реальний світ, а також знанням мови. Мовлення буде точним, якщо вжиті слова повністю відповідатимуть усталеним у цей період розвитку мови їхнім лексичним значенням.

Розуміння предметно-понятійної віднесеності слова, його емоційно-експресивного забарвлення, місця в стилістичній палітрі, сполучуваності з іншими словами — усе це в комплексі дає нам знання слова, вміння виокремити його з мовної системи. Точності досягають не лише на лексико-семантичному рівні. Вона тісно пов'язана і з граматичним (особливо синтаксичним) рівнем. Треба так побудувати речення, щоб воно було зрозумілим усім. Отже, точність — це уважне ставлення до мови, правильний вибір слова, добре знання відтінків значень слів-синонімів, правильне вживання фразеологізмів, крилатих висловів, чіткість синтаксично-смислових зв'язків між членами речення.

Точність мовлення залежить від інтелектуального рівня мовця, багатства його активного словникового запасу, ерудиції, володіння логікою думки, законами її мовного вираження. Точність визначають також етикою мовця. Саме повага до співрозмовника не дозволить бути не обізнаним у предметі розмови.

Точність у різних стилях мови виявляється по-різному. У науковому — це одна з найперших вимог до тексту, до вживання термінів. Недаремно деякі науки називають точними. Точність у науці — пряма, емоційно-нейтральна. Точність в офіційно-діловому стилі реалізується передусім на лексичному рівні, тобто виявляється на рівні слововживання і пов'язана з урахуванням таких мовних явищ, як багатозначність, синонімія, омонімія, паронімія. Художня точність відображає художньо-образне сприйняття світу, підпорядкована певній пізнавальній та естетичній меті. Неточність у розмовному мовленні компенсує ситуація спілкування, міміка, жести.

Дотримання логічності як ознаки культури мовлення означає логічно правильне мовлення, розумне, послідовне, у якому є внутрішня закономірність, яке відповідає законам логіки і ґрунтується на знаннях об'єктивної реальної дійсності.

Логіка (від грец. «проза, наука про умовивід») — це прийоми, методи мислення, за допомогою яких формується істина. **Логічність** виявляється на рівні мислення, залежить від ступеня володіння прийомами розумової діяльності. Пригадаймо безліч народних прислів'їв, які підтверджують цей органічний зв'язок: *Яка головонька, така й розмовонька; Який розум, така й балачка; Хто ясно думає, той ясно говорить*. Логічність пов'язана з точністю мовлення на всіх мовних рівнях, тобто знанням мови. Правильні, конструктивні думки і добре знання мови сприяють логічно правильному мовленню.

Розрізняють ***предметну логічність***, що полягає у відповідності смислових зв'язків і відношень одиниць мови у мовленні до зв'язків і відношень, що існують між предметами і явищами об'єктивної дійсності, і ***понятійну логічність***, яка є відображенням структури логічної думки і логічного її розвитку в семантичних зв'язках елементів мови у мовленні. Якщо в казкових і фантастичних текстах можна обійтися без предметної логічності, то понятійна логічність є завжди.

Логічність — поняття загальномовне. Це ознака кожного функціонального стилю. У науковому стилі суворо дотримують логіки викладу, адже ми простежуємо хід пізнавальної діяльності мовця і процес пошуку істини. В офіційно-діловому важливою є несуперечливість, логічно правильна будова тексту, послідовність, смислова погодженість частин тощо. У розмовному стилі нелогічність компенсує ситуація мовлення.

Логічні помилки виявляють увесь спектр мисленнєво-смислових порушень. Так звані алогізми виникають унаслідок:

— поєднання логічно несумісних слів, наприклад: *жахливо добрий, страшенно гарний*;
— порушення порядку слів у реченні, наприклад: *Успіх породжує старання*;

— уживання семантично порожніх (зайвих) слів, тавтології, наприклад: *місяць травень, моя особиста справа, особисто я звільнити із займаної посади, о 20 годині вечора, захисний імунітет*;
— зіставлення незіставних понять, наприклад: *Структура фірми відрізняється від інших фірм*;
— порушення хронологічної точності, наприклад: *У XVII ст. у Львівській області*;
— підміни понять, наприклад: *У всіх кінотеатрах міста демонструють ту саму назву фільму; Ревматичний діагноз не дає можливості мені ходити*;
— розширення чи звуження поняття, наприклад: *письменники і поети*;
— нечіткого розмежування конкретного й абстрактного поняття, наприклад: *Нам розповіли про видатного письменника і прочитали уривки з його творчості*;
— невідповідності причини й наслідку, наприклад: *Збільшення кількості порушень залежить від того, наскільки активно ведуть з ними боротьбу*.

Багато логічних помилок можуть виникати внаслідок відступу від синтаксичних норм, зокрема внаслідок неправильної побудови ряду однорідних членів речення, вибору сполучних засобів у складному реченні, порушень смислового зв'язку між окремим висловлюваннями в тексті та ін.

Змістовність мовлення передбачає глибоке осмислення теми й головної думки висловлювання, докладне ознайомлення з різнобічною інформацією з цієї теми, вміння добирати потрібний матеріал та підпорядковувати його обраній темі, а також повноту розкриття теми без пустослів'я чи багатослів'я.

Доречність — це такий добір мовних засобів, що відповідає змістові, характерові, експресії, меті повідомлення. Про доречність мовлення свідчить вміння мовця враховувати ситуацію мовлення, комунікативні завдання, склад слухачів (читачів), їхній стан, настрій, зацікавлення. По-іншому цю вимогу можна назвати комунікативною доцільністю, адже йдеться про використання

належних мовних засобів, досягнення стильової відповідності. Наприклад, стандартні типові вислови-кліше доречні в діловому мовленні і зовсім недоречні в розмовному. У наукових текстах недоречною буде експресивна, емоційно-образна лексика, адже там панують терміни, мова формул, графіків, схем і т. ін. Доречність — це і вміння вибрати форму спілкування (монолог, діалог, полілог), тон, інтонацію спілкування, намагання бути тактовним. Кожний історичний і кожний конкретний сучасний момент, кожен предмет мовлення і кожен співрозмовник вимагають нетотожних мовних засобів для свого вираження. Тому мовлення має бути гнучким, динамічним, функціонально мобільним. Стильова, контекстуальна, ситуаційна доречність свідчитиме про правильну мовленнєву поведінку.

Показником багатства мовлення є обсяг активного словника, різноманітність уживаних морфологічних форм, синтаксичних конструкцій. Звичайна людина використовує близько 3 тис. слів, добре освічена — 6—9 тис. слів, хоча розуміє в десять разів більше. А, скажімо, словник мови Т. Шевченка налічує понад 20 тис. слів.

Багате мовлення — це естетично привабливе мовлення, що відображає вміння застосувати тропи, образно-емоційну лексику, стійкі вислови, урізноманітнити мову синонімами, знання синтаксичних виражальних засобів. Мати «дар слова» означає вміти так організувати своє мовлення, щоб воно вплинуло на людину не лише змістом, а й формою, чуттєвим моментом, принесло задоволення тим, на кого це мовлення спрямоване.

Виразність є невід'ємною частиною культури мовлення й означає використання невичерпних ресурсів виражальних засобів української мови. Виразність, покладену основу мистецтва володіння слово, забезпечує дикція і чіткість вимови. Здебільшого йдеться про вміння застосовувати виражальні засоби звукового мовлення — логічний наголос, видозміни голосу, паузи, емоційну тональність, що передає настрій, оцінку, викликає потрібне сприйняття. З-поміж технічних чинників виразності виділяють дихання, інтонацію, темп, жест, міміку.

