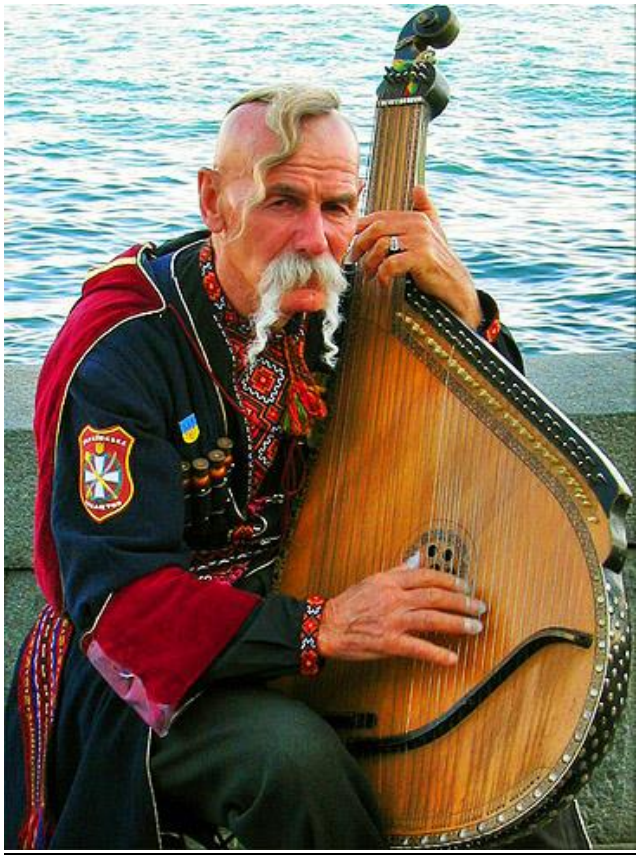
МІНІСТЕРСТВО
ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ

УКРАЇНСЬКА МОВА

(ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)



Передмова

Перед вищими медичними навчальними закладами І-ІІ рівнів акредитації поставлено завдання підготувати висококваліфікованих, грамотних, з належним інтелектуальним потенціалом медичних спеціалістів. До майбутніх фахівців ставляться високі вимоги, які полягають не лише в досконалих знаннях фаху, а й у високому рівні володіння українською мовою, вільному користуванні нею у всіх сферах і особливо у професійній та офіційно-діловій.

Уміння спілкуватись мовою професії сприяє швидкому засвоєнню спеціальних дисциплін, підвищує ефективність праці, допомагає орієнтуватися у професійній діяльності та ділових контактах.

Підручник відповідає програмі з української мови (за професійним спрямуванням), складеної у 2011 році відповідно до Державних стандартів гуманітарної освіти в Україні, сприятиме засвоєнню студентами знань в повному обсязі. Кожна тема містить теоретичний матеріал, блок питань для закріплення та тренувальні завдання, які допоможуть студентам вправно використовувати потрібні мовні конструкції, правильно будувати речення, грамотно оформляти різні документи.

Стане у пригоді для студентів та викладачів.

Мета курсу — сформувати національно-мовну особистість, ознайомити студентів медичних училищ та коледжів з нормами сучасної української мови в професійному спілкуванні, з основними вимогами до складання та оформлення професійних документів, навчити їх професійного мовлення, збагатити словник термінологічною, фаховою лексикою; підвищити загальномовний рівень майбутніх фахівців, формувати практичні навички ділового усного і писемного спілкування в колективі, розвивати комунікативні здібності.

Тривалість вивчення курсу:

На вивчення дисципліни відводиться 54 години:
з них 2 години — лекційні,
35 години — практичні заняття,
17 годин — самостійне опрацювання тем.

Зміст

ПЕРЕДМОВА **2**

СТРУКТУРОВАНИЙ ПЛАН З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ **3**

РОЗДІЛ І. КУЛЬТУРА ФАХОВОГО МОВЛЕННЯ **7**

1.1. ВСТУП. ДЕРЖАВОТВОРЧА РОЛЬ МОВИ. ФУНКЦІЇ МОВИ. СТИЛІ, ТИПИ І ФОРМИ МОВЛЕННЯ **7**

Функції мови: 7
Закон про мови в Україні і передумови його прийняття. 9
Стилі, типи і форми мовлення 10
Тренувальні завдання *13*

1.2. ЛІТЕРАТУРНА МОВА. МОВНА НОРМА. КУЛЬТУРА МОВИ. КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ ПІД ЧАС ДИСКУСІЇ. СПЕЦИФІКА МОВЛЕННЯ МЕДИЧНОГО ПРАЦІВНИКА **14**

Мовні норми і культура мови 14
Типізація мовних норм 15
Становлення українського правопису і його сучасні проблеми 17
Тренувальні завдання *20*

1.4. ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК І ПРИЙОМІВ МИСЛЕННЯ. ВИДИ, ФОРМИ, ПРИЙОМИ РОЗУМОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. ОСНОВНІ ЗАКОНИ РИТОРИКИ **22**

Класифікація видів мислення 23
Основні закони риторики 25
Тренувальні вправи *27*

РОЗДІЛ ІІ. ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ **29**

2.1. ПОНЯТТЯ ЕТИКИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ, ЇЇ ПРЕДМЕТ ТА ЗАВДАННЯ **29**

Завдання курсу «Етика ділового спілкування» - допомогти студентам: 30
Тренувальні завдання *33*

2.2. СТРУКТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ. ТЕХНІКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ. МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ **34**

Структура і техніка спілкування 34
Форми спілкування 35
Функції спілкування 35
Бар'єри спілкування 35
Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні 36
Види та рівні спілкування 37

МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ **38**

УВАГА! КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ **40**

Тренувальні завдання *41*

2.3. ПРАВИЛА СПІЛКУВАННЯ ФАХІВЦЯ ПРИ ПРОВЕДЕННІ ЗУСТРІЧЕЙ, ПЕРЕГОВОРІВ, ПРИЙОМІВ ТА ПО ТЕЛЕФОНУ 42

Нарада 43
Переговори 44
Культура телефонного діалогу 44
Правила етикету ведення телефонної розмови 45
Основні вимоги до етикету телефонної розмови 46
Підготовка до ділової телефонної розмови 48
Висновки 49
Тренувальні завдання *50*

РОЗДІЛ 3. ЛЕКСИЧНИЙ АСПЕКТ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ 51

***3.1.* ТЕРМІНИ І ТЕРМІНОЛОГІЯ. ЗАГАЛЬНОНАУКОВІ ТЕРМІНИ. СПЕЦІАЛЬНА ТЕРМІНОЛОГІЯ І ПРОФЕСІОНАЛІЗМИ. 51**

Вимоги до термінів. 51
Лексика за сферою вживання 53
Тренувальні завдання *55*

3.2. СПЕЦІАЛЬНА МЕДИЧНА ТЕРМІНОЛОГІЯ І ПРОФЕСІОНАЛІЗМИ 56

Професіоналізми 56
Творення професіоналізмів. 58
Фразеологізми 59
Джерела української фразеології 61
Тренувальні завдання *64*

3.4. ТОЧНІСТЬ І ДОРЕЧНІСТЬ МОВЛЕННЯ. СКЛАДНІ ВИПАДКИ СЛОВОВЖИВАННЯ. ПАРОНІМИ ТА ОМОНІМИ. ВИБІР СИНОНІМІВ 66

Точність і доречність мовлення 66
Лексикологія 67
(гр.сл. – словесний, словниковий; учення) – розділ мовознавчої науки, який вивчає словниковий склад мови. Іншими словами ця наука про лексику, тобто про сукупність усіх слів і виразів певної мови. 67
Однозначні й багатозначні слова. 68
Синоніми 68
Пароніми 70
Омоніми 70
Тренувальні завдання *72*

РОЗДІЛ IV. НОРМАТИВНІСТЬ І ПРАВИЛЬНІСТЬ ФАХОВОГО МОВЛЕННЯ 74

4.1. ОРФОГРАФІЧНІ ТА ОРФОЕПІЧНІ НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ. ТИПИ ТЕРМІНОЛОГІЧНИХ СЛОВНИКІВ . ОРФОГРАФІЧНІ ТА ОРФОЕПІЧНІ СЛОВНИКИ 74

Правопис власних назв 74

СКЛАДНІ І СКЛАДЕНІ ІМЕНА ТА ПРІЗВИЩА 76

Й ПОХІДНІ ВІД НИХ ПРИКМЕТНИКИ. 76

Правопис Власних прізвищ 77
Складні іменники 78
II. Складні числівники та займенники. 79
III. Складні прикметники. 80
Правопис прислівників, прийменників, сполучників, часток 81
Тренувальні завдання *86*

4.2. МОРФОЛОГІЧНІ НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ, ВАРІАНТИ НОРМ. 87

4.3.СИНТАКСИЧНІ НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ 87

Іменники на позначення професій, посад, звань 87
Відмінювання прізвищ, імен, по батькові, географічних назв 88

Відмінювання прізвищ 89
Відмінювання імен 90

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ЗАЙМЕННИКІВ У ДІЛОВИХ ПАПЕРАХ 93

Прийменники в діловому мовленні 96
Синтаксичні структури в професійному мовленні 97
Складні випадки керування в ділових паперах 97
Граматичний мінімум. Специфіка вживання частин мови у ділових документах. 98
Тренувальні завдання 99

РОЗДІЛ V. СКЛАДАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ДОКУМЕНТІВ 101

5.1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО СКЛАДАННЯ ДОКУМЕНТІВ. ТЕКСТ ДОКУМЕНТА. ОСНОВНІ РЕКВІЗИТИ. ВИДИ ДОКУМЕНТІВ 101

Поняття про документи 101
Види документів 102
Сучасні вимоги до графічного оформлення документів 103
Відмітки на документах. Реквізити документів 106
Тренувальні завдання 107

5.2. УКЛАДАННЯ ДОКУМЕНТІВ ЩОДО ОСОБОВОГО СКЛАДУ 108

Автобіографія 108
Характеристика 109
Накази щодо особового складу 110
Резюме 110
Заява 112
Скарга 112
Тренувальні завдання 113

5.3. ТЕКСТОВЕ ОФОРМЛЕННЯ ДОВІДКОВО – ІНФОРМАЦІЙНИХ ДОКУМЕНТІВ 114

Види службових листів 114
Ділове листування 115
Телеграма 120
Оголошення 123
Запрошення 125
Доповідна записка 126
Пояснювальна записка 127
Протокол, витяг з протоколу, резолюція 129
Тренувальні завдання 132

5.4. ОСОБЛИВОСТІ СКЛАДАННЯ РОЗПОРЯДЧИХ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ДОКУМЕНТІВ 133

Розпорядчі документи : наказ, розпорядження, постанова 133
Розпорядження 136
Постанова 137
Положення 138
Статут 139
Інструкція 140
Тренувальні завдання 142

5.5. УКЛАДАННЯ МЕДИЧНИХ ДОКУМЕНТІВ 143

Медична карта стаціонарного хворого 143
Направлення на дослідження 146
Рецепт 147
Температурний листок 149
Протоколи 149
Тренувальні завдання 151

КОНТРОЛЬНО – МОНІТОРИНГОВА ЧАСТИНА 152

ЕТАЛОНИ ВІДПОВІДЕЙ НА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ 170

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ 171

СЛОВОСПОЛУЧЕННЯ У МОВІ МЕДИЧНОГО ПРАЦІВНИКА 172

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ 175

Структурований план з навчальної дисципліни

Назва розділів, тем		Кількість годин			
		Всього	Лекції	Прак-тичні заняття	Самостійна робота
І. Культура фахового мовлення		20	2	12	6
1.1	Вступ. Державотворча роль мови. Функції мови. Стилі, типи і форми мовлення.	2	2	-	-
1.2	Літературна мова. Мовна норма. Культура мови. Культура мовлення під час дискусії	4	-	2	2
1.3	Специфіка мовлення фахівця (відповідно до напряму підготовки)	4	-	2	2
1.4	Формування навичок і прийомів мислення. Види, форми, прийоми розумової діяльності. Основні закони риторики	2	-	2	-
ІІ. Етика ділового спілкування		8	-	6	2
2.1	Поняття етики ділового спілкування, її предмет та завдання.	2	-	2	-
2.2	Структура ділового спілкування.. Техніка ділового спілкування. Мовленнєвий етикет	4	-	2	2
2.3	Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей, переговорів, прийомів та по телефону	2	-	2	-
ІІІ. Лексичний аспект сучасної української літературної мови у професійному спілкуванні		10	-	6	4
3.1	Терміни і термінологія. Загальнонаукові терміни	2	-	2	-
3.2	Спеціальна термінологія і професіоналізми (відповідно до напряму підготовки)	2	-	2	-
3.3	Типи термінологічних словників (відповідно до фаху).	2	-	-	2
3.4	Точність і доречність мовлення. Складні випадки слововживання. Пароніми та омоніми. Вибір синонімів	4	-	2	2
IV. Нормативність і правильність фахового мовлення		10	-	6	4
4.1	Орфографічні та орфоепічні норми сучасної української літературної мови. Орфографічні та орфоепічні словники	2	-	2	-
4.2	Морфологічні норми сучасної української літературної мови, варіанти норм	4	-	2	2
4.3	Синтаксичні норми сучасної літературної мови у професійному спілкуванні.	4	-	2	2
V. Складання професійних документів		17		12	5
5.1	Загальні вимоги до складання документів. Текст документа. Основні реквізити. Види документів.	2	-	2	-
5.2	Укладання документів щодо особового складу.	2	-	2	-
5.3	Укладання довідково — інформаційних документів.	4	-	2	2
5.4	Особливості складання розпорядчих та організаційних документів.	2	-	2	-
5.5	Укладання фахових документів відповідно до напряму підготовки.	4	-	3	1
	Всього	**54**	**2**	**35**	**17**

Розділ І. Культура фахового мовлення

1.1. Вступ. Державотворча роль мови. Функції мови. Стилі, типи і форми мовлення

Що таке мова? Відповісти на це питання однозначно непросто, хоча такі спроби було зроблено ще вченими давніх Греції, Риму, Китаю, Індії. У науці відомі три погляди на природу мови:

1) мова – явище біологічне;
2) мова – явище психічне;
3) мова – явище соціальне.

Безперечно, мову не можна трактувати як явище біологічне. Хоча людина, на відміну від інших приматів, має мовний ген, тобто природну здатність до оволодіння мовою, вона ніколи не заговорить сама, якщо її не навчити. Це доводять сучасні "Мауглі"– діти, які з різних причин опинялися поза суспільством, іноді серед тварин, і не могли навчитися мови, навіть повернувшись у людський колектив. Причиною цього є те, що вони пропустили так званий сендитивний період (вік від двох до п'яти років), коли людина найактивніше опановує мову.

Мова не є і суто психічним явищем, оскільки психіка в кожної людини неповторна, а отже, на світі мало б бути стільки мов, скільки є людей. Хоча не можемо заперечувати, що в мовленні кожної людини відображені її психічні особливості, а в національній мові – менталітет, особливий психічний склад певної нації.

Мова – явище соціальне (суспільне). Вона виникає, щоб задовільнити потреби людського суспільства, є однією з найважливіших ознак суспільства і поза ним існувати не може. У людському суспільстві мова виконує цілу низку функцій.