Мова тоді буде чистою, коли буде правильно звучати, коли вживатимуть тільки літературно-нормативні слова та словосполучення, будуть правильні граматичні форми. Що «каламутить» і засмічує українську мову? Зайві слова, слова-паразити, які заповнюють паузи в мовленні, коли людині важко чітко висловити думку. Найчастотніші з них: *ну, от, значить, там, як це, чуєш, знаєш, так сказать, типу, розумієш* та ін. Їх можна легко позбутися, якщо уважно стежити за своїм мовленням.

Недоречним є вживання діалектизмів, надмірне захоплення просторічною лексикою, канцеляризмами, запозиченнями. Уживання цих слів може бути доречним тільки у відповідному стилі чи ситуації, натомість вжиті без потреби вони роблять мову незрозумілою і важкою для сприйняття.

Не варто «пускати» у свою мову жаргонізми, особливо лайливі слова, треба поставити їм стійку перепону, засновану на глибокому переконанні, що вони мають руйнівний вплив на нашу мораль і духовність.

Чистота мовлення — це й відсутність суржику, тобто штучно змішаної, нечистої мови, гібриду української та російської мов, що, безперечно, є загрозою для існування рідної мови, соціальним злом. Назва сучасного терміна метафорична, адже первісне значення слова суржик — суміш зерна різних злаків. Борошно з такої суміші, яке було невисоким за якістю, уживали у важкі, голодні роки. Примітно, що аналогічне мовне явище (суміш білоруської та російської мов) є в Білорусі. Воно має назву трасянка (так називали неякісний корм для худоби, у який до сіна додають («натрушують») солому). Як бачимо, в обох цих явищах спільне одне: ці змішані субмови є низьковартісними.

На жаль, суржик — давнє явище. Ще наприкінці XIX—XX ст. інтелігенція застерігала щодо поширення цієї скаліченої мови Україною як «збитку і згуби слов'янського добра». Характеристики суржику лише негативні: «мішана й ламана мова», «мовний покруч», «здеградована під тиском русифікації форма українського мовлення», «мовний безлад», «низька мова», «напівмовність»,

«кровозмісне дитя двомовності», «бур'ян». Причинами такого всеохопного впливу однієї мови на іншу науковці вважають цілеспрямовану мовно-культурну політику, тобто тиск однієї мови на іншу, а також велику зовнішню подібність й тісну спорідненість лексичного складу й граматичної системи української і російської мов. Наприкінці XX ст. українські мовознавці, відчувши загрозу тотального розмивання норм української літературної мови, розпочали рішучу боротьбу проти наступу суржику. Б. Антоненко-Давидович, Є. Чак, О. Сербенська, С. Караванський, О. Пономарів, М. Лесюк у своїх працях подали практичні поради щодо правильного слововживання, розподіляючи їх за мовними рівнями та сферами функціонування, створили реєстри ненормативних слів і словосполучень і їх правильних відповідників. Промовиста назва одного з посібників «Антисуржик» за загальною редакцією О. Сербенської свідчила про активне протистояння зросійщенню рідної мови.

Суржик охоплює всі мовні рівні. Особливо потерпає від нього усне українське мовлення, а отже, вимова слів. Мовознавець Л. Масенко зазначає, що 90 % лексики цієї змішаної мови становлять російські слова, які, однак, вимовляють по-українськи. М. Лесюк зауважує, що така цифра більше стосується мовлення східних українців, у Галичині ступінь ураження може становити лише 30—40 %. На фонетичному рівні ці «непрохані гості» відрізняються від автентичних українських своїм звучанням (*ноль, регістратура, двойка, хожу, сижу* замість *нуль, реєстратура, двійка, ходжу, сиджу*), запозиченим наголосом (*оди́надцять, чоти́рнадцять, но́вий, ві́сімдесят* замість *одина́дцять, чотирна́дцять, нови́й, вісімдеся́т*), порушенням словотворчих законів (*англічанка, лікарство, зварщик, осінню, весною* замість *англійка, ліки, зварювальник, восени, навесні*), набуттям російських граматичних форм (*у продажі, два студента, по дорозі* замість *у продажу, два студенти, дорогою*). Надзвичайно багато поширено лексичних кальок, наприклад: *не дивлячись на, фамілія, учбовий, рахую, на рахунок, любий* замість *незважаючи на, прізвище, навчальний,*

вважаю, щодо, будь-який. Інколи мовець і не підозрює про своє ураження суржиком, хоч і послуговується ним тривалий час (*всьо, здача, тоже, все рівно, куда, сюда, туда* замість *все, решта, теж, все одно, куди, сюди, туди*). Але частіше це ознака байдужості, адже той, хто промовляє слова *вроді, вообще, тіпа, ладно, ужас, кашмар, прівєтік*, добре знає, що це неправильно.

Потрібно усвідомити, що розмовляти суржиком є ознакою мовленнєво-мисленнєвого примітивізму, неосвіченості, провінційності, байдужості до своєї мовної поведінки, а отже, неповаги до української мови, свідчення неможливості професійного зростання.

До виділених комунікативних ознак можна додати й інші, що свідчать про високий рівень культури, бездоганність і зразковість мовлення, уміння використовувати дар слова з усією повнотою: достатність, стислість, чіткість, нестандартність, емоційність, різноманітність, істинність, вагомість, щирість та ін.

Ставлення до мови, потреба розвивати культуру мовлення формується передусім у сім'ї. Батьки закладають найпевніші основи поваги й любові до рідного слова. Школа додає теоретичних знань і практики, а далі в межах суспільних впливів, культурного оточення, навчання, засобів масової інформації приходить досвід користування словом, збагачується лексика, поліпшується чистота мовлення. Але слід виконати одну умову — подолати лінощі й прагнути наполегливо працювати над самовдосконаленням.

Мовна характеристика — невід'ємна частина індивідуальної характеристики людини, віддзеркалення її загальної культури. Рівень мовної культури людини свідчить про її духовність чи бездуховність, інтелект чи невігластво. Володіння культурою мовлення — важлива умова успіху в навчанні, праці, складова психології бізнесу. Високу культуру мовлення можна вважати найбільш надійною опорою та рекомендацією для фахового зростання.

Усі шляхи підвищення особистої культури мовлення передбачають тільки наполегливу й самовіддану працю.

Їх можна визначити як тверді принципи і як звичайні практичні поради:

— свідомо й відповідально ставитися до слова;
— стежити за своїм мовленням, аналізувати його, контролювати слововживання, у разі потреби перевіряти за відповідним словником. Навчитися чути себе, виробляючи в такий спосіб чуття правильного мовлення;
— створити настанову на оволодіння нормами української літературної мови, на вдосконалення знань, для чого звертатися до правопису, посібників, довідників, учитися самостійно стежити за змінами норм;
— оволодівати жанрами функціональних стилів. Потрібно однаково добре вміти написати вітальну листівку, заяву, доручення, лист для електронної пошти, підготувати науковий реферат чи публічний виступ та ін.;
— активно пізнавати світ, культуру, розвивати здібності до наук — це підвищує інтелектуальний рівень особистості й віддзеркалюється в мовленні;
— удосконалювати фахове мовлення. Для цього доцільно читати фахову літературу (наукові статті, фахові газети і журнали), постійно користуватися спеціальними енциклопедичними і термінологічними словниками, набувати практики публічних виступів із фахової тематики;
— дослухатися до живого слова високих авторитетів на сцені, на трибуні, за кафедрою, у храмі та в інших сферах і наслідувати найкращі зразки;
— не піддаватися впливам «модних» тенденцій, аби прикрасити мовлення екзотичним чужомовним словом, «демократизувати» жаргонізмом; уникати мовної агресії;
— намагатися не впадати в крайнощі — не бути ні сором'язливим маломовним мовчуном, ні велемовним самовпевненим балакуном, а говорити тільки тоді, коли є що сказати;
— читати художню літературу — джерело збагачення мовлення, записувати цікаві думки майстрів слова, вчити напам'ять

афоризми, вірші, щоби збагатити лексичний запас, пізнати красу й силу слова, його змістові тонкощі, набути досвіду образно-стилістичного слововживання. Так проникають у скарби мови, шліфують стиль, підвищують словесно-естетичний рівень;

Праця над своїм мовленням викликає повагу і, без сумніву, дає результати. Шляхів удосконалення є безліч, а процес триває усе життя.

Формування культури мовлення — одне з нагальних питань сьогодення. Це не лише філологічна, а й соціальна проблема, що в той чи інший спосіб пов'язана з найрізноманітнішими видами комунікації. Дивує той факт, що в суспільстві, де кожен третій член здобуває середню спеціальну або вищу освіту, досконалий рівень володіння культурою мовлення не став загальнонаціональним — ще надто багато людей користується українською мовою лише в побуті, без належної уваги до її правильності, чистоти, естетичності. Культура мовлення не дається людині від народження — її набувають під час спілкування.

Окрім того, слід ураховувати, що слово — це знаряддя праці, орієнтованої на активізацію інтелектуальної й емоційної діяльності іншої людини. Значення, сила слова залежать від багатьох факторів — і мовних, і екстралінгвістичних. Люди нерідко забувають: знати мову — ще не означає володіти нею.

Чи може допустити людина негуманітарної спеціальності (агроном, зоотехнік, будівельник, меліоратор, бухгалтер, менеджер тощо), щоб мова її наукових праць, службових діалогів, виступів перед колективом була одноманітною, недостатньо грамотною, емоційно безбарвною? На жаль, трапляються випадки, коли публіцистичну працю не відрізниш від офіційного документа, науково-популярний твір — від спеціально-наукового, художній — від публіцистичного тощо. Таке «змішення» стилів і засобів їх самовираження намагаються пояснити і впливом науково-технічної революції, яка начебто вимагає лаконізму, прямих речень, формалізації у мові, і модою то на професійну лексику, то на іншомовні синоніми до загальновідомих питомо слов'янських слів, то на

жаргонізми, то на лінгвістичні (діалектні) раритети. Але мода у мові — річ не лише не потрібна, а й шкідлива: вона породжує снобізм, лінощі думки, убозтво індивідуального словника, функціональну прямолінійність мови.

Культура ділового спілкування залежить від інтелекту, рівня професійної підготовки, від уміння висловлювати свої думки і навіть від знання тих звичаїв і традицій, які існують в організації. Важливим є також уміння спілкуватись у колективі й логічно висловлювати думку.

Культура ділового мовлення передбачає реалізацію таких його комунікативних якостей:

— об'єктивності, якої досягають високим ступенем безособовості, відсутністю будь-яких суб'єктивно-оцінних моментів у викладі, зокрема в доборі лексики, синтаксичній побудові;
— логічної послідовності, ознаками якої є логічний зв'язок думки, чітко виявлені причиново-наслідкові зв'язки між повідомлюваними фактами; інші типи зв'язків протиставлення, підкреслення черговості (*одночасно, спочатку*), мети (*з цією метою, для того, тому*), результативності (*отже, таким чином, у результаті*); конкретизація якогось місця (*наприклад, зокрема*);
— повноти інформації — складники думки мають у тексті своє словесне вираження, ніщо не пропущено, нічого не треба домислювати;
— ясності викладу, точності опису (ясність викладу ґрунтується на правильному доборі слів і словосполучень);
— доцільності, що полягає у виборі серед близьких між собою слів і словосполучень найдоцільнішого в цій конкретній ситуації;
— переконливості викладу, забезпечуваної обґрунтуванням висловленої думки, доказовістю матеріалу, точністю в доборі фактів і цифрових даних;
— лаконічності викладу, що характеризується відсутністю зайвих або «порожніх» слів, повторень, багатослівної аргументації тощо;
— стислості й чіткості викладу, що забезпечують за рахунок правильного компонування думки;

— нормативності мовних засобів, тобто відповідності нормам сучасної літературної мови;
— зрозумілості мовлення — уживання загальновідомих, зрозумілих усім мовцям слів, офіційних термінів літературної мови в тому значенні, яке закріплене в словнику, усталених, загальноприйнятих понять тощо.

Як свідчить практика, у пересічної людини нерідко виникають труднощі, пов'язані з правильним уживанням слова, його написанням, наголошуванням, утворенням граматичним форм, лексичною й синтаксичною сполучуваністю тощо. Потрібно постійно мати під рукою відповідні словники (тлумачні, іншомовних слів, термінологічні, енциклопедичні, перекладні та ін.), у яких можна знайти відповідь на те чи інше питання. Адже саме словники виконують інформативну та нормативну функції: вони — універсальні інформаційні джерела для розуміння того чи того явища та найпевніша консультація щодо мовних норм. Однак справа ускладнюється тим, що, по-перше, не кожен має вдома чи на роботі довідкову літературу, а по-друге, кожен словник подає якусь одну характеристику слова, тому доводиться звертатися до кількох довідкових видань, що створює незручності. На щастя, вже існують компактні довідники, у яких зібрано та в доступній формі прокоментовано складні мовні факти та явища, які найчастіше трапляються в усному та писемному мовленні, — це словники-довідники з культури української мови.

Словник ділової людини

А

аваль — аваль, -ю

аванс — аванс, -у

— денежный ~ — грошовий аванс

— погасить ~ — сплатити аванс

авансирование — авансування

авансодатель — авансодавець, -вця

авизо — авізо, *с. р., невідм.*

авизовать — авізувати

авторское право, свидетельство — авторське право, свідоцтво

агент по снабжению — агент із постачання

административное взыскание — адміністративне стягнення

административный порядок — адміністративний порядок

— в административном порядке — адміністративним порядком; в адміністративному порядку; адміністративно

адрес — 1) áдрес, -а — письмове вітання особі, оргацізації, переважно з нагоди ювілею; 2) адрéса — місце проживання чи перебування особи, місце знаходження установи; напис на конверті, бандеролі тощо

ажио — ажіо, *с. р., невідм.*

аккредитив — акредитив, -у

аккредитировать — акредитувати

акт — 1) акт, -а — окремий документ; 2) акт, -у — дія

акты гражданского состояния — акти громадянського стану

акцизное обложение — акцизне оподаткування

акционерное общество — акціонерне товариство

акционерские взносы — акционерські внески

альпари — альпарі, *невідм.*

альтернативное обязательство — альтернативне зобов'язання

амортизационные отчисления — амортизаційні відрахування

анкетные данные — анкетні дані

аннулировать — анулювати
апеллировать — апелювати
аренда — оренда
арендователь — орендодавець
ассоциация предпринимателей — асоціація підприємців
ассоциация промышленников — асоціація промисловців
аттестационная комиссия — атестаційна комісія
аудитория — аудиторія; авдиторія

Б

баланс доходов и расходов — банк прибутків і видатків
балансовый отчет — балансовий звіт, -у
баллотироваться — балотуватися
банкнот (*розм.* **банкнота**) — банкнот (*розм.* банкнота), -а (-и)
банковский перевод — банківський переказ, -у
банкротство — банкрутство
— организовать злостное ~ — завмисне збанкрутувати
— претерпевать ~ — зазнавати банкрутства
бартер — бартер, -у
бартерная сделка — бартерна угода
без видимой причины — без жодної причини; не знати, з якої причини
без ущерба — без шкоди
безвозвратная ссуда — безповоротна позика
безденежный — безгрошови́й, безгроше́вий
беззаконие — 1) беззаконня, беззаконність — відсутність або порушення закону; 2) беззаконність — властивість чого-небудь, що суперечить закону
безналичный рассчет — безготівковий розрахунок, -нку
безотлагательный — невідкладний
безработица — безробіття
бесплатный — 1) безоплатний — за який не платять, який не має визначеної ціни; 2) безплатний — який не оплачують; 3) безкоштовний — який не потребує коштів, оплати