Функції мови:

1. Комунікативна функція. Жодне суспільство, на якому б рівні воно не знаходилося, не може існувати без мови – головного засобу спілкування. Цей найуніверсальніший засіб спілкування не здатні замінити всі інші – найсучасніші й найдосконаліші – навіть разом узяті. Функція комунікації, спілкування є надзвичайно важливою не тільки для суспільства, а й для самої мови: мова, якою не спілкуються, стає мертвою і в історії людських мов дуже мало прикладів повернення мов до життя; народ, який втрачає свою мову, поступово зникає.
2. Експресивна функція. Спілкування – це і соціальний процес, і міжособистісний. За Еммануїлом Кантом, "людина спілкується з собі подібними, тому що так більше почуває себе людиною". Без сумніву, кожна людина – цілий неповторний світ, сфокусований у її свідомості, інтелекті, в емоціях і волі. Але цей світ прихований від інших людей, і тільки мова робить його доступним. "Заговори – і я тебе побачу", - стверджували ще античні мудреці. Таким чином,

завдяки експресивній функції мови кожен постає перед людьми як особистість, має змогу репрезентувати свій внутрішній світ.

3. Гносеологічна функція. Мова – могутній засіб пізнання. Людина ніколи не пізнає світ "з нуля" – вона користується не лише індивідуальним досвідом, а й суспільним, який закодовано в мові.

4. Мислетворча функція. Мова – це засіб формування, оформлення й існування думки. Як зазначав Ортега-і-Гассет, "ми не лише говоримо якоюсь мовою, ми думаємо, ковзаючи вже прокладеною колією, на яку ставить нас мовна доля". Отже, найкращим засобом вираження думки є рідна мова.

5. Ідентифікаційна функція. Мова є засобом ідентифікації, ототожнення особи в межах певної людської спільноти, засобом об'єднання людей у народ, націю, засобом консолідації населення в державі. Цю функцію мови іноді називають державотворчою.

Серед функцій мови слід назвати також естетичну (мова як засіб створення культурних цінностей), номінативну (мова як засіб називання), магічно-містичну (мова як засіб звернення до вищих сил) тощо.

Вищеназвані функції виконують численні мови сучасного світу. За різними оцінками, на сьогодні у світі існує від 2,5 до 7 тисяч мов, за найновішими даними – 6703 мови.

Спробуємо окреслити місце української мови серед мов світу.

За кількістю мовців найпоширенішими мовами вважають китайську (1200000000 мовців), іспанську (332000000), англійську (330000000), бенгальську, гінді, арабську, російську, португальську, японську, німецьку мови; українська за цією ознакою перебуває на 21 місці: нею користується від 42 до 50 мільйонів людей у світі (в Україні, у східній і західній діаспорі). За давністю писемності українська належить до старописемних мов: її писемності понад тисячу років.

За призначенням українська мова – національна мова українського народу, державна мова України.

За генеалогічною класифікацією (походженням) українська мова належить до східної підгрупи слов'янської групи індоєвропейської мовної сім'ї.

Правовий статус української мови. Поняття "державна" і "офіційна" мова

Правовий статус української мови сьогодні визначає Конституція України, прийнята Верховною Радою 28 червня 1996 року. У статті 10 Конституції записано: "Державною мовою в Україні є українська мова. Держава забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя на всій території України.

В Україні гарантується вільний розвиток, використання і захист російської, інших мов національних меншин України. Держава сприяє вивченню мов міжнародного спілкування. Застосування мов в Україні гарантується Конституцією України та визначається законом".

Термін "*державна мова*" виник у добу утворення національних держав. За загальноприйнятим визначенням, державна мова – це офіційно проголошена

законодавчою владою мова сфери офіційного спілкування, мова спілкування держави з її громадянами і навпаки (мова всіх гілок державної влади – законодавчої, виконавчої, судової, засобів масової інформації, освіти, культури, науки, документації і т. д.).

На позначення мови, що виконує роль державної, уживають також терміни “офіційна мова”, “національна мова“ або просто “мова певної держави”, наприклад: мова Французької Республіки – французька; офіційна мова Італії – італійська.

Загалом у зарубіжному законодавстві переважає термін “офіційна мова“, в останні роки цей термін часто використовується і в Україні, тому слід чіткіше окреслити його зміст.

В юридичному аспекті поняття “офіційна мова“ близьке до поняття “державна мова”. Відмінність між ними полягає лише в тому, що для статусу державної мови обов’язковим є його офіційне законодавче закріплення, відповідне нормативне оформлення, у той час як статус офіційної мови не передбачає обов’язкового проголошення законодавчою владою.

Яка ж мова в країні може бути проголошена державною (офіційною)? За загальноприйнятою світовою практикою, є такі критерії затвердження мови у функції державної:

- мова корінної нації;
- мова найчисленнішої нації.

За першим критерієм статус державної в Україні може бути наданий українській мові та кримськотатарській (у Криму); за другим – лише українській. Відповідно до останнього критерію, країна, у якій 70% становлять представники однієї нації, вважається мононаціональною. Якщо взяти до уваги дані останнього перепису, то Україну слід зарахувати саме до таких країн.

Таким чином, затвердження в Україні у функції державної української мови цілком відповідає загальновизнаним світовим стандартам. За такими ж принципами відбувалося, зокрема, державотворення абсолютної більшості європейських країн.

Закон про мови в Україні і передумови його прийняття

Мовні відносини в Україні регулює, крім Конституції, Закон про мови, який був прийнятий Верховною Радою України 28 жовтня 1989 року.

Більшість статей Закону було введено в дію з 1 січня 1990 року, проте окремі статті набували чинності через три, п’ять, навіть сім років після прийняття документа. Найбільше значення в Законі має стаття, що надає українській мові державного статусу.

Основними передумовами прийняття Закону про мови були: по-перше, усвідомлення українським суспільством ролі мови в процесі національного відродження в нових суспільних умовах; по-друге, багаторічна політика лінгвоциду щодо української мови, наслідки якої не викоренено повністю і сьогодні.

Термін “лінгвоцид” (у дослівному перекладі – мововбивство) – це свідома, цілеспрямована політика нищення певної мови як головної ознаки етносу – нації

чи народності. Кінцевою метою лінгвоциду є не геноцид, тобто фізичне знищення людей, а етноцид – ліквідація певного народу як окремої культурно-історичної спільноти.

Досвід країн Європи в розв'язанні мовних проблем і мовна ситуація в Україні

Таким чином, мовну ситуацію в Україні сьогодні визначають два основні чинники:

а) наявність мовного законодавства, яке закріплює державний статус однієї – української – мови;

б) співіснування двох мов у багатьох сферах суспільного життя, що є наслідком декларативного характеру мовного законодавства, а також спадщиною багаторічної політики лінгвоциду щодо української мови.

Стилі, типи і форми мовлення

Кожна високорозвинена сучасна мова поділяється на стилі. Слово "стиль" походить від латинського stilus ("паличка для письма") і вживається як термін у літературі, мистецтві, архітектурі, соціології, менеджменті тощо. Мовний стиль – це сукупність мовних засобів, вибір яких зумовлюють зміст, мета і ситуація мовлення.

За образним висловом Дж. Свіфта, "стиль – це потрібні слова на потрібному місці". Так, наприклад, слово говорити – нейтральне і може використовуватися в будь-якій ситуації, ректи – застаріле й урочисте, балакати – розмовне, мовити – піднесено-урочисте, гомоніти – розмовно-голубливе, просторікувати – зневажливе, патякати – просторічно-зневажливе.

Кожний мовний стиль має:

1) сферу поширення і вживання (коло мовців, які ним послуговуються);
2) призначення (виконує функції засобу спілкування, повідомлення, впливу і т.п.);
3) форму і спосіб викладу (діалог, монолог, полілог);
4) характерні мовні засоби (слова, вирази, типи речень, граматичні форми і т. ін.).

Досконале знання специфіки кожного стилю – запорука успіху в будь-якій сфері спілкування, зокрема й у професійній.

Якими ж стилями слід послуговуватися під час професійного спілкування?

У сучасній українській літературній мові виділяють такі стилі:

1) **розмовний**, який має два різновиди:
   а) розмовно-побутовий; б) розмовно-офіційний;
2) **книжні стилі** (науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, художній).

Деякі науковці виділяють також епістолярний (стиль приватного листування) і конфесійний (стиль релігії і церкви: релігійних відправ, молитов, проповідей, церковних книг тощо).

Очевидно, що стилями професійного спілкування є розмовно-офіційний різновид розмовного стилю, офіційно-діловий і науковий.

Розмовно-офіційний підстиль – це засіб усного спілкування на виробництві, у громадсько-політичній сфері. Розмовно-офіційне спілкування (або ділове) визначається соціальними функціями мовців, на відміну від побутового, готується заздалегідь і, як правило, не виходить за межі обумовленої теми. Для цього підстилю характерне вживання простих коротких речень, певна емоційність висловлювань, усні діалоги і полілоги, використання несловесних засобів (жестів, міміки, інтонації, логічних наголосів).

Офіційно-діловий стиль – це стиль, який задовольняє потреби писемного спілкування в суспільно-політичному, господарському житті, у ділових стосунках, у виробничій та іншій діяльності членів суспільства.

Це один із найдавніших стилів української мови: його ознаки знаходимо в документах 11-12 століття, в українських грамотах 14-15 століття.

Найважливішими рисами офіційно-ділового стилю є такі:

1) високий ступінь стандартизації мовних засобів, широке вживання типових мовних зворотів, наприклад: відповідно до ..., у зв'язку з тим, що ..., доводимо до Вашого відома... Сподіваємося на подальшу плідну співпрацю і т. ін.;
2) точність, послідовність і лаконічність викладу;
3) відсутність образності, емоційності, індивідуальних авторських рис;
4) наявність реквізитів, які мають певну черговість і постійне місце;
5) для чіткої організації текст ділиться на параграфи, пункти, підпункти;
6) лексика здебільшого нейтральна, вживається в прямому значенні; відсутні діалектизми, жаргонізми, вигуки, частки, іменники з суфіксами суб'єктивної оцінки;
7) речення переважно прості, поширені, з прямим порядком слів; вставні слова, як правило, стоять на початку речень.

Офіційно-діловий стиль поділяється на підстилі:

1. *Законодавчий* (використовується в законодавчій сфері, обслуговує офіційно-ділові стосунки між державою і її громадянами; реалізується в текстах Конституції, законів, указів, статутів, постанов тощо);
2. *Дипломатичний* (використовується у сфері міждержавних офіційно-ділових стосунків у галузі політики, економіки, культури; реалізується в текстах конвенцій (міжнародних угод), комюніке (повідомлень), нот (звернень), протоколів, меморандумів (дипломатичних листів), договорів, заяв, ультиматумів (дипломатичних вимог);
3. *Юридичний* (використовується в юриспруденції (судочинство, дізнання, розслідування, арбітраж), обслуговує правові та конфліктні відносини; реалізується в текстах актів, позовних заяв, запитів, протоколів тощо);
4. *Адміністративно-канцелярський* (використовується в професійно-виробничій сфері, у діловодстві; реалізується в текстах заяв, ділових записок, службових листів, протоколів, розписок, доручень і т.д.).

Науковий стиль – це стиль, сферою використання якого є наукова та науково-технічна діяльність, освіта; він призначений для інформування про результати наукових досліджень, обґрунтування гіпотез, класифікації і систематизації знань, впливу на інтелект читача або (рідше) слухача.

Найважливіші особливості наукового стилю:

1) логічність викладу;
2) насиченість термінами, абстрактною лексикою;
3) недвозначність викладу;
4) використання складних речень із вставленими конструкціями, відокремленнями тощо;
5) документування тверджень (наявність цитат, посилань);
6) монологічний виклад.

Науковий стиль має такі різновиди:

1. *Суто науковий* (розрахований на фахівців; стиль монографій, наукових статей, рецензій, наукових доповідей, дисертацій, курсових і дипломних робіт, рефератів і т.д.), який поділяється на науково-технічний і науково-гуманітарний;
2. *Науково-популярний* (використовується для зрозумілого, доступного викладу наукової інформації нефахівцям; реалізується в неспеціальних часописах, книгах);
3. *Науково-навчальний* (стиль підручників, лекцій, навчальних посібників).

Фахівець повинен досконало володіти всіма стилями літературної мови, які використовуються в професійному спілкуванні.

Художній стиль – це стиль художніх творів.

Основні ознаки: застосовуються всі мовні засоби, особливо широко – слово в переносному значенні. Цей стиль використовується при написанні трагедій, комедій, драм, водевілів, романів, віршів тощо. Його мета – різнобічний вплив на думки й почуття людей за допомогою художніх засобів.

Публіцистичний стиль-використовується у громадсько-політичній, суспільно-виробничій та культурно-освітній діяльності. Основні ознаки: доступність мови та формулювань(орієнтація на широкий загал), поєднання логічності доказу та полемічності викладу, виклад наукових положень і фактів з емоційною образністю, використання художніх засобів.

Епістолярний стиль-використовується в приватному листуванні. Цей стиль може бути складовою частиною інших стилів. Має певну композицію,поєднує різні стилі.

Конфесійний стиль-реалізується в релігійних проповідях, молитвах, церковних книгах. Для цього стилю характерне вживання церковної термінології, слів-символів, метафор, алегорій, архаїзмів. Використовується непрямий порядок слів. Відрізняється урочистістю та піднесеністю.

Питання для самоконтролю

1. В чому полягає державотворча роль мови?
2. Які ви знаєте функції мови?
3. Яку характеристику мовних стилів ви знаєте?
4. Які ви знаєте форми мовлення?
5. Яке місце займає мовлення у професійній діяльності людини?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Опишіть улюблену квітку:
а) науковим стилем;
б) художнім стилем.

Завдання 2

Пояснити, чому у наведених словосполученнях немає логічності. Від чого це залежить? Виправте помилки.
Дуже синюватий, зовсім лисий, надзвичайно злючий, забагато добрий, сильно сумчастий, дуже далеченько, надто зеленуватий.

Завдання 3

Використовуючи подані слова складіть текст наукового стилю:
Профілакторій, вірус, шлунок, поперек, бюлетень, грип, орган, організм, анамнез, огляд, йод, ніс, термін, рахунок.

Завдання 4

Введіть такі словосполучення в речення. Поясніть їх значення і вживання.
Туалетний стіл, письмовий стіл, вегетаріанський стіл, молочний стіл, іншомовне слово, вступне слово, художнє слово, заключне слово.

Завдання 5

Вживаючи подані словосполучення складіть медичний текст у науковому стилі:

Переохолодження організму, підвищення температури тіла, перевтомлення, захриплість, кашель, пітливість, у разі підвищення температури, головний біль, біль у правому підребер'ї, під час профілактичного обстеження, за даними рентгенологічного дослідження, зниження апетиту, схуднення, кровохаркання, біль під час ковтання, внаслідок детального опитування, за умови вживання ліків, підвищення апетиту; збільшення маси тіла.

1.2. Літературна мова. Мовна норма. Культура мови. Культура мовлення під час дискусії. Специфіка мовлення медичного працівника

Мовні норми і культура мови

Національна мова – це мова певного народу в усіх її виявах: літературна мова, діалекти, територіальні і соціальні жаргони, просторіччя.

Літературна мова – це впорядкована форма національної мови, що має певні норми, розвинену систему стилів, усну і писемну форму, багатий лексичний фонд.

Українська літературна мова як вища форма національної мови характеризується наявністю усталених норм, які є обов’язковими для всіх її носіїв. Унормованість – одна з головних ознак української літературної мови. Норми літературної мови – це сукупність загальновизнаних мовних засобів, що вважаються правильними і зразковими на певному історичному етапі.

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).