беспошлинный — безмитний
беспроигрышный заем — безпрограшна позика
бессметный — безкошторисний
бессрочный — безстроковий
бесхозяйственный — безгосподарний
билль — білль, -я
биржевая котировка — біржове котирування
биржевая сделка — біржева угода
биржевой арбитраж — біржовий арбітраж, -у
благоприятствование — сприяння
— режим наибольшего ~ — режим найбільшого сприяння
благосостояние — добробут, -у
благотворительность — добродійність, доброчинність, благодійність
брачное свидетельство — свідоцтво про одруження (про шлюб)
брифинг — брифінг, -у
брокер — брокер, -а
бронь — бро́ня — те, що зарезервоване; документи на це
бухгалтерский учет — бухгалтерський облік, -у
бытовые условия — побутові умови; виго́ди
быть виной (чего) — бути винним (у чому), бути причиною (чому, чого), спричинитися (чому, до чого)
быть на хорошем счету — мати добру репутацію

В

в адрес — на адресу
в два часа — о другій годині
в доказательство — на доказ
в должности директора — на посаді директора
в затруднении — у скрутному становищі
в конце концов — врешті-решт
в полной безопасности — у цілковитій безпеці
в рассрочку — на виплат
в соответствии (с чем) — відповідно (до чого)

в целях предотвращения — з метою запобігання

вальвация — вальвація

ввести в состав — ввести до складу

ввиду вышеизложенного — зважаючи на викладене вище; з огляду на викладене вище

ввиду того, что — через те, що; зважаючи на те, що; з огляду на те, що

вводный лист — ввідний лист

ввозная пошлина — ввізне мито

ведомость — відомість

— оборотная — оборотна

— отчетная — звітна

— платежная — платіжна

— приходная — прибуткова

— расходная — видаткова

— расценочная — розцінкова

— расчетная — розрахункова

— ссудная — позичкова

— требовательная — вимогова

ведущий — 1) ведучий — який іде спереду; у значенні іменника — чого; 2) провідний — який указує дорогу, напрямок руху; найважливіший, головний, основний

вексель — вексель, -я

— безоборотный (безобратный) — безоборотний (безобіговий)

— казначейский — казначейський (державної скарбниці)

— краткосрочный — короткостроковий

— переводной — переказний

— погашенный — погашений

вердикт — вердикт, -у

взаимоотношение — взаємозв'язок, -зку

взаймы — у борг; у позику; у позичку

взнос — внесок, -ску

— вступительный — вступний

— паевой — пайовий

— срочный — строковий (терміновий)

взыскание дисциплинарное — стягнення дисциплінарне

взятка — хабар, -а

видный ученый, деятель — видатний учений, діяч

виза — віза: 1) позначка службової особи на документі, акті, що свідчить про його дійсність або надає йому юридичної сили; 2) позначка на закордонному паспорті, яка дозволяє в'їзд, проживання, виїзд з відповідної держави

— въездная ~ — в'їзна віза

— выездная ~ — виїзна віза

виновный — винний

виновность (в чем) — винність (у чому)

вклад — вклад, -у

— бессрочный — безстроковий

— имущественный — майновий

в течение дня — за день, протягом дня

вклады — вкладення

владелец — власник

вложение капитала — вкладення капіталу

вложения — вкладення

вменять в обязанность — ставити в обов'язок

вмешательство — втручання

внаем — в найми

вне всякого сомнения — поза всяким сумнівом

внедрение хозрасчета — впровадження госпрозрахунку

внедрять в производство — впроваджувати у виробництво

внештатный — позаштатний

вовлекать в работу — залучати до роботи

возвратить в сохранности — повернути цілим

воздержаться при голосовании — утриматися під час голосування

возместить убытки — відшкодувати збитки

возобновление договора — поновлення (відновлення) угоди

воспроизводство — відтворення

восстановить в должности — поновити на посаді
востребование вкладов — повернення вкладів
вредные условия труда — шкідливі умови праці
встречная торговля — зустрічна торгівля
выбытие основных фондов — вибування основних фондів
выговор — догана
выдвигать кандидатуру — висувати кандидатуру
выкупные платежи — викупні платежі
вынести благодарность — скласти подяку
выплаты по социльной защите — виплати по соціальному захисту
выполнение государственного заказа — виконання державного замовлення
выражать протест — висловлювати протест
высказывать несогласие — висловлювати недовіру
выяснять вопрос — з'ясовувати питання

Г

гарант — гарант, -а
гарантийное обязательство — гарантійне зобов'язання
гарантийный — гарантійний
герб — герб, -а
гербовая бумага — гербовий папір, -ера
гербовая печать — гербова печатка
глава — голова, глава
годный к употреблению — придатний до вживання (для вжитку)
голосование — голосування
— всенародное — всенародне
— поименное — поіменне
— тайное — таємне
горюче-смазочные материалы — паливно-мастильні матеріали
госзаем — держпозика
госзаказ — держзамовлення

госснаб — держпостач, -у
госстандарт — держстандарт, -у
госстрах — держстрах, -у
гражданский — громадянський
— долг — обов'язок
гражданство — громадянство
— двойное ~ — подвійне громадянство
граница — кордон, -у
грант — грант, -у
гривна — 1) гривна — прикраса; 2) гривня — українська грошова одиниця

Д

давление — тиск, -у
— экономическое ~ — економічний тиск
дальнейшее использование — подальше використання
дарственная запись — дарчий лист, -а
дать взаймы — дати в позику, позичити
дать деньги в процент — позичити гроші на процент
дать показания — свідчити
движение товаров, цен — рух товарів, цін
движимость — рухомість
двустороннее соглашение — двостороння угода
действующее законодательство — чинне законодаство
делать запрос — робити запит, -у
делец — ділок, -лка
делопроизводитель — діловод, -а
делопроизводство — діловодство
денежное обращение — грошовий обіг, -у
депозитный счет — депозитний рахунок, -нка
депонированная зарплата — депонована зарплата
держатель — тримач, -а

диверсификация — диверсифікація
дивиденд — дивіденд, -у
дизажио — дизажіо, *невідм.*
дилер — дилер, -а
дистрибьютор — дистриб'ютор, -а
доверенное лицо — довірена особа
доверительные операции — довірчі операції
довести до всеобщего сведения — довести до загального відома
довод — довід, доказ, -у
докладчик — доповідач, -а
документ — документ, -а
— вкладной — вкладний
— долговой — борговий
— исполнительный — виконавчий
— незарегистрированный — незареєстрований
— оправдательный — виправдний
— сопроводительный — супровідний
долг — 1) борг, -у — узяте в позику; 2) обов'язок — те, що необхідно виконати
долговое обязательство — боргове зобов'язання
долевой — пайовий
— долевое участие — участь на паях
должник — боржник
должностное лицо — посадова особа
доллар — долар, -а
доля — частка, пай, -ю
доплата — доплата, приплата
досмотр — огляд, -у
— таможенный ~ — митний
дочернее предприятие — дочірнє підприємство
доход — дохід, -ходу
— воспроизведенный — відтворений
дубликат — дублікат, -а

Е

единица — одиниця
— денежная счетная — грошова рахункова
— расчетная — розрахункова
— учетная — облікова
единовременная выплата — одноразова виплата
единогласно — одностайно
единообразные формы учета — однакові форми обліку
единственный в своем роде — свого роду єдиний, єдиний серед (з-між, з-поміж) свого роду
еженедельный — щотижневий
естественным образом — звичайно, натурально (природно)

Ж

жалоба — скарга
— апелляционная — апеляційна
— кассационная — касаційна
— частная — приватна
жалобная книга — книга скарг
жалобщик — скаржник, -а
жаловаться — скаржитись
ждать (кого, чего) — чекати (на кого, на що)
жесткие меры — тверді (жорсткі) заходи
жесткий срок — певний (точно визначений) термін (строк)
жестокая необходимость — неминуча (крайня) потреба
жилищное строительство — житлове будівництво
жилой — житловий
жирировать — жирирувати
жиро — жиро, *невідм.*
житель — 1) мешканець — той, хто проживає в певному приміщенні; 2) житель — той, хто взагалі десь живе; 3) помешканець — той,

хто живе в певному приміщенні на умовах тимчасового проживання

жюри — журі

З

за наличные деньги — готівкою

за неимением — через брак чогось

за отсутствием сведений — через брак відомостей

забастовка — страйк, -у

заведующий — завідувач, -а

заверенный — засвідчений

завещание — заповіт, -у

заготовитель — заготівельник, заготовлювач, рідко — заготівник

заготовка — заготівля

задавать вопрос — ставити запитання

задаток — завдаток, -тку

задолженность — заборгованість

заем — позика

заимствование — запозичення

займодержатель — позикодержатель, -я

заказ — замовлення

заказное письмо — рекомендований лист, -а

заказчик — замовник, -а

заключение контракта — укладання контракту

закон вступает в действие — закон набуває чинності

законодательный — законодавчий

залог — 1) застава — річ, яка залишається у того, хто видає позичку, або грошова сума, яку вносять для забезпечення виконання зобов'язань; 2) запорука — джерело, основа, які забезпечують що-небудь

залогодатель — заставник, -а

залогодержатель — заставотримач, -а

занять должность — обійняти посаду

запись — запис, -у

— актов гражданского состояния — запис актів громадянського стану

— сделочная — запис про угоду

— ссудная — позичковий запис

запрос — запит, -у

засвидетельствование — засвідчення

заслуживать внимания — заслуговувати на увагу

затраты — 1) затрати — матеріальні цінності, енергія, сила, праця, що затрачені на що-небудь; 2) витрати — кошти, гроші, витрачені на що-небудь; 3) видатки — кошти, витрачені або необхідні для витрат під час здійснення чого-небудь

зачет взаимных требований — залік взаємних вимог

заявитель — заявник, -а

землепользование — землекористування

землеустроитель — землевпорядник, -а

злоупотребление — зловживання

И

идти на убыль — спадати

иждивенец — утриманець, -нця

избирательный — виборчий

избрание — обрання, обирання

избыток — надмір, -у, надлишок, -у

извещение — повідомлення

издержки — витрати

излишек — надлишок, -шку

изложение — виклад, -у

изменение в законе — зміни в законі

изнашивание — зношування, спрацьовування

израсходование — витрата, витрачення

изучение спроса — вивчення попиту

изъявить желание — виявити бажання
изымать из обращения — вилучати з обігу
имидж — імідж, -у
импорт — імпорт, -у
имущество — майно
— бесхозяйное — безхазяйне (безгосподарне)
— наследственное — спадкове
инжиниринг — інжиніринг, -а
интенсифицировать — інтенсифікувати
информационная межбанковская сеть — інформаційна банківська мережа
иск — позов, -у
исключение — 1) виключення — усунення зі складу чого-небудь, виведення зі складу якоїсь організації, колективу; позбавлення права начатися в навчальному закладі; 2) виняток, -тку — відхилення від звичайного, від загального правила
исключительно — 1) винятково — дуже, особливо, надзвичайно; 2) виключно — лише, тільки
испытательный срок — випробний термін (строк)
истец — позивач, -а
исходные данные — вихідні дані
исчисление — обчислення
итог — підсумок, -мку

К

казна — казна
казначей — скарбник, -а
казначейский билет — скарбничий білет
калькулякция — калькуляція
— сметная — кошторисна
канцелярские принадлежности — канцелярське приладдя
качество — якість
клиент — клієнт, -а

клиринг — кліринг, -у

кодекс — кодекс, -у

— административный — адміністративний

— гражданский — цивільний

— уголовно-процессуальный — кримінально-процесуальний

количество — кількість

— средств производства — кількість засобів виробництва

— стоимости — кількість вартості

коллегия — колегія

— совещательная — дорадча колегія

— судебная — судова колегія

командировка — відрядження

комиссия по составлению резолюции — комісія для складання резолюції

конкурентоспособность — конкурентоспроможність

консорциум — консорціум, -у

контракт — контракт, -у

— заключить ~ — укласти контракт

— расторгнуть ~ — розірвати контракт

контрактный — контрактовий, контрактний

конъюнктура — кон'юнктура

коренной пересмотр — докорінний перегляд

корректирование — коригування, коректування

косвенная причина — опосередкована причина

котировка — котировка, котирування

краеугольный камень — наріжний камінь

кредитоспособность — кредитоспроможність

кризис — криза

купля — купівля, купування

Л

легализировать — легалізувати

лизинг — лізинг, -у

— компенсационный — компенсаційний
— оперативный — оперативний
— финансовый — фінансовий

лизинговый — лізинговий
— лізинговое соглашение — лізингова угода
— лизинговое общество — лізингове товариство

ликвидные средства — ліквідні кошти

лимит расходов — ліміт витрат

лимитированный — лімітований

лист — лист, -а
— вводный — ввідний
— исполнительный — виконавчий
— обходной — обхідний
— окладной — податковий
— подписной — підписний

листок нетрудоспособности — листок непрацездатності

лицевой счет — особовий рахунок

лицо (личность) — особа
— удостоверение личности — посвідчення особи, особисте посвідчення

личный листок — особовий листок

льгота — пільга

льготник — пільговик, -а

М

малодоходность — малодоходність, малоприбутковість

маркетинг — маркетинг, -у
— конверсионный — конверсійний

межведомственный — міжвідомчий

междугородный — міжміський

межотраслевой — міжгалузевий

мелкооптовый — дрібнооптовий

мелкорозничный — дрібнороздрібний

менеджер — менеджер, -а
менеджмент — менеджмент, -у
мероприятия — заходи
меры по предупреждению — запобіжні заходи
местное самоуправление — місцеве самоврядування
местожительство — місце проживання
местонахождение — місцезнаходження
меценат — меценат, -а
минимум — мінімум, -у
монополизировать — монополізувати

Н

на должном уровне — на належному рівні
на общественных началах — на громадських засадах
на повестке дня — на порядку денному
на протяжении дня — протягом дня
наводить справки — довідуватись
надзор — нагляд, -у
— ведомственный — відомчий
— санитарный — санітарний
надобность — потреба
надпись — напис, -у
— дарственная ~ — дарчий напис
— доверительная ~ — довірчий напис
наем — наймання, найом, -йму
назначение — призначення
назначить к рассмотрению — призначити на розгляд
накладывать арест — накладати арешт
— ~ вето — накладати вето
— ~ взыскание — накладати стягнення
— ~ запрет — накладати заборону
— ~ пошлину — накладати мито
накопление — нагромадження

налаживание связей — налагодження зв'язків
наличные деньги — готівка
наличный — наявний, присутній
— ~ расчет — розразхунок готівкою
наличность (деньги) — готівка
налог — податок, -тку
— единый — єдиний
— имущественный — майновий
— косвенный — непрямий
— подоходный — прибутковий
— уравнительный — зрівняльний
— целевой — цільовий
налогообложение — оподаткування
налогоплательщик — платник податків
наложенным платежом — післяплатою
наследник — спадкоємець, -мця, рідко — наступник, -а
наценка — націнка
начисление — нарахування
негодность — непридатність
недвижимость — нерухомість
неотложное дело — нагальна справа
неплатежеспособность — неплатоспроможність
нижеизложенный — викладений нижче
нормирование рабочего дня — нормування робочого дня