Із поняттям “мовна норма” пов’язане поняття “культура мови”.

Культура мови – це прагнення знайти найкращу форму для висловлювання думок, яке ґрунтується на бездоганному знанні мовних норм. За словником лінгвістичних термінів, культура мови – це ступінь відповідності нормам вимови, слововживання та ін., установленим для певної мови; здатність наслідувати кращі зразки у своєму індивідуальному мовленні.

Якщо норма існує на рівні “правильно-неправильно”, то культура мови – на рівні “краще, точніше, доречніше”. Опанування норм сприяє підвищенню культури мови, а висока культура мови є свідченням культури думки, загальної культури людини.

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

Типізація мовних норм

У сучасній українській літературній мові розрізняють такі типи норм:

Орфоепічні (норми правильної вимови), наприклад:

- ✓ 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: сиджу, кукурудза (а не сижу, кукуруза);
- ✓ літера **ґ** передає звук ґ: обґрунтування, ґатунок (а не обгрунтування, гатунок).

Акцентуаційні (норми правильного наголошування), наприклад: ненависть, середина, новий, близький, чотирнадцять, текстовий, мабуть, завжди, літопис, байдуже, випадок, ідемо, підуть, разом, приятель, показ.

Морфологічні (норми правильного вживання відмінкових закінчень, родів, чисел, ступенів порівняння і под.), наприклад:

- — вживання закінчень кличного відмінка: пане професоре, Андрію Петровичу, Ольго Василівно, добродію Панчук;
- — 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 підряд 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. Використовуються лише в розмовно-побутовому стилі, але аспірантка, артистка, журналістка, авторка – і в професійному мовленні);
- — - чоловічі прізвища на -ко, - ук відмінюються: Олегові Ткачуку (але Олені Ткачук), Василя Марченка (але Мар’яни Марченко), Максимові Брикайлу (але Тетяні Брикайло);
- — форми 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.д.);

— 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.д.

Лексичні (норми правильного слововживання), наприклад:

Правильно:	***Неправильно:***
зіставляти	спів ставляти
численний	багаточисельний
нечисленний	малочисельний
збігатися	співпадати
наступний	слідуючий
навчальний	учбовий
триденний	трьохденний
протягом, упродовж тижня	на протязі тижня
добре ставлення	добре відношення
вживати заходи	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	заключати договір
складати екзамен	здавати іспит
накреслити, запланувати	намітити
скеровувати, спрямовувати	спрямовувати направляти
навичка	навик
оголошення	об'ява
для унаочнення	для наглядності
з'ясувати	вияснити
колишній	бувший
відгук	відзив
завдати шкоди	нанести шкоду

Синтаксичні (норми правильної побудови речень і словосполучень, уживання прийменників), наприклад:

Правильно:	***Неправильно:***
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
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

Стилістичні (норми правильного відбору мовних засобів залежно від ситуації), наприклад:

Неправильно:	***Правильно:***
залишилося лише	залишилося тільки
пам’ятний сувенір	сувенір
моя автобіографія	автобіографія
захисний імунітет	імунітет
глухий тупик	глухий кут, тупик

Графічні **(**норми передавання звуків і звукосполучень на письмі);
Орфографічні (норми написання слів);
Пунктуаційні (норми вживання розділових знаків).

Останні три типи мовних норм (графічні, орфографічні, пунктуаційні) називаються правописними.

Становлення українського правопису і його сучасні проблеми

Правопис кожної мови складається з трьох підсистем: графіки (літер, які передають звуки), орфографії (правил написання слів) і пунктуації (правил уживання розділових знаків).

Кожен із цих розділів має свою історію. Українська графіка бере початок від старослов'янського письма. У сучасному українському алфавіті є тільки дві літери, яких не було в кирило-мефодіївській абетці - ґ і ї. Решту літер, як

стверджують мовознавці, давні українці знали ще з VII ст. н.е. Щоправда, у старослов'янському алфавіті були літери, які не відповідали жодним українським звукам, а тому з часом зникли. У 1708 році традиційну кирилицю було замінено «гражданкою» – спрощеним кириличним письмом.

Формування правопису кожної мови безпосередньо залежить від ставлення держави до цього процесу. Тривала бездержавність української нації зумовила те, що становлення нашого правопису, особливо орфографії і пунктуації, було великою мірою стихійним. Так, протягом XIX ст. було створено близько 50 правописних систем – більш чи менш поширених, часом індивідуальних. Найвідоміші серед них – правописні системи О. Павловського, «Русалки Дністрової», П. Куліша, Є. Желехівського.

Поступово було вироблено основний принцип українського правопису – фонетичний (відповідність між звуком і літерою: «як вимовляю, так і пишу»), який уперше було застосовано в 1873 р. в «Записках юго-западного отдела Русского географическогообщества». Проте вже в 1876 р. цей правопис було поставлено поза законом.

У 1907-1909 рр. виходить знаменитий словник Бориса Грінченка – «Словник української мови» в 4-х тт., у якому було практично використано фонетичний принцип.

Перший офіційний український правописний кодекс було видано лише в 1919 році під назвою «Головніші правила українського правопису». У його підготовці брали участь Іван Огієнко, Агатангел Кримський, Євген Тимченко.

Проте багато правописних проблем було не вирішено. А тому в 1928 році в Харкові відбулася Всеукраїнська правописна конференція, яка схвалила новий, розширений український правопис. У ньому було збережено традиційну графіку, доопрацьовано орфографію (вона орієнтувалася на східноукраїнські і західноукраїнські традиції) і вперше внормовано пунктуацію. Проте цей правопис використовувався недовго: у 1933 р. його було заборонено як «націоналістичний» і році замінено іншим, який орієнтувався лише на східноукраїнські традиції і російську мову. До 1939 року правопис 1928 року використовувався в Західній Україні, до сьогодні ним послуговується значна частина української діаспори.

У радянській Україні правопис видавався також 1946 року (підготовлений під керівництвом академіка Л. Булаховського) та з невеликими змінами й доповненнями – в 1960 році (2-ге видання).

Протягом наступних тридцяти років український правопис не перевидавався, незважаючи на потреби шкільної та вищої освіти, і став мало не бібліографічною рідкістю. Крім того, мова не стоїть на місці: з'являються нові слова, терміни, триває процес запозичання, розширюється сфера функціонування української мови. З огляду не це на початку 90-х років виникла гостра потреба в новому виданні правопису. Було створено представницьку Орфографічну комісію, яка підготувала свій проект українського правописного кодексу, що 1990 року вийшов друком (3-тє видання). У серпні–вересні 1991 року на Міжнародному конгресі україністів було прийнято постанову про потребу вироблення єдиного правопису для всіх українців, що проживають як в

Україні, так і за її межами. Орфографічна комісія НАН України підтримала цю постанову, було враховано висловлені зауваження і в 1993 р. вийшов новий "Український правопис". Це 4-те видання правопису, чинне на сьогодні.

Однак робота над удосконаленням українського правопису триває. У 2000 р. інститут мовознавства НАН України опублікував для широкого обговорення “Проект нової редакції українського правопису», у якому зроблено спробу, зокрема, повернути деякі норми правопису 1928 р.

Дискусія – форма колективного обговорення, мета якої – виявити істину через зіставлення різних поглядів, правильне розв’язання проблеми. Під час такого обговорення виявляються різні позиції, а емоційно – інтелектуальний поштовх пробуджує бажання активно мислити.

Організація дискусії передбачає три етапи: підготовчий, основний та заключний. На *першому етапі* доцільно сформулювати тему дискусії й основні питання, які будуть винесені на колективне обговорення, дібрати відповідну літературу для підготовки, визначити час і місце проведення дискусії. Учасників дискусії краще розмістити у приміщенні так, щоб усі присутні бачили одне одного в обличчя й добре чули.

Добір теми багато в чому визначає ефективність дискусії. Звичайно, краще формулювати її проблемно. На обговорення не бажано виносити понад п’ять питань. Якщо тема складна, доцільно зробити невеликий вступ, щоб учасникам дискусії було легше визначитись щодо основних понять.

На другому етапі обговорюються ті питання, які було винесено на порядок денний. Процесом обговорення керує ведучий. Від виконання ним своєї ролі багато в чому залежать хід і результати дискусії. Щоб не тиснути на присутніх авторитетом, ведучому не слід самому багато говорити. Він не може робити тільки тоді, коли не вистачає інформації для пошуку нового погляду на вже відому проблему.

Якщо під час обговорення виникла пауза внаслідок роздумів учасників, переривати її не слід, бо, можливо, вона допоможе знайти новий цікавий поворот дискусії.

Третій етап дискусії – підбиття підсумків.

Про результативність дискусії можна говорити, коли в учасників сформувалася певна думка щодо обговорюваного питання або підтвердилися погляди, що їх мав дехто з присутніх до початку колективного обговорення. Якщо під впливом дискусії у частини учасників змінились установки, то це означає, що подіяв «ефект переконання». Він виявляється навіть тоді, коли в декого зароджуються сумніви щодо правильності своїх поглядів. «Нульовий ефект» дискусії буває тоді, коли погляди, думки більшості людей не змінюються.

Дискусія як форма колективного обговорення відрізняється від полеміки та диспуту. Полеміка як конфронтація ідей, поглядів, думок, на відміну від дискусії, має на меті не досягнення згоді в суперечці, а перемогу над опонентом. Диспут найчастіше використовується для публічного захисту наукової позиції або для того, щоб визначитись у життєво важливих, найчастіше моральних, проблемах.

Питання для самоконтролю

1. Що таке літературна мова?
2. В чому полягає зміст поняття «мовна норма»?
3. Які типи мовних норм ви знаєте?
4. Яке значення має культура мови медичного працівника?
5. Які ви знаєте правила культури мовлення під час дискусії?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Продовжіть речення:

a) Сукупність загальноприйнятих правил, якими користуються мовці називається…
b) Мовлення, в якому вжиті слова, котрі повністю відповідають своїм значенням і змістом висловленої думки, називається…
c) Наука, що вивчає словниковий склад, називається…
d) Мовлення, що забезпечує смислові зв'язки між словами і реченнями в тексті
e) називається…
f) Порушення мовної норми це …
g) Найголовніша ознака літературної мови це…

Завдання 2

Відредагуйте речення.

1. Він був моїм самим найкращим товаришем.
2. Хірург Петренко був найдосвідченішим у відділі.
3. Ця людина більш хвора як пацієнт у сусідній палаті.
4. Найбільш змістовнішою була відповідь Галини.
5. У реанімації перебувають тільки важкі хворі.
6. Кардіограму серця зробили за п'ять хвилин.
7. СНІД - найважливіша глобальна проблема.
8. У березні місяці відбудеться конференція вчених.
9. Студенти написали свої автобіографії.

Завдання 3

Виправіть помилки у реченнях:

1. У відділення хворий поступив з нарушеннями дихальної системи.
2. Пацієнт на протязі двох неділь приймав облепіхове масло.
3. Гостра біль у шиї.
4. Дата поступлення у лікарню хворого діабетом вказана невірно.
5. Після поступлення у лікарню пацієнт впав у обморок.
6. Усій групі зробили прививки від дифтерії.
7. На адрес лікарні поступив грошовий перевод за медичні послуги.
8. На слідуючій неділі на протязі двох днів у лікарні відбуватиметься семінар медиків.
9. Справка видана Петренко О.Р. у тім, що він хворів гострим респіраторним захворюванням.

Завдання 4

Переписати слова у три колонки: перша - вживаються у формі чоловічого і жіночого роду; друга - тільки чоловічого роду; третя - тільки у формі жіночого роду.

Акушер, інженер, друкарка, бортпровідник, закрійник, журналіст, лаборант, механік, ліфтер, швець, кравець, викладач, прибиральниця, складач, пакувальник, диригент, гравер, архітектор, шахтар, бухгалтер, екскурсовод.

Завдання 5

Скласти речення із поданими словами - паронімами:

кровний - кров'яний,
лікарняний - лікувальний,
їда – їжа
гамувати - тамувати.

1.4. ***Формування навичок і прийомів мислення. Види, форми, прийоми розумової діяльності. Основні закони риторики***

Кожна епоха як досить тривалий проміжок історичного часу має свої ознаки: спосіб виробництва, державний і суспільний лад, культурні надбання і стиль життя.

Нашому поколінню випало жити на зламі епох, у період становлення та розвитку незалежної України. Сьогодні в умовах величезних змін у соціальному, економічному і політичному житті України постала проблема радикальної перебудови в сфері виховання, мета якого – формування людини-патріота, котра мала б глибокі систематичні знання, вміння та навички, національну самосвідомість та розвинене творче мислення і змогла б сприяти прогресу людства.

Сучасне українське суспільство ставить завдання формувати людину "нового покоління", яка б відмовилася від застарілих стандартів та стереотипів, людину, що здатна творчо мислити, самостійно приймати рішення, брати активну участь у житті суспільства, розв'язувати складні проблеми сьогодення.

У зв'язку з цим однією з основних проблем, яка в наш час турбує багатьох учених, є проблема розвитку творчого мислення.

Проблема мислення цікавила людство дуже давно, цією проблемою займалися філософи, фізіологи, психологи і педагоги.

Вперше мислення стало предметом вивчення ще у давньогрецького філософа Парменіда, який розглядав його як спосіб пізнання, що веде до істини (на відміну від почуттів, сприймання, що приводять до власної думки). Демократ стверджував, що справжню атомарну будову речей можна пізнати тільки за допомогою мислення. Софісти вважали, що істина народжується в діалозі між людьми, а Сократ установив безпосередній зв'язок між мисленням та спілкуванням. Платон виділив у якості головної ознаки мислення ідеальність (світ ідей) як особливу форму реальності, що складає зміст мислення. Більшість сучасних українських філософів дотримуються діалектико-матеріалістичного розуміння природи та суті мислення і розглядають останнє як вищу форму активного відображення об'єктивної реальності, суть якої в цілеспрямованому, опосередкованому та узагальненому пізнанні суб'єктом суттєвих зв'язків та відношень предметів і явищ, у творчому створенні нових ідей і прогнозуванні подій.

Представники сучасної психологічної науки, зокрема А.В.Петровський, А.В.Брушлінський, В.П.Зінченко, О.М.Леонтьєв [1,2] визначають мислення як:

- соціально обумовлений, безпосередньо пов'язаний з мовою психічний процес пошуків та відкриття нового, процес опосередкованого та узагальненого відображення дійсності в ході аналізу та синтезу (А.В.Петровський);

- процес свідомого відображення дійсності у таких об'єктивних її властивостях, зв'язках та відношеннях, в які включаються і недоступні безпосередньому чуттєвому сприйманню об'єкти (О.М.Леонтьєв);

- нерозривно зв'язаний з мовою соціально обумовлений психічний процес самостійного пошуку суттєво нового, тобто опосередкованого та узагальненого

відображення дійсності в ході її аналізу, що виникає на основі практичної діяльності з чуттєвого пізнання і далеко виходить за його межі (А.В.Брушлинський).

Склавши основні моменти цих визначень, можна сказати, що мислення:

- це психічний процес, який є узагальненим та опосередкованим відображенням загального та суттєвого в дійсності;
- як і інші психічні процеси, виконує регулюючу функцію стосовно поведінки людини, оскільки пов'язане з утворенням цілей, засобів, програм діяльності;
- як і інші психічні процеси, є властивістю високоорганізованої функціональної системи;
- це процес соціально обумовлений. Соціальне походження мають не тільки мета, прийоми та операції мислення, але й знання. Мислення неможливе без знань, здобутих у ході людської історії.