О

обеспечение — забезпечення
— пенсионное — пенсійне
— социальное — соціальне
обесценить — знецінити
обжаловать решение — оскаржити рішення
обзор — огляд, -у
обложение — оподаткування

оборачиваемость — оборотність
— ~ оборотных средств — оборотність оборотних коштів
оборот денежных средств — обіг коштів
оборудование — устаткування
обращение — 1) звернення — сповіщення, розпорядження або заклик, привітальна промова; 2) звертання — вислів, думка, прохання і т. ін., спрямовані до кого-небудь; 3) обіг, -у — а) використання, вжиток; б) характерна для товарного виробництва форма обміну продуктів праці та інших об'єктів власності шляхом купівлі-продажу; рух товарів та інших цінностей у суспільстві; 4) оборот, -у — а) комерційна операція, торгівля; б) використання, застосування
обращение акций — акційний обіг
обременять — обтяжувати
обсудить вопрос — обговорити питання
общение — спілкування
общественное мнение — громадська думка
общество — 1) суспільство — сукупність людей на певному ступені історичного розвитку; 2) товариство — коло осіб, об'єднаних спільними інтересами, діяльністю, станом тощо
— гражданское — громадянське суспільство
— добровольное — добровільне товариство
общий — 1) загальний — який охоплює, стосується всіх; головний, основний, без деталей, без спеціалізації; 2) спільний — властивий, належний кільком або багатьом, усьому загалові; такий, яким користуються двоє або більше осіб
объем — 1) об'єм, -у — величина чого-небудь, вимірювана в кубічних одиницях; 2) обсяг, -у — розмір, величина чого-небудь; межі, коло чого-небудь
объявить благодарность — оголосити подяку
обязать руководителей — зобов'язати керівників
ограничения — обмеження
оказывать сопротивление — чинити опір
ООО (общество с ограниченной ответственностью) — ТОВ (товариство з обмеженою відповідальністю)

опека — опікування

— органы ~ и попечительства — органи опікування та піклування

опекун — опікун, -а

оплата — 1) оплата — виплачувані за що-небудь гроші; плата; 2) оплачування — внесення плати за що-небудь

— гарантированная — гарантована оплата

— своевременная — своєчасне оплачування

опровергать — спростовувати

освободить по собственному желанию — звільнити за власним бажанням

основание — підстава

остаток — залишок, -шку

ответственность — відповідальність

— личная — особиста

— уголовная — кримінальна

отзывать — відкликати

отказ — 1) відмова — негативна відповідь; 2) відмовлення — процес здійснення відмови; 3) відказування — заповідання

— завещательный ~ — заповідальне відказування

— ~ от иска — відмовлення від позову

отклик — відгук

отмена — скасування

отношение — 1) взаємини, стосунки — зв'язок між людьми; 2) відносини — зв'язки між державами або групами людей; 3) ставлення — характер поводження з ким-, чим-небудь; 4) відношення — а) взамозв'язок між предметами, явищами, величинами; б) діловий лист, що надсилають до установи чи офіційній особі

— стоимостное ~ — вартісне відношення

— ~ нормы прибавочной стоимости к норме дохода — відношення норми додаткової вартості до норми прибутку

отождествление — ототожнення

отраслевая программа — галузева програма

отстраниться от дел — відійти від справ

оттиск — відбиток, -тка

отчетность — звітність
отчисления — відрахування
отчуждение — відчуження
оферт, оферта — оферт, -у, оферта
офис — офіс, -у
оценить по достоинству — належно оцінити
очередь — черга
— в первую очередь — у першу чергу
— соблюдать ~ — дотримувати черги

П

паблисити — пабліситі, *невідм.*
пай — пай, -ю
пайщик — пайовик, -а
парафирование — парафування
паритет — паритет, -у
— ~ покупательной способности — паритет купівельної спроможності
первостепенное значение — першорядне значення
переадресовка — переадресування
перевод — 1) переклад, -у — текст, слово, усне висловлювання, а також літературний твір, перекладені з однієї мови іншою; 2) переказ, -у — гроші, що переказують, пересилають поштою, телеграфом, через банк, а також повідомлення про таке пересилання
— денежный — грошовий
— почтовый — поштовий
перегрузка — перевантаження
перерасход — перевитрата
перечисление денег на текущий счет — перерахування грошей на поточний рахунок
печать — 1) печатка — гумовий чи металевий предмет з вирізаними на ньому знаками для створення відбитка; відтискування чи

відбиток на чомусь цих знаків; 2) печать — характерна ознака кого-, чого-небудь

письмо — лист, -а

— доплатное — доплатний

— верительное — вірчий

— поручительное — доручний

— с уведомлением — з повідомленням про вручення

платеж — платіж, -тежу, плата

— арендный — орендний платіж

— досрочный — дострокова плата

платежеспособность — платоспроможність

по вашему усмотрению — на ваш розсуд

по делам службы — у службових справах

по закону — за законом, згідно із законом

по имеющимся сведениям — за наявними даними

по настоянию — за вимогою, на вимогу

по обоюдному согласию — за обопільною згодою

по постановлению — за постановою

по причине (чего) — через (що)

по расценке — за розцінкою

по своей вине — зі своєї (з власної) вини (провини)

по усмотрению начальства — на думку керівництва

погашение — погашення, сплата

подотчетный — підзвітний

подписка — 1) підписка — письмове зобов'язання або потвердження чогось; 2) передплата — угода про надсилання друкованого видання з попередньою його оплатою

— ~ о невыезде — підписка про невиїзд

— ~ на журнал — передплата журналу

показатель — показник, -а

полуфабрикат — напівфабрикат, півфабрикат, -у

поступление средств — надходження коштів

по праздничным дням — у святкові дні

по приглашению — на запрошення

потребитель — споживач, -а

потребительский — 1) споживчий — який служить для задоволення потреб споживання; 2) споживацький — властивий тому, хто прагне тільки задоволення власних потреб

подвести итоги — підбити підсумки

подделка — підробка, фальсифікація

подлог документов — підробка документів

под председательством — під головуванням

позволение — дозвіл, -волу

покупать в кредит — купувати в кредит

— в рассрочку — на виплат

— в розницу — у роздріб

— оптом — оптом

положение дел — стан справ

пометка — позначка, помітка

понести потери — зазнати втрат

поощрение — заохочення

попытка — спроба

порицание — догана

поручение — доручення

пособие — 1) посібник — довідкове видання з певної галузі знань; 2) (матеріальна) допомога — форма матеріального забезпечення

— государственное — державна матеріальна допомога

— на оздоровление — допомога на оздоровлення

последствие — наслідок, -дку

посредник — посередник, -а

поставить в пример — поставити за приклад

поставить на вид — зробити зауваження

поступило предложение — надійшла пропозиція

посягательство — посягання

потребитель — споживач, -а

потребительский — споживацький

пошлина — мито

правонарушение — правопорушення
предварительное рассмотрение — попередній розгляд, -у
предвзятый — упереджений
предоставить возможность — надати можливість
предоставить справку — подати довідку
предпочтение — перевага
предприимчивый — діловитий, практичний, заповзятий
предприниматель — підприємець, -мця
представитель — представник, -а
представительство — представництво
предупредительные мероприятия — запобіжні заходи
предшественник — попередник, -а
предъявитель — пред'явник
преемник — спадкоємець, -мця, наступник, -а
преемственный — спадкоємний
презумпция невиновности — презумпція невинності (невинуватості)
преимущество — перевага
прекратить переписку — припинити листування
прения по докладу — дебати щодо доповіді
пресс-атташе — прес-аташе, *невідм.*
преступление — злочин, -у
преступник — злочинець, -нця
прибегать к суровым мерам — вдаватися до суворих заходів
прибыль — прибуток, -тку
прибыльность — прибутковість
привлекать к ответственности — притягати до відповідальності
привлекать к работе — залучати до роботи
приводить примеры — наводити приклади
пригодный (к чему) — придатний (до чого)
придавать значение — надавати значення
приемная — приймальня
призывать к порядку — закликати до порядку
прийти к решению — вирішити