Таким чином, маючи спільні характеристики з іншими психічними процесами, воно має і свої специфічні особливості.

Класифікація видів мислення

Виділяють декілька класифікацій видів мислення.

1. За змістом :

а) конкретно-дійове – мислення в практичній діяльності, безпосередньо включене в практичну діяльність;

б) наочно-образне – мислення з опорою на образи сприймання або образи уяви;

в) абстрактне (понятійне) – мислення з опорою на абстрактні поняття та судження.

2. *За характером задач*, що вирішуються:

а) практичне мислення – мислення, що направлене на розв'язання задач, які виникають у ході практичної діяльності;

б) теоретичне – мислення, спрямоване на розв'язання теоретичних задач, лише опосередковано пов'язаних з практикою.

3. *За ступенем новизни та оригінальності* виділяють:

а) репродуктивне (шаблонне) – відтворююче мислення;

б) творче – мислення, в якому вирішується проблема, виробляється нова стратегія, знаходиться нове, раніше невідоме.

Проблема творчості, розвитку творчого мислення, є однією з найактуальніших у сучасній психології та педагогіці.

Її вивченню присвячено багато наукових праць видатних учених, таких як Г.С.Костюк, Д.Ф.Ніколенко, А.В.Петровський, М.М.Поспєлов, В.Д.Шадриков, С.Л.Рубінштейн, Л.М.Фрідман, Б.І. Коротяєв. Ці автори у визначенні таких явищ, як творче мислення, пізнавальна творчість, йдуть від слова "творити", яке в загальновідомому розумінні означає знаходити та створювати щось таке, що не зустрічалося у минулому досвіді – індивідуальному або суспільному.

А.В.Петровський творче мислення розглядає як пізнавальні процеси, що дозволяють людині вирішувати задачі, які не можуть бути розв'язані за допомогою вже відомих людству методів.

С.В.Вереск пише, що творче мислення – це процес, в ході якого новий продукт виступає як новий відносно вихідного знання, і являється результатом трансформації, перероблення останнього. Це відкриття нового, взяте в конкретній історичній ситуації.

Студенти медичних училищ та коледжів повинні вміти концентрувати свою увагу на одних предметах, а при необхідності переключати її на інші або взагалі розподіляти між декількома предметами чи явищами одночасно. Розвинена пам'ять дає можливість швидкого та якісного запам'ятовування і відтворення інформації, що є необхідною умовою будь-якого виду мислення. Творча уява передбачає самостійне створення нових образів, які реалізуються в оригінальних і цінних продуктах діяльності. В будь-яку творчу діяльність включається уява. Вона відіграє особливо важливу роль на різних стадіях вивчення наукової проблеми і часто веде до визначних здогадок, які пізніше досліджуються і підтверджуються практикою. Уява в процесі учіння сприяє свідомому засвоєнню знань, розвитку інтересу до навчальних предметів, а також творчості студентів.

З.Н.Калмикова виділяє такі прийоми розумової діяльності: глибину, поверховість, гнучкість, інертність, стійкість, нестійкість, свідомість, несвідомість, самостійність розуму, наслідуваність.

Дослідження та визначення рівня розвитку цих рис дає викладачу можливість ефективно побудувати навчально-виховний процес, намітити шляхи розвитку пізнавальних якостей розуму і формувати на цій основі творче мислення.

Основними критеріями творчості в пізнавальній діяльності студентів є: самостійність (повна або часткова); пошук можливих варіантів досягнення цілі; створення в процесі досягнення цілі нового продукту. Ступінь повноти самостійності, пошуку і створення продукту визначає рівні творчості – низький, середній і високий.

На відміну від наукової, творчість студентів у їх пізнавальній діяльності характеризується такими особливостями:

а) вона знаходиться під контролем викладача і в ході розгортання може ним коректуватися і регулюватися заданими орієнтирами та відповідними підказками;

б) всі творчі акти студентів попередньо проглядаються викладачем у його свідомості й уяві, ретельно ним готуються.

Розвиток мислення людини починається з народження і продовжується все життя. Розвиток творчого мислення студентів у процесі навчання – це формування і вдосконалення всіх видів, форм та операцій мислення, вироблення вмінь та навичок для застосування законів мислення в пізнавальній діяльності, а також умінь здійснювати перенос прийомів мислительної діяльності з однієї галузі знань в іншу.

Розвиток мислення – це не проста зміна видів і форм мислення, а їх перетворення, вдосконалення в ході засвоєння все більш абстрактної й узагальненої інформації.

Мислення - означає:

1) розвивати всі види і форми мислення: практично-дійове, наочно-образне, словесно-логічне, емпіричне і теоретичне, дискусійне й інтуїтивне, продуктивне та репродуктивне - і стимулювати перехід їх із одних в інші;

2) формувати і вдосконалювати мислительні операції (аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, класифікацію);

3) розвивати вміння: виділяти суттєві властивості предметів і абстрагувати їх від несуттєвих; знаходити головні зв'язки і відношення речей та явищ навколишнього світу; робити правильні висновки з фактів і перевіряти їх; доводити істинність своїх суджень і спростовувати хибні умовиводи; розкривати суть основних форм правильних умовиводів, викладати свої думки послідовно і доказово;

4) формувати вміння здійснювати перенесення операцій і прийомів мислення з однієї області знань в іншу; передбачати розвиток явищ і робити обґрунтовані висновки;

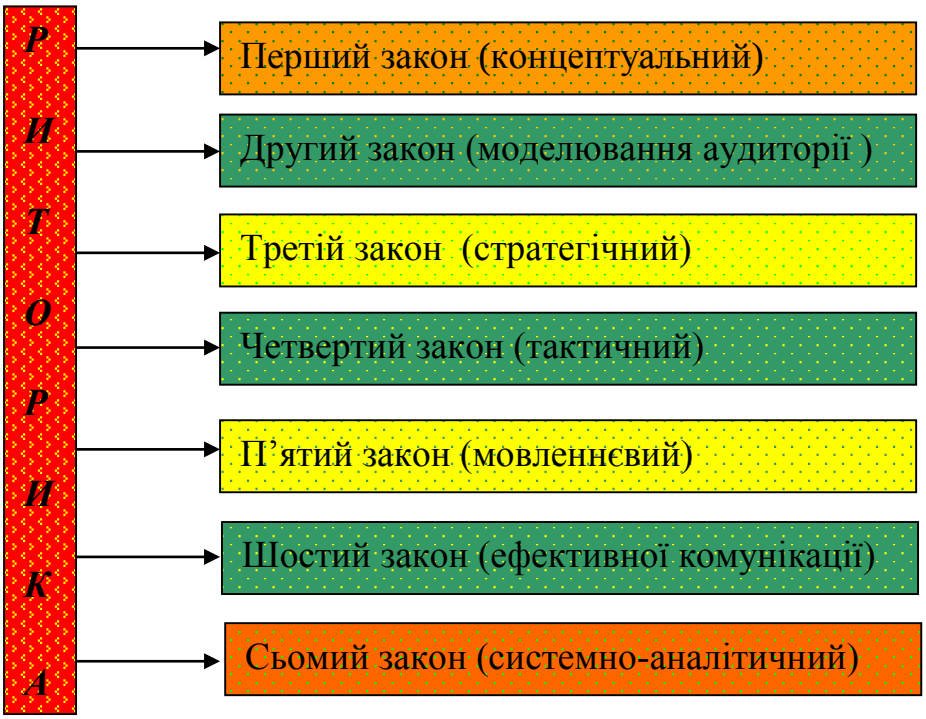
5) стимулювати процес переходу від мислення, заснованого на формальній логіці, до мислення, заснованого на діалектичній логіці; вдосконалювати вміння з використання законів і вимог формальної та діалектичної логіки в навчальній і пізнавальній діяльності студентів медичних училищ та коледжів.

Основні закони риторики

Термін „риторика" ніколи в історії не відзначався однозначним тлумаченням. У глибокій давнині чітко визначились два підходи до сприйняття риторики: з одного боку, Платон, Сократ, Сократ. Аристотель, Цицерон розвивали концепцію змістовної риторики, де одним із головних компонентів була ідея (логос); а з другого боку, школа Квінтіліана розглядала риторику як мистецтво прикрашання мовлення. Звідси отримала свій розвиток формальна, схоластична риторика, де знання предмета мовлення не було обов'язковою умовою.

Нове розуміння риторики ґрунтується на традиціях Аристотеля, у працях якого концепція змістовної риторики представлена у найбільш цілісному виді, на працях М. В. Ломоносова, Ф. Прокоповича.

Закони риторики:



*Перший закон (*концептуальний) формує і розвиває в людини уміння всебічно аналізувати предмет дослідження і вибудовувати систему знань про нього (задум і концепцію).

Другий закон (закон моделювання аудиторії) формує і розвиває в людини уміння вивчати в системі три групи ознак, які позначають „портрет" будь-якої аудиторії:
соціально-демографічні,
соціально-психологічні,
індивідуально-особистісні.

Третій закон (стратегічний) формує і розвиває в людини уміння розробляти програму діяльності на основі створеної концепції з урахуванням психологічного портрета аудиторії:
визначення цільової установки діяльності (навіщо?);
виявлення і дослідження суперечностей у досліджуваних проблемах;
формування тези (головної думки, власної позиції).

Четвертий закон (тактичний) формує і розвиває в людини уміння працювати з фактами та аргументами, а також активізувати мисленнєву діяльність співрозмовників (аудиторії), тобто створити атмосферу інтелектуальної й емоційної співтворчості.

П'ятий закон (мовленнєвий) формує і розвиває в людини вміння володіти мовленням (одягати свою думку в дієву словесну форму).

Шостий закон (закон ефективної комунікації) формує і розвиває в людини уміння встановлювати, зберігати й закріплювати контакт з аудиторією як необхідну умову успішної реалізації продукту мисленнєво-мовленнєвої діяльності.

Сьомий закон (системно-аналітичний) формує і розвиває в людини уміння рефлексувати (виявляти і аналізувати власні відчуття з метою навчитися робити висновки з помилок і нарощувати цінний життєвий досвід) і оцінювати діяльність інших, тобто визначатися, як допомогти іншому ефективніше здійснювати його діяльність, а також навитися вбирати в себе цінний досвід іншого.

Закони риторики, представлені у риторичній формулі, відбивають системність мисленнєво-мовленнєвої діяльності (що, навіщо, як) що головним чином визначає результативність цієї діяльності, від чого багато в чому залежить успіх будь-якої іншої діяльності людини.

Отже, риторика – комплексна наука, тобто її місце - на стику, пересіченні ряду наук (філософії, логіки, психології, лінгвістики, етики, сценічної майстерності). Вона начебто вбирає в себе з інших наук ті компоненти, які в системі визначають риторику як науку про закони ефективної мисленнєво-мовленнєвої діяльності. Таким чином, це не просто сума різних змістовних компонентів, а наука, яка інтегрує в себе необхідні знання.

Сучасна риторика – це наука переконання засобами мови. У сучасному мовознавстві з'явилось поняття „дискусивна риторика", тобто риторика дискурсу як щоденного мовного спілкування в соціумі.

Питання для самоконтролю

1. Що таке мислення?
2. Які ви знаєте прийоми мислення?
3. Які форми розумової діяльності ви можете назвати?
4. Що таке риторика?
5. Назвіть основні закони риторики?

Тренувальні вправи

Завдання 1

Продовжити речення

1. Риторику як «мистецтво переконання» визначав…
2. Риторику як „мистецтво говорити витончено" визначав…
3. Публічний виступ і презентація – це…
4. Компонентами риторичного трикутника є…
5. Метою ораторської промови є…

Завдання 2

Побудуйте діалог лікаря з хворим для з'ясування його скарг.

Завдання 3

Складіть речення, використовуючи подані дієслова:
Локалізуватися, відчувати, з'являтися, виникати, іррадіювати, віддавати, поновлюватися, припинятися, повторюватися (Біль).

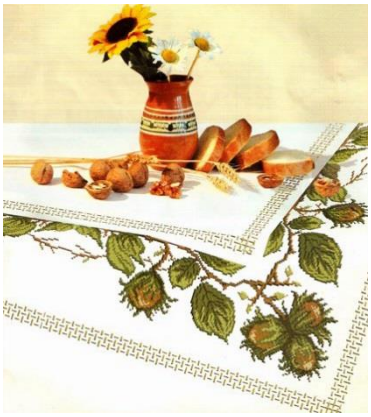
Завдання 4

Напишіть твір-роздум «Молодь за здоровий спосіб життя».

Завдання 5

Підготуйте виступ на одну із запропонованих тем.

"Видатний український лікар", "Останній винахід у медицині", "Новий медичний препарат", "Українська національна медицина". "Чи існує вона?", "Проблеми сучасної української медицини", "Українські письменники-медики", "Зарубіжні письменники-медики", " Письменники-медики - випускники і викладачі нашої ", "З історії медичної термінології", "Слово як лікувальний фактор", "Милосердні люди ще потрібні", "Дотримуйтесь правил медичної деонтології!", "Що таке клептоманія?", "Що таке емоції?", "Таємниця сну", "Клонування і майбутнє людства", "Стрес та хвороби", "Алкоголь: отрута чи? "Як перемогти звичку...", "Вживання м'яса: за і проти", "Щеплення: чи потрібні вони?", "Дотримуйтесь правил особистої гігієни!".



Розділ ІІ. Етика ділового спілкування

2.1. Поняття етики ділового спілкування, її предмет та завдання

Об'єкт дисципліни – ділове спілкування, а її **предмет** – його моральний та психологічний аспекти, етичні та психологічні механізми.

Етика ділового спілкування – це нова навчальна дисципліна, становленню і розвитку якої сприяли різні галузі науки та практики. Проте найсуттєвіший вплив на неї, звичайно справили етика і психологія – науки, що займаються людинознавством і вивчають одну і ту ж природу людської поведінки і чинники, що впливають на життєдіяльність людей та їхню взаємодію.

Етика – наука про мораль, її розвиток, принципи, норми й роль у суспільстві, іншими словами про правильне у поведінці. Отже, треба розрізняти етика як науку, а мораль як реальне явище, яке вона вивчає. Мораль є формою суспільної свідомості, спрямованою на ствердження самоцінності людини, її прав на гідне і щасливе життя.

Слід розрізняти поняття «мораль» і «моральність, хоч певною мірою вони розглядаються як синоніми. Мораль передусім є певною формою свідомості, сукупністю усвідомлюваних людьми принципів, правил, норм поведінки, а моральність здебільшого розуміють як втілення цих принципів, правил і норм у реальній поведінці людей та стосунках між ними. Природно, що таке втілення має дещо інший зміст, ніж сукупність абстрактних правил і припасів моралі.

Моральна свідомість, що лежить в основі такого спілкування, є відображенням моральної практики і моральних відносин. Вона випливає із сукупності певних норм, моральних принципів, мотивів і ціннісних орієнтацій. Під останніми найчастіше розуміють суб’єктивну значущість певних явищ реальності для конкретної людини й суспільства. Дослідження ціннісних орієнтацій молоді свідчать, що за останні 10 років домінуючими стали не цінності прогресу і розвитку суспільства, а ті, що визначають духовний і матеріальний добробут. Але розвиток нашої держави можливий лише за умови формування у молоді інтегруючих, а не тільки особистих цінностей. Ієрархічна піраміда цінностей останнім часом немовби перевернулася. Тому важливо, щоб молодий спеціаліст був не тільки підготовлений до майбутнього як знавець своєї спеціальності, а й сприйняв загальнолюдську моральність, закономірності як загальної, так і соціальної психології.

Психологія – науки про факти, закономірності та механізми психіки. Під останньою традиційно розуміють суб’єктивний образ об’єктивного світу. Нині вітчизняні психологи уточнюють це поняття, доповнюючи його: «психологія – це наука про людину так суб’єкта психіки, психічної діяльності, що включає і психічну діяльність самого суб’єкта».

Закономірності взаємодії і діяльності людей, які об’єднані в групи, та

психологічні особливості самих цих груп вивчає така галузь психологічної науки, як соціальна психологія. Оскільки і етика, і психологія вивчають поведінку людей у взаємодії, у процесі їхньої спільної діяльності, то можна сказати, що етика ділового спілкування – дисципліна, що виникла на стику етики й психології. З огляду на це вона використовує основні категорії та поняття такої загалом філософської науки, як етика і ряду важливих галузей психології.

Спочатку етичне та психологічне у спілкуванні вивчалося разом, потім ці підходи до спілкування відокремили з метою їх наукового поглибленого вивчення. Оскільки у практичній діяльності етичні та психологічні компоненти постають у єдності, бо це відповідає реаліям життя, то у пропонованій книзі етику та психологію спілкування подано також у єдності. Саме такий підхід дає змогу говорити про культуру спілкування загалом.

Завдання курсу «Етика ділового спілкування» - допомогти студентам :

- здобути знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми та правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;
- навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та індивідуальні особливості, що виявляються під час ділового спілкування;
- оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики;
- навчитися творчо застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв’язанні конфліктів та ін.;
- накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

Спілкування є однією з центральних проблем, крізь призму якої вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство й керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини та ін. спілкування допомагає глибше розглянути процес міжособистісної взаємодії та міжособистісних взаємин.

Спілкування стало основою маркетингу і його головним методом. Спеціалісти з маркетингу повинні знати запити та бажання споживачів тільки з перших рук, особисто зустрічатися з клієнтами, кожний з яких має свої риси характеру темперамент, звички тощо. Головне гасло маркетингу «Споживачі вимагають від виробників спілкування. Вони хочуть, щоб з Вами було легко спілкуватися».

Щоб зрозуміти наукову природу спілкування, можна скористатися

підходами, в основі яких лежить роль, котру відіграє для нас Інший, з яким ми вступаємо в контакт: моносуб'єктивний, поліиндивідний, інтеріндивідний та суб'єкт – суб'єктний. Згідно з моносуб'єктним підходом людина в цьому світі майже самотня. Спілкування для неї – епізод з її життя, в якому інша людина не відіграє помітної ролі. Поліиндивідний підхід до спілкування ґрунтується на уявленні, що індивід не просто один, а один з-поміж інших. Особистостями стають лише окремі люди – «вожаки», «герої», «керівники. Тут вплив однієї людини передбачає врахування психіки інших. На визначенні цього будується, скажімо, прикладна дисципліна «іміджелогія». В основі інтеріндивідного підходу лежить згода, тобто однакове розуміння людьми ситуації. Під час такого спілкування люди поступаються одне одному, пристосовуються одне до одного. Проте якщо роль Іншого не відповідає сподіванням людини, то для неї основою буде власна позиція, а Інший стане об'єктом, а не суб'єктом спілкування. Якщо ж Інший залишається для співрозмовника значущою, унікальною, неповторною особистістю, то спілкування матиме суб'єкт-суб'єктивний характер. Цей підхід можна визначити як діалогічний. Жодний з описаних підходів не є «позитивним» або «негативним». Усі вони допомагають пізнати механізми спілкування, розширюють спектр наукових даних.

Спілкуючись, люди обмінюються інформацією, узагальненнями, думками, почуттями. Тому спілкування можна охарактеризувати так:

- Комунікація, сприймання і передавання інформації.
- Взаємодія, взаємовплив, обмін думками, цінностями, діями.
- Сприймання та розуміння одне одного, тобто пізнання себе та іншого.

Отже, спілкування – це міжособистісна та міжгрупова взаємодія, основу якої становить пізнання одне одного і обмін певними результатами психічної діяльності. Іншими словами, спілкування – це взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження і об’єднання зусиль з метою налагодження взаємин та досягнення загального результату.

Без спілкування неможливе існування людського суспільства. Особливо це відчувають ті, хто тривалий час живе один. Звичайно, іноді людині необхідно побути наодинці. Таке перебування сам на сам із своїми думками М. Монтень, наприклад, відносить до одного із видів спілкування. Цей погляд поділяють далеко не всі вчені, але і він має право на існування.

Люди, як правило, починають спілкуватися з якогось приводу. При цьому їхні дії пов’язані з предметом спілкування, який визначає його сутність, дає змогу визначити його спрямованість. Існує, наприклад, спілкування інтимне, професійне, ділове та ін. предметом нашого аналізу є ділове спілкування.

Змістом ділового спілкування є «діло», з приводу якого виникає і розвивається взаємодія. У літературі є різні описи його специфіки. Виокремлюються такі характеристики ділового спілкування: співрозмовники є особистостями, значущими одне для одного, вони взаємодіють з приводу конкретного діла, а основне завдання такого спілкування – продуктивна співпраця. На думку деяких учених, спілкування слід вважати діловим, якщо його визначальним змістом виступає соціально значуща спільна діяльність. Інші вважають, що ділове спілкування – це усний контакт між співрозмовниками, які

мають для цього необхідні повноваження і ставлять перед собою завдання розв’язати конкретні проблеми.

Під час ділового спілкування легше встановлюється контакт між людьми, якщо вони говорять «однією мовою» і прагнуть до продуктивного співробітництва. При цьому засадами їхнього спілкування є етичні норми та ритуальні правила ділових взаємовідносин, знання й уміння, пов’язані з обміном інформацією, використанням способів та засобів взаємовпливу, взаєморозуміння.

Велике значення має моральний аспект ділового спілкування. У професійній діяльності люди намагаються досягти не лише загальних, а й особисто значущих цілей. Але в який спосіб? Завдяки власним знанням і вмінням чи використаннями Іншого? Егоїзм у стосунках між людьми може їх порушити.

Етика ділового спілкування базується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, які сприяють розвитку співпраці. Передусім йдеться про зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів і дій, запобігання обману та невиконанню взятих зобов'язань.

Професійне спілкування формується в умовах конкретної діяльності, а тому певною мірою вбирає в себе її особливості, є важливою частиною, засобом цієї діяльності. У професійній культурі спілкування можна виокремити загальні норми спілкування, що зумовлені характером суспільного ладу і ґрунтуються на здобутках минулого і сучасного. Водночас ця культура має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що їх вибирає суб’єкт у певних ділових ситуаціях щодо конкретних людей.

Важливим елементом людського співжиття і взаємин є психологічні контакти і спілкування. Потреба в контакті з подібними до себе існує й у тваринному світі, однак спілкування – величезний дар, набуток суспільного буття людини. Завдяки спілкуванню людина пізнає світ, власну духовність, підтримує психологічний зв’язок з іншими людьми через засоби масової комунікації й безпосередні стосунки, без чого важко зберегти емоційний життєвий статус.

Спілкування – багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, який передбачає обмін інформацією, певну тактику і стратегію взаємодії, сприймання і розуміння суб’єктами спілкування один одного.

Спілкування історично склалося в процесі спільної діяльності людей, де спочатку відігравало допоміжну роль: організовувало і супроводжувало певні дії.

З ускладненням діяльності воно набуває відносної самостійності, починає виконувати специфічну функцію передачі наступним поколінням форм культури і суспільного досвіду.

В онтогенезі спілкування також поступово стає особливо. Діяльністю. Задовольняючи потребу в спілкуванні, дитина оволодіває мовленням, освоює соціальні норми, культуру, в цілому будує образ світу і свого особистого “Я”.

Метою спілкування є задоволення людьми своїх потреб, зокрема соціальних і духовних.

Основними мотивами спілкування є потреби у пізнанні і самопізнанні, в

духовному і емоційному контакті, у безпеці, у психологічному захисті, у визнанні, у престижі тощо.

В процесі спілкування відбувається перехід від одного рівня життя до іншого. Спілкуючись, людина виявляє себе індивідом і реалізує свої прагнення бути особистістю, громадянином професіоналом.

Спілкування властиве всім видам людської діяльності, але в деяких професіях воно з фактору, що супроводжує діяльність переходить у категорію професійного. Прикладом може бути педагогічна діяльність в якій спілкування є інструментом впливу на особистість.

Питання для самоконтролю

1. В чому полягає зміст поняття «етика ділового спілкування»?
2. Що є предметом етики ділового спілкування?
3. Які завдання етики ділового спілкування?
4. Чому іноді людина, навіть та, яка вміє спілкуватися, раптово перетворюється на несвідому, іноді дику істоту?
5. Який рівень культури спілкування можна назвати високим?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Напишіть твір-роздум за темою «Спілкування-це розкіш» (Антуан де Сент-Екзюпері)

Завдання 2

Напишіть твір-роздум за темою «Роль етики ділового спілкування у майбутній професійній діяльності»

Завдання 3

Дайте письмову відповідь на питання: «Що дають Вам знання з етики і психології спілкування для майбутньої професійної діяльності та особистого життя?»

Завдання 4

Складіть текст-привітання хворих вранці у палаті стаціонару.

Завдання 5

Побудуйте діалог між лікарем та хворим з приводу з'ясування умов проживання хворого.

2.2. Структура ділового спілкування. Техніка ділового спілкування. Мовленнєвий етикет

Основою людських взаємин є спілкування.

Спілкування в нашому житті відіграє дуже велику роль, а його психологічна природа надто складна. Людині важко бути щасливою, успішно працювати, самовдосконалюватися, самостверджуватися не контактуючи з іншими. Спілкування, на думку вчених, є однією з нагальних потреб людини, яка живе в суспільстві. Воно потрібне їй для взаємодії з іншими людьми, для впорядкування взаємовідносин з ними, для самоствердження в суспільстві. Більшість психологів, наприклад, називають таку потребу комунікативною і вважають, що вона проявляється через прагнення людини до розуміння її іншими. Потреба у спілкуванні виникає в перші місяці життя дитини, а на третьому році в неї вже виразно проглядає бажання спілкуватися з іншими. У перші сім років у дітей чітко проявляється потреба в доброзичливій увазі, у повазі до них з боку дорослих та у взаєморозумінні та співчуванні. Ця потреба, як правило, залишається у людини найважливішою на все життя. Потім її потреби розвиваються, відбувається перехід від простих форм потреб в емоційному контакті до складніших - у співпраці, інтимно-особистісному, діловому спілкуванні та ін. Розглядаючи потреби як початок діяльності, деякі науковці дотримуються положення про єдність спілкування та діяльності. Одні з них вважають, що спілкування та діяльність - дві рівнозначні категорії буття людини, інші - що спілкування є однією зі сторін діяльності, і, нарешті, деякі - що спілкування є особливим вадом діяльності.

Структура і техніка спілкування

Завдяки дослідженням учених виділяється три взаємопов'язаних сторони спілкування:

- Комунікативна – обмін інформацією між індивідами та її уточнення, розвиток.
- Інтерактивна – організація взаємодії суб’єктів, які спілкуються, тобто обмін не тільки знаннями, думками, ідеями, а й діями, зокрема при побудові спільної стратегії взаємодії.
- Соціально – перцептивна – процес взаємного сприймання й розуміння співрозмовників, пізнання ними одне одного.

Під технікою спілкування розуміємо сукупність стандартів культурної поведінки, етичних та естетичних нор.

Форми спілкування

Існують дві форми ділового спілкування: усна та писемна.

Користуючись усною формою, фахівець повинен володіти орфоепічними нормами, тобто: уміти керуватись необхідним об’ємом професійної лексики, дотримуватись етичної культури спілкування.

Писемна форма передбачає уміння та навички грамотного ведення медичного справочинства, тобто створення професійної документації, уміння нею користуватися в роботі

.

Функції спілкування.

Функції ділового спілкування дуже різноманітні. Існують різні підходи до їх класифікації. Так, за однією з них виокремлюють три основних класи таких функцій: інформаційно-комунікативний, регулятивно-комунікативний та афективно-комунікативний.

Перший із них охоплює все, що є передаванням і прийманням інформації у психологічному розумінні цих слів. Ідеться не лише про готову інформацію, а й про таку, що формується, розвивається. Психологи кажуть не просто про її передавання, а про передавання та приймання значень. Спілкування забезпечує не лише пізнання, а й регуляцію поведінки суб'єктів та їхньої спільної діяльності. З цим класом функцій пов'язані також способи впливу людей одне на одного: переконання, навіювання, наслідування та ін. Це регулятивно-комунікативна функція. Афективно-комунікативні функції належать до емоційної сфери людини. Річ у тім, що розмаїття людських емоцій виникає й проявляється під час спілкування.

Якщо взяти іншу основу для класифікації, то можна виокремити і такі функції спілкування, як організація спільної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування та розвиток міжособистісних взаємин. Використання цієї класифікації допомагає зрозуміти, що для! культури саме ділового спілкування важливо враховувати всіх! суб'єктів спільної діяльності. Вони повинні мати установку на пізнання одне одного та бажання підтримувати доброзичливі взаємини.

Усі функції спілкування спостерігаються в житті й проявляються, як правило, в єдності, доповнюючи одна одну.

Бар'єри спілкування.

Бар'єри спілкування — перешкоди, що спричиняють опір партнера впливові співрозмовника.

Вони виникають непомітно, і спершу мовець може не усвідомлювати їх. Але примирення з ними формує негативний стиль спілкування. Серед чинників, що впливають на особливості взаємодії між керівником і членами колективу, велике значення мають соціальний, психологічний, фізичний і смисловий (когнітивний). Відповідно до цього розрізняють бар'єри у спілкуванні.

Соціальний бар'єр зумовлений переважанням рольової позиції керівника в системі взаємостосунків. Керівник навмисне демонструє свою перевагу над колегами і свій соціальний статус. Нейтралізують його прагнення не протиставляти себе колегам, а підносити їх до свого рівня, не нав'язувати свої позиції, а радити.

Фізичний бар'єр пов'язаний з організацією фізичного простору під час взаємодії. Неправильно організований простір призводить до ізольованості керівника, який неначе віддаляє себе від колег, намагаючись сховатися за стіл, стілець тощо. Усувають такий бар'єр скороченням дистанцію, відкритістю у спілкуванні.

Смисловий бар'єр пов'язаний з неадаптованим до рівня сприйняття колег мовленням керівника, яке занадто насичене незрозумілими словами, науковими термінами, які він використовує без коментарів. Це є причиною зниження їх інтересу до професійної діяльності, утворює дистанцію у взаємодії. Він стає непомітним через відсутність уважного ставлення до свого мовлення, ретельної підготовки до виконання обов’язків.

Естетичний бар'єр зумовлений несприйняттям співрозмовником зовнішнього вигляду, особливостей міміки. Усувають шляхом самоконтролю поведінки.

Емоційний бар'єр з'являється за невідповідності настрою, негативних емоцій, що деформують сприймання. Долають його за допомогою усмішки, чуйного ставлення до співрозмовника.

Психологічний бар'єр виявляється як негативна установка, сформована на підставі попереднього досвіду, неспівпадання інтересів партнерів комунікації тощо. Усувають шляхом переорієнтації уваги з особистості на роботу, оптимістичним прогнозуванням подальшої діяльності.