прийти к согласию — дійти згоди
прийти к убеждению — переконатися
прилагать усилия — докладати зусиль
приложение — додаток
принести вред — завдати шкоди
принимать во внимание — брати до уваги
принимать меры — вживати заходів
принимать участие — брати участь
приносить неприятности — завдавати прикростей
принять к сведению — взяти до уваги
принять решительные меры — вжити рішучих заходів
присоединиться к чьему-либо мнению — пристати до чиєїсь думки
приступить к исполнению обязанностей — приступити до виконання обов'язків
приступить к обсуждению — розпочати обговорення
причитается к уплате — належить виплатити
пришли в негодность — стати непридатними
пробел — прогалина, пропуск
продажа — продаж, -у
проектно-изыскательные работы — проектно-пошукові роботи
проектно-сметная документация — проектно-кошторисна документація
производитель — виробник, -а
— земледельческий — землеробський
— мелкий — дрібний
производительность — продуктивність
производственный — виробничий
производство — виробництво
просьба настоятельная — прохання наполегливе
процент — 1) відсоток, -тка — сота частка числа, яке приймають за ціле, за одиницю; 2) процент, -а — 1) сота частка числа, яке приймають за ціле, за одиницю; 2) дохід, який одержують на кожні сто грошових одиниць катіталу або грошової суми, покладеної в ощадну касу або банк

Р

работать по схеме — працювати за схемою

работник — 1) робітник, -а — той, хто створює матеріальні цінності, працюючи на промисловому підприємстві; той, хто здійснює нескладну, допоміжну фізичну роботу; 2) працівник, -а — член якогось виробничого колективу, особа, яка бере участь у певному трудовому процесі, працює за певним фахом; людина, що працює в якійсь галузі народного господарства, науки, культури

— временный — тимчасовий

— руководящий — керівний

— сезонный — сезонний

работодатель — роботодавець, -вця, працедавець, -вця

работоспособность — працездатність

рабочий — робочий, робітник

равноправие — равноправність

развивающийся — який розвивається

развитые страны — розвинені країни

разделение труда — розподіл праці

разница — різниця

— налоговая — податкова

разногласие по основным вопросам — розбіжність з основних питань

разность на льготном тарифе — різниця на пільговому тарифі

разубеждать — переконувати

рантье — рантьє, *невідм.*

распределение — розподіл, -у

— потребительских продуктов — споживчих продуктів

— средств производства — засобів виробництва

расторгать сделку — розривати угоду

расходная накладная — видаткова накладна

расходы по бюджету — видатки по бюджету

расчет — розрахунок

расчетный счет — розрахунковий рахунок

регистр — регістр, -у
— кредиторов — кредиторів
— торговый — торговельний
регистрационный взнос — реєстраційний внесок, -ску
регистрация — реєстрація
реестр платежных требований — реєстр платіжних вимог
режим кредитования — режим кредитування
рейтинг — рейтинг, -у
реклама — реклама
— внешняя — зовнішня
— косвенная — опосередкована
рентабельность — рантабельність
рестрикция — рестрикція
ресурсы — ресурси
— воспроизводимые — відновлювальні
— вторичные — вторинні
реэкспорт — реекспорт, -у
риск — ризик, -у
— имущественный — майновий
— несбалансированной ликвидности — незбалансованої ліквідності
— процентный — процентний
— распределенный — розподілений
розница — роздріб
— в розницу — вроздріб
рыночная инфраструктура — ринкова інфрастурктура
рыночные отношения — ринкові відносини

С

с вашего согласия — з вашої згоди
с готовностью — охоче
самоокупаемость — самоокупність, самооплатність
самоуправление — самоврядування

сберегательный банк — ощадний банк
сбережения — заощадження
сбыт — збут, -у
сверхприбыль — надприбуток, -тку
свидетель — свідок, -дка
свидетельство — свідоцтво
— о браке — про шлюб
— о рождении — про народження
сделка — угода, операція
сдельный — відрядний
себестоимость — собівартість
семейное положение — сімейний стан
скидка — знижка
следователь — слідчий
следственный — слідчий
следующий — наступний
следующим будет выступать — далі виступатиме
служащий — службовець, -вця
служебный — службовий
— служебное расследование — службове розслідування
— служебная тайна — службова таємниця
смежник — суміжник
смета — кошторис, -у
смещать с должности — знімати з посади
смотр — огляд, -у
снабжение — постачання
собеседование — співбесіда
соблюдать закон — дотримувати закону
собственность — власність
— общественная — суспільна
— частная — приватна
совершенствование — удосконалення
совещание — нарада

совещательный — дорадчий

совместительство — сумісництво

совместный — спільний, сумісний

— совместная жизнь — спільне життя

— совместное предприятие — спільне підприємтсво

— совместное финансирование — спільне фінансування

— совместные усилия — спільні зусілля

согласие — згода

согласно приказу — згідно з наказом

соглашение — угода

созыв — скликання

сообща — спільно

соотношение — співвідношення

состав исполнителей — склад виконавців

составить отчет — скласти звіт

составлять — 1) складати — а) розміщувати що-небудь у певному порядку; б) монтувати, з'єднувати; в) збирати, нагромаджувати; 2) становити — виражати якусь кількість

состоятельность — спроможність

состоять в должности — перебувати на посаді

сотрудник — співпрацівник

сотрудничество — співпраця

союз кредитный — спілка кредитна

специалист — фахівець, -вця, спеціаліст, -а

списать в расход — списати на видаток

спонсор — спонсор, -а

справиться в канцелярии — дізнатися в канцелярії

спрос и предложение — попит і пропозиція

стоимость — вартість

средства — засоби

— денежные — кошти

срок — термін, -у, строк

ссуда — позика

ставить в известность — повідомляти
стечение обстоятельств — збіг обставин
страхователь — страхувальник, -а
страховщик — страховик, -а
судопроизводство — судочинство
счет — рахунок, -нка
счетоводство — рахівництво
сырье — сировина

Т

таможенный — митний
таможня — митниця
тарификация — тарифікація
текучесть кадров — плинність кадрів
текущий счет — поточний рахунок, -нка
товар — товар, -у
товарный знак — товарний знак, -а
товарооборот — товарообіг, -у, товаооборот, -у
товаропроизвидитель — товаровиробник, -а
торгово-промышленный — торговельно-промисловий
торговый — 1) торговий — той, що пов'язаний з торгами; 2) торговельний — той, що пов'язаний з торгівлею
— договор — торговельний договір
— соглашение — торговельна угода
точно известно — достеменно відомо
точно изъясняться — точно висловлюватись
требование — вимога
— встречное — зустрічна
— долговое — боргова
— исковое — позовна
— платежное — платіжна
труд — праця, іноді — труд, -а