Невміння подолати бар'єри, як правило, призводить до малоефективних моделей ділового спілкування.

Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні

Міжособистісні взаємини у спілкуванні - це такі взаємозв'язки між людьми, які суб'єктивно переживаються та об'єктивно проявляються в характері та способах взаємного впливу. Ці взаємини мають для людей не менше значення, ніж їжа та повітря. Якщо ці стосунки погані, то продуктивна взаємодія людей, їхня спільна діяльність стають неможливими. У людини псується настрій, здоров'я, вона не відчуває радості буття. Нездорові міжособистісні взаємини впливають також на характер спілкування. Іноді останнє зводиться до того, що розмови про інших ведуться виключно в категоріях оцінок, а то й за допомогою ярликів, причому, як правило, усе "малюється" чорно-білими фарбами. Для того щоб система міжособистісних взаємин була ефективною, а суспільство загалом

здоровим, бажано відмовлятися від звички за всіма вчинками людей бачити злий намір. Отже, важливою рисою міжособистісних взаємин є їхня емоційна основа. Одні люди під час спілкування нерідко без особливих зусиль можуть викликати в інших позитивні емоції, підтримувати гарний настрій. Інші вносять у взаємини напруженість, пробуджують негативні емоції, тривогу. Тому для успішного спілкування важливим є використання гуманістичних орієнтацій у взаєминах, дотримання емпатійного способу спілкування. Останній передбачає більш-менш точне сприймання внутрішнього світу іншої людини із збереженням притаманних їй емоційних і змістовних відтінків. Саме ці орієнтації та прояв емпатії у взаєминах є результатом високого рівень культури спілкування. Водночас наявність такого рівня є основою, на якій у майбутньому формуються гуманістичні комунікативні установки та способи й засоби їхньої реалізації.

Види та рівні спілкування

Спілкування - це багатовимірний, поліфункціональний, різновидовий процес. У психології існує кілька класифікацій видів спілкування. Вони подають цей феномен різнопланово, збагачуючи палітру його характеристик. Найуживанішими тими є ті, які можна описати так:

- залежно від специфіки суб'єктів (особистість чи група) виокремлюють міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування, а також спілкування між особистістю та групою;
- за кількісними характеристиками суб'єктів розрізняють самоспілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації;
- за характером спілкування може бути опосередкованим і безпосереднім, діалогічним і монологічним;
- за цільовою спрямованістю розрізняють спілкування анонімне, рольове, неформальне, у тому числі інтимно-сімейне.

Найпоширеніші види ділового спілкування

Ділова бесіда – тривалий обмін інформацією, точками зору, що часто супроводжується прийняттям рішень.

Основна мета ділової бесіди – переконати партнера прийняти ваші конкретні пропозиції. Завданнями бесіди виступає одержання службової інформації, взаємне спілкування працівників однієї сфери, спільний пошук, висування й оперативна розробка робочих ідей і задумів, контроль і координація початих заходів, стимулювання трудової активності.

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

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

Нарада – це форма реалізації управлінських рішень, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінської діяльності. У зв'язку з цим раціональна організація проведення нарад має велике значення для піднесення ефективності праці керівника.

Ділова нарада – це робота колективного розуму, спрямованого вмілим керівником у потрібне русло на плідний кінцевий результат.

Мистецтво проведення нарад полягає в тому, щоб кожен мав свою позицію, якимось чином був причетним до спільного рішення, щоб кожен взяв активну участь, а мета кожної наради була досягнута.

Перевагою наради у порівнянні з іншими формами управління є те, що за мінімум часу невелика кількість працівників у результаті оперативного й аргументованого обміну думками може розв'язати складні питання та прийняти узгоджене найоптимальніше рішення. Спільна думка іноді важить набагато більше, ніж сума окремих думок членів даного колективу.

Основні правила ділового спілкування – це встановлений порядок взаємин у колективі. Регламентація цих відносин зумовлена прагненням установи організувати ефективне поводження співробітників, як усередині установи, так і поза її стінами.

Правила базуються на п'яти елементах поведінки: позитивність; здоровий егоїзм; передбачуваність; статусні розходження і доречність.

Важливою вимогою ділового спілкування є повага до чужої думки. Але при цьому не менш важливо відстоювати власні інтереси.

Пам’ятайте, що усі ваші дії мають бути логічними і зрозумілими для навколишніх. Дійте так, як вимагають нормативні документи, ваше керівництво.

Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні

Культура говоріння тісно пов’язана з мовленнєвим етикетом, тобто з правилами вітання, знайомства, прощання, вдячності, вибачення, запрошення, схвалення тощо. Для того щоб ділове спілкування було ефективним, важливо, щоб його учасники обов’язково зверталися один до одного на “Ви” (як до співробітників, так і до клієнтів). Таке звертання — необхідний інструмент підтримання нормальних службових відносин і трудової дисципліни в колективі. В обов’язковому порядку слід звертатися до іншого на його ім’я та по батькові. Вчасно висловлене слово “дякую” може стати не менш ефективним, аніж грошова премія. Часом ефективність спілкування залежатиме й від того, яким голосом (низьким чи високим) розмовляє людина, яку має дикцію, акцепт і т. ін.

Хворобою нашого часу є багатослів’я. Лише вихована людина відчуває, коли треба говорити, а коли слухати інших, навіть тих, хто її критикує.

Отже, мовленнєвий етикет – це складна система мовних знаків, що спирається на моральні правила й вимоги і вказує на ставлення як до інших людей, так і до себе.

Приклади найбільш типових формул.

- Етикетні одиниці, якими виражається вітання: Добрий ранок! Доброго ранку! Добрий день! Доброго дня! Добридень! Добрий вечір! Здрастуйте! Здоров

був! Здоровенькі були! Доброго здоров ´я! Моє шанування! Вітаю Вас! Радий (-а) вітати Вас!

- Формули із значенням прощання: Прощайте! Прощавайте! До зустрічі! До побачення! Щасливо! Дозвольте попрощатись! Бувай (бувайте) здорові! Дозвольте відкланятись! На добраніч! Щасливої дороги! Будь щасливий (-а, -і)! Я з Вами не прощаюсь! Ми ще побачимось! Ми ще зустрінемось!
- Вислови вибачення: Вибачте, пробачте, даруйте, прошу вибачення, я дуже жалкую, мені дуже шкода, прийміть мої вибачення, винуватий (-а), приношу свої вибачення, перепрошую, не гнівайтесь на мене, я не можу не вибачитись перед Вами; якщо можеш, вибач мені; не сердься на мене; вибач (-те), будь ласка; дозвольте просити вибачення, я не можу не просити у Вас пробачення...
- Мовленнєві одиниці, що супроводжують прохання: Будь ласка, будьте ласкаві, будьте люб´язні, прошу Вас, чи не змогли б Ви чи можу я попрохати Вас..., маю до Вас прохання..., чи можу звернутися до Вас із проханням..., дозвольте Вас попросити..., якщо Ваша ласка..., ласкаво просимо..., якщо Вам не важко..., не відмовте, будь ласка, у проханні..., можливо, Ви мені допоможете...
- Формули подяки: Спасибі! Дякую! Прийміть мою найсердечнішу (найщирішу) подяку! Не знаю, як і дякувати вам (тобі)!
- Формули знайомлення: Будьмо знайомі! Я хочу з Вами познайомитися! Дозвольте відрекомендуватися!
- Конструкції побажальної модальності: Будь(-те) щасливий (-а, і)! Щасливої дороги! Успіхів тобі (Вам)! Хай щастить! Зичу радості (гараздів, успіхів)!
- Формули привітань з певної нагоди: Поздоровляю з Вітаю (Вас, тебе) з Прийми (-іть) поздоровлення (привітання) з Новим роком! З днем народження!
- Згода, підтвердження: Згоден, я не заперечую, домовилися, Ви маєте рацію, це справді так, авжеж, звичайно, певна річ, так, напевно, обов´язково, безперечно, безсумнівно, безумовно, ми в цьому впевнені, будь ласка (прошу), гаразд (добре), з приємністю (із задоволенням)...
- Співчуття: Я Вас розумію; я відчуваю Вашу схвильованість (Ваш біль, Вашу стривоженість. Ваше хвилювання); це болить і мені; це не може нікого залишити байдужим; я теж перейнялася Вашим болем (горем, тривогою); я співпереживаю (Вашу втрату, Вашу тривогу); треба триматися, людина сильна; не впадайте у відчай (час усе розставить на місця, час вилікує, загоїть рану, втамує біль)...
- Пропозиція, порада: Дозвольте висловити мою думку щодо..., а чи не варто б..., чи не спробувати б Вам..., чи не були б Ви такі ласкаві прийняти мою допомогу (вислухати мою пропозицію, пораду), чи не погодилися б Ви на мою пропозицію...

Отже, 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.

Усі здобутки науки й культури у найрізноманітніших галузях знаходять своє відображення у мові народу. Мова – найуніверсальніший засіб спілкування людей, накопичення і передачі інформації, навчання і виховання, один з найважливіших компонентів духовної культури людини.

Мовлення – це мовна діяльність, конкретне говоріння, що проходить у часі і виявляється у звуковій або письмовій формі.

Культура мови – це володіння нормами літературної мови, вміння користуватися всіма її засобами залежно від умов спілкування, мети й змісту мовлення.

Рівень мовної культури визначається не глибиною засвоєння норм, а вмінням володіти всіма багатствами літературної мови.

Усне ділове спілкування передбачає всілякі способи взаємодії з людьми, використання різних комунікативних засобів – вербальних (словесних) і невербальних (несловесних). Вербальне ділове спілкування може здійснюватися за дуже неоднакових обставин: одні вимоги ставить перед нами розмова з однією людиною, інші – спілкування з кількома людьми, ще інші – з цілим залом слухачів. Неоднаково будуємо розмову, якщо діловий партнер сидить перед нами і якщо він звертається до нас по телефону.

У будь-якому разі, щоб досягти мети спілкування, ділова людина повинна мати не тільки певний фізичний та інтелектуальний потенціал, навички комунікації, а й знайти правила ділового спілкування, або, інакше, – правила ділового етикету.

УВАГА! КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ

Запам’ятайте акцентуаційні норми

беремó	нестú (внестú)
булá, булó, булú	новúй
валовúй	ознáка
везтú (ввезтú)	пеня
вестú (ввестú)	порядкóвий
вúпадок	предмéт
вирáзний	прúятель
вісімдесят	рúнковий
гостéй	сéрдити
ідемó	сімдесят
кúдати	старúй
контрактóвий	текстовúй
котрúй	фаховúй
легкúй	феномен
ненáвисть	чотирнáдцять

Подвійний наголос

алфáвіт	алфавíт
весняни́й	весняний
дóговір	договíр
зáвжди	завжди́
прóстий	прости́й
ясни́й	ясний
пóмилка	поми́лка

Питання для самоконтролю

1. Яка існує структура ділового спілкування?
2. В чому полягає техніка ділового спілкування?
3. Як подолати бар'єр у спілкуванні?
4. Який смисл розкриває поняття «мовленнєвий етикет»?
5. Чим відрізняються поняття «мовленнєвий етикет» від поняття «мовний етикет»?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Прочитайте. З'ясуйте, до яких етикетних ситуацій належать подані мовні формули та якими з них можна скористатися за офіційних обставин.

1. Привіт. Здрастуйте. Доброго ранку. Наше щире вітання. Добрий день. Добридень. Вечір добрий. Добрий вечір. Доброго здоров'я. Я Вас вітаю.
2. До побачення. До завтра. На все добре. Бувайте. Усім вітання. Тим часом. Мені час. До зустрічі. Скоро побачимось. Щасливо.
3. Спасибі. Дякую. Щиро дякую. Дуже дякую. Дозвольте висловити вдячність. Глибоко вдячний. Дякую від усього серця. Ви зробили мені велику послугу. У великому боргу перед Вами. Складаю подяку.

Завдання 2

Запишіть текст, знімаючи риску та вставляючи пропущені розділові знаки і букви:

Давно помічено що в ділових взаєминах вирішал..ну роль відіграють увага до спів/розмовника тактовніс..т..ь та вмін..я не лише говорити а й терпляче й уважно слухати.

Ділова бесіда буде мати позитивний резул..тат лише за умов уважного сприйнят..я спів/розмовниками точки зору та доказів свого партнера висловлених по суті із відповідною тактовною реакцією щодо отриманої інформації.

Ефект ділової бесіди залежить від того як учас..ники готуют..ся до неї чи знают.. якими принципами слід керуватися на окремих її стадіях чи вміют.. контролювати свою поведінку під час розмови чи вміють перетворити розмову на плідний діалог чи враховують особливос..ті пс..хології партнера.

Завдання 3

Ви прийшли на наукову конференцію і хочете познайомитися з незнайомим Вам доповідачем. Як це Ви зробите, якими етикетними формулами скористаєтеся? Запишіть ці формули.

Завдання 4

Ви на вулиці зустрілися зі своїм колегою. Якими словесними формулами Ви скористаєтесь під час вітання? Запишіть ці формули.

Завдання 5

Ваш однокурсник повідомляє інформацію, яка, на Вашу думку, є неправильною. Які етикетні формули висловлення сумніву Ви використаєте? Запишіть їх.

2.3. Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей, переговорів, прийомів та по телефону

Спілкування - це багатовимірний, поліфункціональний, різновидовий процес. У психології існує кілька класифікацій видів спілкування. Вони подають цей феномен різнопланово, збагачуючи палітру його характеристик. Найуживанішими тими є ті, які можна описати так:

- залежно від специфіки суб'єктів (особистість чи група) виокремлюють міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування, а також спілкування між особистістю та групою;
- за кількісними характеристиками суб'єктів розрізняють самоспілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації;
- за характером спілкування може бути опосередкованим і безпосереднім, діалогічним і монологічним;
- за цільовою спрямованістю розрізняють спілкування анонімне, рольове, неформальне, у тому числі інтимно-сімейне.

Найпоширеніші види ділового спілкування.

Ділова бесіда – тривалий обмін інформацією, точками зору, що часто супроводжується прийняттям рішень.

Основна мета ділової бесіди – переконати партнера прийняти ваші конкретні пропозиції. Завданнями бесіди виступає одержання службової інформації, взаємне спілкування працівників однієї сфери, спільний пошук, висування й оперативна розробка робочих ідей і задумів, контроль і координація початих заходів, стимулювання трудової активності.

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

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

Нарада

– це форма реалізації управлінських рішень, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінської діяльності. У зв'язку з цим раціональна організація проведення нарад має велике значення для піднесення ефективності праці керівника.

Ділова нарада – це робота колективного розуму, спрямованого вмілим керівником у потрібне русло на плідний кінцевий результат.

Мистецтво проведення нарад полягає в тому, щоб кожен мав свою позицію, якимось чином був причетним до спільного рішення, щоб кожен взяв активну участь, а мета кожної наради була досягнута.

Перевагою наради у порівнянні з іншими формами управління є те, що за мінімум часу невелика кількість працівників у результаті оперативного й аргументованого обміну думками може розв'язати складні питання та прийняти узгоджене найоптимальніше рішення. Спільна думка іноді важить набагато більше, ніж сума окремих думок членів даного колективу.

Переговори

- обговорення з метою досягнення угоди з якогось питання.

Підготовка - перша стадія переговорного процесу, і від того, як буде вона проведена, багато в чому залежить майбутнє як самих переговорів, так і прийнятих рішень.