трудовой коллектив — трудовий колектив, -у
трудоустройство — працевлаштування

У

убыль — спад
убыток — збиток, -тку
— случайные убытки — випадкові збитки
— ожидаемые убытки — очікувані збитки
убыточное предприятие — втратне підприємство
уведомление — повідомлення
увольнение — звільнення
уголовное законодательство — кримінальне (карне) законодавство
удержание — відрахування, утримання
удостоверение — посвідчення
ужесточить требования — посилити вимоги
указание — вказівка
указатель — 1) знак, -а — дорожній знак; 2) покажчик, -а — довідкова книжка або довідковий список, доданий до книжки
уклонение от налогов — ухиляння від податків
улика — доказ, -у
— косвенная ~ — побічний доказ
уличать — викривати
умышленность — умисел, -слу
упадок — занепад, -у
упаковка — упаковка, пакування
уплата — сплата, виплата
управление предприятием — управління підприємством
управляющий — керівник, управитель (банку)
упразднение закона — скасування закону
упразднение учреждения — ліквідація установи
уравновешенный — урівноважений

условие — умова
— жилищные условия — житлові умови
— условия труда — умови праці
услуги — послуги
уставный фонд — статутний фонд, -у
установившаяся формулировка — усталене формулювання
утвердить к исполнению — затвердити до виконання
утеря документов — втрата документів
уценка — зниження ціни, знижка, уцінка
учет — облік, -у
учетный — обліковий, дисконтний
учредитель — засновник, -а, фундатор, -а
учредительное собрание — установчі збори
ущерб — збиток, -тку

Ф

факсимиле — факсиміле, *невідм.*
факт — факт, -у
— бесспорный — безперечний
— достоверный — достовірний
— неопровержимый — неспростовний
фактор — фактор, -а, чинник, -а
факторинг — факторинг, -у
фальсификат — фальсифікат, -у
фасовка — фасування
фермерское хозяйство — фермерське господарство
фиктивный — фіктивний
филиал — філія, -ї
финансирование — фінансування
фирменный — фірмовий
фондоемкость производства — фондомісткість виробництва
фрахтовщик — фрахтівник, -а

функционировать — функціонувати
фьючерсный контракт — ф'ючерсний контракт

Х

хакер — хакер, -а
халатность — недбалість, недбальство
хищение — розкрадання, крадіжка
хлопотать — клопотати
ход событий — перебіг подій
ходатайство — клопотання, прохання
хозрасчет — розпрозразунок, -нку
хозяйственный — господарський
холдинг — холдинг, -у
хранилище — сховище

Ц

целевой — цільовий
целенаправленный — цілеспрямований
целесообразный — доцільний
цена — ціна
— бросовая — викидна
— номинальная — номінальна
— розничная — роздрібна
— скользящая — ковзка
ценник — цінник, -а
ценные бумаги — цінні папери
ценовая политика — цінова політика
ценообразование — ціноутворення
централизация — централізація
— управления — управління
— учета — обліку
центробежный — відцентровий

цикл производственный — виробничий цикл, -у
циркуляр — циркуляр, -а

Ч

частично — частково
частник — приватник, -а
частновладельческий — приватновласницький
частное лицо — приватна особа
частное определение — окрема ухвала
частнособственнический — приватновласницький
человеко-день — людино-день
численность — чисельність
чистая прибыль — чистий прибуток
ЧП (частное предприятие) — ПП (приватне підприємство)
чрезвычайное положение — надзвичайний стан

Ш

шеф — шеф, -а
шкала заработной платы — шкала заробітної плати
шпионаж промышленный — шпигунство промислове
штатский — цивільний

Щ

щекотливое обстоятельство — делікатна обставина
щит рекламный — щит рекламний

Э

экономическая ситуация — економічна ситуація
экономный — економний
экспедировать — експедирувати

экспортно-импортный — експортно-імпортний
эмиссар — емісар, -а
эмиссионный — емісійний

Ю

юрисдикция — юрисдикція
юрисконсульт — юрисконсульт, -а

Я

явление — явище
являться на собрание — з'являтися (приходити) на збори
явные издержки — явні витрати
ярмарка — ярмарок, -рку

Зміст

Вступ 5

РОЗДІЛ 1. Мовні норми укладання документів 17
Загальні відомості про стилі мовлення 17
Особливості офіційно-ділового мовлення 25
Лексичний склад офіційно-ділового мовлення 31
Морфологічні особливості офіційно-ділового мовлення 59
Синтаксичні особливості ділових паперів 90

РОЗДІЛ 2. Загальні відомості про документи 97
Поняття про документ 97
Види документів 104
Особливості складання документації 109
Вимоги до мови документа 116
Оформлення сторінки документа 124
Реквізит як основна структурна частина документа 126

РОЗДІЛ 3. Управлінська документація 144
Організаційно-розпорядча документація 145
Розпорядча документація 164
Структура розпорядчих документів 165
Довідково-інформаційні документи 197

РОЗДІЛ 4. Ділове листування 246
Службові листи 248
Інформаційні листи 256
Супровідні листи 301
Заохочувальні й спонукальні листи 311
Правила оформлення ділової документації 313
Ділове листування з іноземними партнерами 315
Листування електронною поштою 326

РОЗДІЛ 5. Документація щодо особового складу 330
Заява 331
Інші види документів 341

РОЗДІЛ 6. Документи з господарсько-договірної діяльності 388
Договір 388
Трудовий договір 432

РОЗДІЛ 7. Обліково-фінансові документи 457

РОЗДІЛ 8. Мовний та мовленнєвий етикет. Культура ділового спілкування 491
Мовлення та його різновиди 491
Закони мистецтва спілкування 496
Особливості усного мовлення 501
Мовний етикет 517
Мовленнєвий і спілкувальний етикет 524
Мовний етикет у діловодстві 548
Мовний етикет ділового спілкування 554
Культура ділового спілкування 556
Словник ділової людини 572

Популярне видання

САДОВНИЧА Вікторія Вікторівна

Сучасні ділові документи та папери.
Як правильно оформити і підготувати. Зразки та приклади

Головний редактор *С. С. Скляр*
Завідувач редакції *К. В. Новак*
Відповідальний за випуск *І. Г. Веремій*
Редактор *О. М. Журенко*
Художній редактор *С. В. Місяк*
Технічний редактор *В. Г. Євлахов*
Коректор *І. Г. Близнюкова*

Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля»
Св. № ДК65 від 26.05.2000
61140, Харків-140, просп. Гагаріна, 20а
E-mail: cop@bookclub.ua

Видавництво Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля»
www.trade.bookclub.ua

ГУРТОВИЙ ПРОДАЖ КНИГ ВИДАВНИЦТВА

ХАРКІВ
ДП з іноземними інвестиціями «Книжковий Клуб "Клуб Сімейного Дозвілля"»
61140, м. Харків-140,
просп. Гагаріна, 20-А
тел/факс +38 (057) 703-44-57
e-mail: *trade@bookclub.ua*
www. trade.bookclub.ua

Київська філія
04073, м. Київ, просп. Московський, 6, кімн. 35,
тел. +38 (067) 575-27-55
e-mail: *kyiv@bookclub.ua*

Одеська філія
65017, м. Одеса, вул. Малиновського, 16-А, кімн. 109
тел. +38 (067) 572-44-28
e-mail: *odessa@bookclub.ua*

Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля»
служба роботи з клієнтами:
тел. +38 (057) 783-88-88
e-mail: support@bookclub.ua
Інтернет-магазин: www.bookclub.ua
«Книжковий клуб», а/с 84, Харків, 61001

Садовнича В. В.

С14 Сучасні ділові документи та папери. Як правильно оформити і підготувати. Зразки та приклади / В. В. Садовнича. — Харків : Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2014. — 608 с.

ISBN 978-966-14-7789-5 (PDF)

Усі ми час від часу стикаємося з необхідністю правильно оформити ділові папери. У цьому вам допоможе це видання. Ви дізнаєтеся про норми укладання документів, ділового листування, культуру ділового мовлення, зможете самостійно підготувати документацію будь-якого типу — з господарсько-облікової діяльності, управлінської, щодо особового складу, фінансові папери.

УДК 34
ББК 81.2 + 67.9(4УКР)