Визначення мети переговорів. Бажано, щоб ваші інтереси були сформульовані чітко і точно. Це дозволить сконцентрувати зусилля передусім навколо того головного, що його ми прагнемо досягти на переговорах.

Переговори істотно розрізняються за своїми цілями: завершення робіт, угода про співробітництво і координацію діяльності і т.д.

Ведення переговорів.

Запропонувати точну модель проведення будь-яких конкретних переговорів неможливо, якщо не вважати, звичайно, вкрай узагальнені схеми:

- вітання і введення в проблематику;
- характеристика проблеми і пропозиції про хід переговорів;
- виклад позиції (докладно);
- ведення діалогу;
- рішення проблеми;
- завершення.

Переговори призначені в основному для того, щоб за допомогою взаємного обміну думками (у формі різних пропозицій у рішенні поставленої на обговорення проблеми), "уторговувати" відповідну інтересам обох сторін угоду і досягти результатів, які б влаштували всіх учасників переговорів.

Основні правила ділового спілкування – це встановлений порядок взаємин у колективі. Регламентація цих відносин зумовлена прагненням установи організувати ефективне поводження співробітників, як усередині установи, так і поза її стінами.

Правила базуються на п'яти елементах поведінки: позитивність; здоровий егоїзм; передбачуваність; статусні розходження і доречність.

Важливою вимогою ділового спілкування є повага до чужої думки. Але при цьому не менш важливо відстоювати власні інтереси.

Пам’ятайте, що усі ваші дії мають бути логічними і зрозумілими для навколишніх. Дійте так, як вимагають нормативні документи, ваше керівництво.

Культура телефонного діалогу

Правила етикету, які проявляються в конкретних формах поведінки, вказують на єдність двох його сторін: морально - етичної і естетичної. Перша сторона виражає моральні норми; запобігливої турботи, поваги, захисту і т.д. Друга сторона - естетична - свідчить про красу, витонченість форм поведінки.

Діловий етикет - це результат довгого відбору правил і форм найбільш доцільної поведінки, які б сприяли успіху в ділових відносинах.

Сучасне ділове життя неможливо уявити без телефону. Завдяки йому багаторазово підвищується оперативність рішень багатьох проблем і питань, немає необхідності писати листи, телеграми, а також здійснювати поїздки в інші установи, міста для вияснення обставин якоїсь справи. По телефону можна зробити дуже багато, а саме: провести переговори, дати розпорядження і т.н. Дуже часто першим кроком до вкладання ділового договору є телефонна розмова.

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

Отже, якщо ви людина ділова й цілеспрямована, передбачлива, якщо ви турбуєтеся про власний авторитет, а також престиж своєї фірми і звикли враховувати все до найменших дрібниць, то вироблення певних принципів поведінки у телефонному спілкуванні є просто необхідним і незамінним. Але нажаль вміння говорити по телефону не передається по спадковості. Культурою спілкування по телефону володіє не кожен.

Правила етикету ведення телефонної розмови

Функціональне призначення розмови по телефону як форми спілкування з метою засвоєння даної форми спілкування менеджер повинен проаналізувати психологічні аспекти інформаційного процесу в частині зворотного зв'язку:

1. Утилітарний ефект - передається інформація необхідна працівнику для виконання завдання. Тут не доречні питання абстрактного характеру, а лише конкретизація: що, де, коли і для чого
2. Престижний: інформація повинна прямо або опосередковано підтримувати
   цінності працівника, уникайте навішування "ярликів"
3. Підсилення позиції: працівник краще справиться із завданням якщо отримає
   підтримку в складних питаннях
4. Пізнавальний: передача відомої інформації дратує співрозмовника. Ефект досяг через отримання нової інформації шляхом:

- використання соціально-психологічних методів;
- вивчення мотивів здатних стимулювати даного працівника;
- підвищена увага до самопочуття людини.

5. Емоційний: пов'язаний з процесом естетичного збагачення і емоційного розвантаження учасників переговорів. Це потребує від менеджера індивідуального підходу до учасника розмови, а саме визнати правоту тези співрозмовника і своєчасність його суджень, бути безкорисним, але не без упередженим.

Основні вимоги до етикету телефонної розмови

Погана підготовка, невміння виділяти головне, чітко і грамотно висловлювати свої думки призводять до значних утрат робочого часу (до 20-30%). Так стверджує американський менеджер А. Маккензі. Серед 15 головних причин втрати робочого часу, на його думку, перше місце займають телефонні розмови, які залежать від емоційного забарвлення. Лишня емоційність збільшує час телефонної розмови. Відомо також, що при телефонній розмові спостерігається таке явище, як надто насичена розмова.

Вона може бути джерелом напруги між двома сторонами, тому потрібно дотримуватись певної міри, оскільки можна втратити сенс розмови, що спричинять конфлікти.

Перші ознаки перенасиченості розмови:

- роздратованість;
- образливість.

Тоді слід вийти з контакту з партнером, щоб зберегти ділові відносини. Крім того, ведучи довгі телефонні розмови, ви можете отримати репутацію зануди. Мистецтво ведення телефонної розмови полягає в тому, щоб коротко сказати все, що потрібно і отримати відповідь.

Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко і ефективно вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення. Важливо щоб службова телефонна розмова велася у спокійному тоні і викликала позитивні емоції.

Ефективність телефонної розмови залежить від емоційного стану людини, від настрою. Під час розмови потрібно вміти зацікавити співрозмовника своєю справою. Тут вам допоможе правильне використання методів переконання. Це можна зробити за допомогою інформації, голосу. Потрібно тільки звертати увагу на ці "дрібниці" під час телефонної розмови. Самому ж потрібно говорити рівно, стримано, стримувати свої емоції, старатися не перебивати співрозмовника. Якщо ваш співрозмовник проявляє схильність до суперечок, виказує несправедливі звинувачення, то наберіться терпіння і не відповідайте йому тим самим, частково признайте його правоту, намагайтесь зрозуміти мотиви його поведінки. Намагайтесь коротко і ясно викладати свої аргументи. В телефонній розмові краще не використовувати професійних виразів, які можуть бути незрозумілі співрозмовнику.

Потрібно пам'ятати, що швидке проголошення слів затрудняє сприймання. Особливо слідкуйте за проголошенням чисел, імен, сіл, міст, прізвищ, які погано сприймаються на слух, їх потрібно говорити складами або навіть передавати по буквах.

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

Якщо телефонуєте ви:

• насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку ви представляєте, а також своє прізвище, ім'я та по батькові. Зазвичай перші слова телефонної розмови сприймаються погано, а тому називайте своє прізвище та ім'я останнім — принаймні це буде почуто;

• якщо телефонуєте в установу чи незнайомій людині, слід запитати прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника. Можете також повідомити, з ким саме ви хотіли б поговорити;

• якщо телефонуєте у важливій справі, запитайте спочатку, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;

• попередньо напишіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати, і тримайте цей перелік перед очима упродовж усієї бесіди:

• не закінчуйте розмову першим: завжди закінчує розмову той, хто телефонує.

Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтеся, нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів вашого співрозмовника;

• у разі досягнення важливих домовленостей згодом надішліть підтвердження

листом або *факсовим повідомленням.*

Якщо телефонують вам:

• спробуйте якомога швидше зняти трубку й назвіть організацію, яку ви представляєте;

у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;

розмовляйте тактовно, ввічливо: демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;

не кладіть несподівано трубку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас.

Не варто телефонувати в особистих справах зі службового телефону, а в службових справах недоречно телефонувати додому тій особі, котра має їх виконати (розв'язати). У разі, якщо вам телефонують на роботу в особистих справах, відповідайте, що ви неодмінно зателефонуєте після роботи. І насамкінець, не зловживайте займенником я, адже ваша розмова — діалог, а не монолог.

Етикет ділової телефонної розмови має у своєму запасі цілий ряд реплік, наприклад: Як ви мене чуєте? Вибачте, дуже погано чути? І т.д.

Перед з тим, як подзвонити кому-небудь пам'ятайте, що тривалість телефонних дзвінків негативно впливає на нервову систему, непотрібні телефонні розмови порушують робочий ритм, мішають вирішенню важливих питань, вимагають глибокого аналізу.

Дзвінок на домашній телефон діловому партнеру, співробітнику для службової розмови може бути виправданий тільки серйозною причиною, кому ви б не дзвонили - начальнику чи підлеглому. Вихована людина не буде дзвонити після 22 год., якщо для цього немає вагомої причини або не отримано попередньої домовленості на цей дзвінок.

Як показують аналізи, в телефонній розмові 30-40% займають повторення слів, фраз, непотрібні паузи і лишні слова. Відповідно до телефонної розмови треба ретельно готуватися: заздалегідь підібрати усі матеріали, документи, мати під рукою потрібні номера телефонів, адреси організацій, календар, ручку, папір і т.д. перед тим, як набрати номер потрібно чітко і точно визначити ціль розмови і свою тактику. Складіть план бесіди, запишіть питання, які хочете вирішити або дані, які хочете отримати, продумайте у якому порядку ви запитуватимете співрозмовника.

Чітко сформулюйте їх, першою фразою, старайтесь зацікавити співрозмовника. При обговоренні декількох питань, по черзі закінчуйте обговорення одного питання і переходьте до наступного. За допомогою таких фраз намагайтесь виділити одне питання від іншого. Наприклад: І так по цьому питанню ми заговорилися. Можу я вважати, що по цьому питанню ми досягли згоди? І т.д.

Рекомендації

1. З'ясуйте свої навички слухати: ваші сильні сторони, недоліки в спілкуванні по телефону.
2. Складіть перелік питань які ви маєте застосувати.
3. Шукайте істину в словах співбесідника.
4. Намагайтеся зрозуміти не тільки зміст слів але і почуття партнера.
5. Слідкуйте за своїми невербальними жестами.
6. Періодично повторяйте вислів співбесідника.
7. Не перебивайте співрозмовника і уникайте поспішних висновків.
8. Слухайте собі і не монополізуйте розмову.
9. Пристосуйте темп мислення і мови.

Підготовка до ділової телефонної розмови

При підготовці до ділової бесіди по телефону, постарайтесь відповісти на наступні запитання:

1. Як голову ціль ви ставите перед собою в майбутній телефонній розмові?
2. Чи могли б ви обійтися без цієї розмови?
3. Чи готовий до обговорення цієї теми співрозмовник?
4. Впевнені ви в благополучному проходженні розмови?
5. Які запитання ви маєте задати?
6. Які запитання вам задасть співрозмовник?
7. Який перехід переговорів задовольнить (або не задовольнить) вас, його?
8. Які прийоми впливу на співрозмовника ви можете використати під час розмови?
9. Як ви будете вести себе, якщо ваш співрозмовник:
   - рішуче заперечить, перейде на підвищений тон?
   - Не відреагує на ваші доведення (пропозиції)?
   - Проявить недовіру до ваших слів, інформації?

Для підготовки до ділової розмови по телефону в особливості міжміської і міжнародної, краще підготувати спеціальний бланк у якому майбутню розмову записують з розрахунком прогнозуючих відповідей.

По закінченню ділової телефонної розмови потратьте 3-5 хвилин на аналіз змісту і стилю розмови. Проаналізуйте свої враження. Найдіть слабкі місця у розмові. Постарайтесь зрозуміти причину своїх помилок.

Висновки

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

• співрозмовники не бачать один одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто передати інформацію за допомогою міміки, жестів, відповідного виразу обличчя, сигналів очима тощо (відсутність візуального контакту між співрозмовниками);

• обмеженість у часі (телефонна бесіда не може бути надто тривалою);

• наявність технічних перешкод (втручання сторонніх абонентів, погана чутність).

Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко і ефективно вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення. Важливо щоб службова телефонна розмова велася у спокійному тоні і викликала позитивні емоції.

Ефективність телефонної розмови залежить від емоційного стану людини, від настрою. Під час розмови потрібно вміти зацікавити співрозмовника своєю справою. Тут вам допоможе правильне використання методів переконання. Це можна зробити за допомогою інформації, голосу. Потрібно тільки звертати увагу на ці "дрібниці" під час телефонної розмови. Самому ж потрібно говорити рівно, стримано, стримувати свої емоції, старатися не перебивати співрозмовника. Якщо ваш співрозмовник проявляє схильність до суперечок, виказує несправедливі звинувачення, то наберіться терпіння і не відповідайте йому тим самим, частково признайте його правоту, намагайтесь зрозуміти мотиви його поведінки. Намагайтесь коротко і ясно викладати свої аргументи. В телефонній розмові краще не використовувати професійних виразів, які можуть бути незрозумілі співрозмовнику.

Питання для самоконтролю

1. Назвіть правила ведення переговорів.
2. В чому особливості бесіди по телефону?
3. Назвіть основні види ділового спілкування.
4. Яку роль відіграють правила спілкування при проведенні зустрічей, прийомів?
5. Дайте визначення поняття « професійне спілкування».

Тренувальні завдання

Завдання 1

Змоделюйте стандартну ситуацію звернення до хворого у різних умовах.

Завдання 2

Ви на вулиці зустрілися з колегою. Якими словесними формами Ви скористаєтесь під час вітання? Запишіть ці формули.

Завдання 3

Змоделюйте типову ситуацію ділової телефонної розмови:
а) телефонуєте ви;
б) телефонують вам.

Завдання 4

Запишіть етикетні словесні формули зауваження й відповіді на них

Завдання 5

Змоделюйте діалог між особами, одна з яких висловлює пропозицію, інша – відмову.

Розділ 3. Лексичний аспект сучасної української літературної мови у професійному спілкуванні

3.1. Терміни і термінологія. Загальнонаукові терміни. Спеціальна термінологія і професіоналізми.

Розвиток науки і техніки, активізація суспільно-політичного й мистецького життя зумовили появу в мові великої кількості різноманітних термінів.

Терміни – це слова чи словосполучення, які вживаються у вузькій сфері мовлення на означення спеціальних понять і предметів. Терміни мають велику точність значення. Створюються терміни засобами власної мови (справочинство), запозичуються з інших мов (суспензія, фармація) або утворюються внаслідок поєднання частин іншомовного та власного слова (мікроподрібнювач, скорозшивач, ресурсоведення).

Терміни вживаються з одним, закріпленим у словнику, значенням. Вживання нестандартних термінів небажане, бо воно призводить до засмічення ділової мови. Не слід також вживати ті терміни, які втратили своє вузьке значення і потрапили до загальнонародної мови.

Залежно від ступеня спеціалізації значення терміни можна поділити на три основні групи:

- загальнонаукові терміни, тобто терміни, які вживаються практично в усіх галузевих термінологіях, наприклад: система, тенденція, закон, концепція, теорія, аналіз, синтез і т. д. Слід зазначити, що такі терміни в межах певної термінології можуть конкретизувати своє значення, пор.: валютна система, осушувальна система, теорія економічного ризику. До цієї категорії відносять і загальнотехнічну термінологію (машина (дощувальна машина), пристрій, агрегат);
- міжгалузеві терміни (це терміни, які використовуються в кількох споріднених або й віддалених галузях. Так, економічна наука має термінологію, спільну з іншими соціальними, природничими науками, наприклад: амортизація, екологічні витрати, санація, технополіс, приватна власність;
- вузькогалузеві терміни (це терміни, характерні лише для певної галузі, наприклад: лізинг, банківська гарантія, зрошувальна вода, дрена, чип.

Вимоги до термінів.

1. Термін повинен вживатися лише в одній, зафіксованій у словнику, формі. Уникати нестандартних термінів, що засмічують мову.
2. Термін повинен вживатися лише з одним значенням. Економічний термін повинен вживатися в тому значенні, в якому його застосовують економісти, технічний – як вживають інженери.

3. При користуванні терміном слід суворо дотримуватись правил утворення від нього похідних форм (акт – акт(а), акти, акт звірки взаємних розрахунків, актування, заактований).
4. Уникати термінів-дублетів (нові і старі терміни для називання одного поняття.
5. Не рекомендовано в тексті одного документа вживати на позначення того самого поняття і запозичене, і власно мовне слово (якщо «патент», то не вживати в 2-ому, 3-ому реченні слово «авторське свідоцтво»).
6. Термін повинен точно називати поняття, не повинен мати синонімів, омонімів.

Термінолóгія – це:

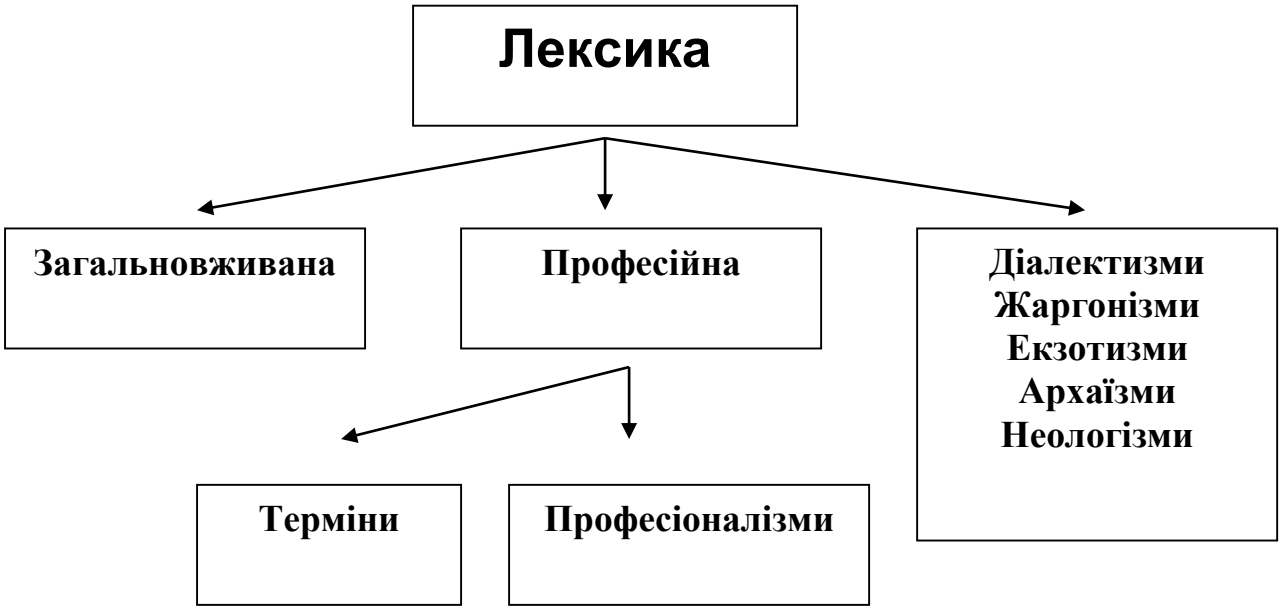
-мовний розділ про сукупність термінів, тобто слів або словосполучень, що висловлюють специфічні поняття з певної галузі науки, техніки чи мистецтва, а також сукупність усіх термінів, наявних у тій чи іншій мові. Від звичайних слів терміни відрізняються точністю семантичних меж;
-розділ лексикології, який вивчає терміни різних галузей знань.

Термінологія поділяється на:

-суспільно-політичну – використовується в таких галузях знань, як філософія, економіка, фінанси, політологія, суспільствознавство, логіка, психологія, педагогіка, історія, право, дипломатія;
-мистецьку – охоплює музику, театр, кіномистецтво, образотворче мистецтво, архітектуру, літературознавство;
-наукову – стосується таких наук, як математика, фізика, кібернетика, хімія, біологія, фізіологія, ботаніка, зоологія, географія, геологія, астрономія;
технічну – обслуговує такі галузі техніки й виробництв, як металургія, машинобудування, електротехніка, радіо техніка, електроніка, гірнича справа, текстильне виробництво;
-морську – обслуговує професійну галузь моряків (катер, боцман, кубрик);

Виділяється також термінологія сільськогосподарська, медична, спортивна, військова, залізнична, фінансова, філософська та ін.

Лексика за сферою вживання



Термінологічна і професійна лексика, її відмінність від загальновживаної.

Основна функція термінологічної лексики – номінативна. Терміни називають поняття з різних галузей знань і діяльності. Зауважимо, що і в загальновживаній лексиці слово має номінативну функцію.

Чим же відрізняються слова-терміни від загальновживаних слів?

По-перше, терміни не мають суб'єктивно-оціночного значення, вони позбавлені образності та емоційно-експресивного забарвлення. Наприклад, загальновживане слово «хліб» має нейтральне значення. Номінативна функція – назва продукту харчування. Але ми можемо назвати це поняття із вираженням суб'єктивного ставлення до нього: хлібчик, хлібець, хлібинка. А спробуйте в словах-термінах (дебет, кредит, девальвація) виразити своє суб'єктивне та ще й оціночне значення ставлення до понять. Як не мудруй, а зі зменшувальним суфіксом ці слова не вживаються.

По-друге, терміни мають точне, конкретне значення. Наприклад: сальдо – це різниця між обсягом експорту й імпорту; маржа – різниця між купівельною і продажною ціною товарів.

Усі терміни мають низку характерних ознак, до яких належать:

- системність терміна (зв'язок з іншими термінами даної предметної сфери);
- наявність дефініції (визначення) у більшості термінів;
- стилістична нейтральність;
- відсутність експресії.

Однією з найважливіших ознак термінів є їх однозначність у межах термінологічної системи, в якій вони вживаються. Термін має забезпечувати однакове розуміння спеціальних понять як у межах даної професії, так і в широкому розумінні. А загальновживане слово «хліб» багатозначне: це не лише продукт харчування, це поле з дозрілою пшеницею, це й зібране зерно, воно має

і переносне значення – духовний хліб. Терміни ж таких ознак не мають. Як правило, це однозначні слова. Навіть тоді, коли слово багатозначне, в межах певної системи воно має лише одне значення. Наприклад, слово «корінь» - у біології підземна частина рослини, у стоматології корінь зуба, у переносному значенні корінь зла, а в лінгвістичній термінології – це корінь слова і нічого спільного не має з поняттям «корінь» у математиці.

Джерела, походження, способи творення термінологічної лексики.

Українська термінологія ще дуже молода. Оскільки українська мова була під забороною, довгий час не була державною мовою, термінологічні словники створено порівняно недавно. Термінологія виникає і поступово збагачується в процесі розвитку літературної мови та функціонування стилів: наукового, науково-технічного, публіцистичного, офіційно-ділового, професійно-виробничого. У зв'язку з планованою русифікацією як у дожовтневий період, так і в радянський час ці стилі значно відставали у своєму розвитку від стилів художньої літератури, але не зважаючи на складні умови, українська термінологія має певні успіхи. Зокрема, вперше в Україні створено термінологічний словник з ракетобудування.

Багато термінів успадковано зі староукраїнської літературної мови: мандат, титул, закон, депозит, позивач. Сформувалася ще в дожовтневий час українська юридична термінологія: юстиція, юрисконсульт, спадкоємець, слідство; економічні терміни також були відомі здавна: продуктивні сили, прибуток, аграрна криза.

У період українізації 20-х років було опубліковано десятки термінологічних словників із різних галузей науки. У 50-х-60-х роках була організована Спеціальна Термінологічна комісія. При Академії наук працював комітет наукової термінології.

Збагачується термінологічна лексика за рахунок слів, що називають нові наукові і суспільно-політичні та ринково-економічні поняття.

Створюються вони шляхом:

- власних словотворних засобів (напівпровідник, парозбірник);
- переосмислення слів загальновживаної лексики (крило, ключ);
- запозичення слів іншомовного походження (біном, вектор);
- поєднання частин власно українських слів та слів іншомовного походження (главбух, фотокамера).

Питання для самоконтролю

1. Що таке терміни?
2. Звідки походить слово «термін»?
3. Як ви розумієте поняття «загальнонаукові терміни»?
4. Які джерела походження термінологічної лексики ви знаєте?
5. Які ви знаєте групи термінів?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Згрупуйте слова у дві колонки:
а) загальновживана лексика;
б) термінологічна лексика.

Земля, колір, квадрат, день, контакт, степ, робота, кордон, фонема, кредит, дівчина, азот, стіл, квітка, хірургія, клітина, хід, октава, дерево, гол, повітря, тато, купе, кисень, сюжет, банк, кубрик, сонце.

Завдання 2

Перекладіть текст українською мовою, поставте необхідні розділові знаки, відшукайте вжиті терміни та професійні слова.

Нормальная температура тела человека 36-37^0. Легкий жар обычное явление при респираторных и простудных заболеваниях. Важно своевременно остановить дальнейшее повышение температуры особенно у маленьких детей. Снижают температуру при помощи анальгетиков или жаропонижающих способах. Если эти способы выявились бесполезными и температура остается высокой протрите кожу теплой влажной губкой. Продолжайте эту процедуру пока температура не снизится до 38^0. если температура несмотря на использованные способы не снижается немедленно обратитесь к врачу. Хотелось бы чтоб родители своевременно могли побеспокоиться о здоровье своих детей.

Завдання 3

Спробуйте, логічно мислячи, спираючись на правила сучасного словотворення, асоціації, вимогу лаконічності, милозвучності тощо, поділити подані терміни на такі, що є вдалими і залишаться в мові, і такі, що, на вашу думку, не мають майбутнього.

Гіпергідроз – потообливання
Гідрофобія – водожах
Рефлекс – відрух
Оториноларинголог – вухогорлоносознавець
Мікробіолог – дрібноживцезнавець
Операційна – втручальна
Онколог – пухлинознавець

Завдання 4

Закінчіть речення, зробивши необхідний висновок до теми.

1. Терміни – це слова або словосполучення…
2. Терміни діляться на такі три основні групи…
3. Лексика за сферою вживання ділиться на…
4. Слова терміни від загальновживаних слів відрізняються…
5. Терміни мають такі характерні ознаки…
6. Термінологічна лексика походить…

Завдання 5

Запишіть приклади термінологічної лексики вашої професії.

3.2. Спеціальна медична термінологія і професіоналізми

Наукові поняття визначаються спеціальними словами – термінами, які складають основу наукової мови. Термін – це слово, або усталене словосполучення, що чітко й однозначно позначає наукове чи спеціальне поняття. Термін не називає поняття, як звичайне слово, а навпаки, поняття, приписується терміну, додається до нього.

Професіоналізми

– слова й мовленнєві звороти, характерні для мови людей певних професій. Оскільки професіоналізми вживають на позначення певних понять лише у сфері тієї чи іншої професії, ремесла, промислу, вони не завжди відповідають нормам літературної мови. Професіоналізми виступають як неофіційні синоніми до термінів.

Терміни та професіоналізми відіграють важливу роль у практичній професійній діяльності.

Медицина, як і інші галузі науки, має свою особливу термінологію. Основу професійної мови лікаря-фахівця складають більше 20 тисяч термінів. Крім суто медичних термінів зустрічаються і терміни близьких до медицини галузей, наприклад, біології, хімії. Всі терміни в медичній науці поділяються на три групи:

- анатомічні (назви органів і частин людського тіла);
- клінічні (назви хвороб і захворювань);
- фармацевтичні (назви ліків і лікарських засобів).

Особливості медичної термінології. Латинські та грецькі слова і морфеми у творенні медичних термінів.

Лексика латинської мови настільки життєздатна, що на її основі створена та постійно поповнюється сучасна термінологія в усіх галузях нашого життя. Міжнародна термінологія медицини теж грецького та латинського походження.

Особливість медичної термінології є наявність синонімів, дублетів грецького та латинського походження. Наприклад, окуліст (від лат. oculus – око), офтальмолог (від грецьк. ophthalm– око).

Терміни латинського походження – це переважно анатомічні назви, грецького – клінічні.

Згідно вимог до термінологічної лексики вживаються слова, зафіксовані в словниках, особливої уваги, чіткості вимагають саме дублети. Слова з латинськими та грецькими коренями органічно увійшли в мову, підпорядковуючись її вимові, граматичним нормам. Ці слова дали корені для творення нових, споріднених із ними:

альбінізм – вроджена відсутність пігментації;
еритроцити – червоні кров'яні тільця;
вентрикулярний – що стосується шлуночків серця;
рубеола - (краснуха), червона висипка;
мамолог – лікар, що займається проблемами захворювань молочної залози;
вентральний – черевний;
мастит – запалення молочної залози;
лінгвальний – язиковий;
неврит – запалення нерва;
сомнамбулізм – лунатизм;
гіпноз – усипляння;
гастрит – ураження слизової оболонки шлунка;
мускул – м'яз;
міозит – запалення м'язів.

У сучасній мові, крім прямих запозичень, використовуються грецькі корені, префікси, суфікси. Наприклад, із грецьких коренів утворена термінологічна лексика: мікроскоп, термометр, антитоксин.

Корені –філ, -фоб поширені у складних словах, другим елементом яких є корінь не грецького походження: радіофобія, слов'янофіл.

Поширені префікси анти-, архі-, суфікси –іт(-ит): антисанітарний, архіскладний, синусит, плеврит.

Засвоєння мовних стереотипів комунікацій лікаря сприятиме оптимізації спілкування в медичній галузі.

Знання мови професії підвищує ефективність праці, допомагає краще орієнтуватися в складній професійній ситуації та в контактах з представниками своєї професії.

Професіоналізми - слова й мовленнєві звороти, характерні для мови людей певних професій. Оскільки професіоналізми вживають на позначення певних понять лише у сфері тієї чи іншої професії, ремесла, промислу, вони не завжди відповідають нормам літературної мови. Професіоналізми виступають

як неофіційні синоніми до термінів. З-поміж професіоналізмів можна вирізнити науково-технічні, професійно-виробничі. Вони доволі різноманітні щодо семантичних характеристик.

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

- слова та словосполучення, притаманні мові моряків: кок-кухар; кубрик-кімната відпочинку екіпажу; ходити в море-плавати, тощо;
- професіоналізми працівників банківсько-фінансової, торговельної та подібних сфер: зняті каси, підбити, прикинути баланс;
- професіоналізми музикантів: фанера-фонограма; розкрутити - розрекламувати.

Здебільшого професіоналізми застосовуються в усному неофіційному мовленні людей певного фаху. Виконуючи важливу номінативно-комунікативну функцію, вони точно називають деталь виробу, ланку технологічного процесу чи певне поняття й у такий спосіб сприяють кращому взаєморозумінню. У писемній мові професіоналізм вживають у виданнях, призначених для фахівців (буклетах, інструкціях, порадах).

Професіоналізми використовують також літератори з метою створення професійного колориту, відтворення життєдіяльності певногопрофесійного середовища у своїх творах.

Творення професіоналізмів.

У межах одного колективу, підприємства, відомства може народжуватись безліч нових професіоналізмів. Нові професіоналізми творяться за рахунок словоскладання, префіксів та суфіксів.

Серед найпопулярніших префіксів є:

- до- (доукомплектувати, дообладнати);
- недо- (недопромисел, недовнесок);
- за- (задебетувати, заорганізувати);
- над- (надбудова);
- серед- (середвідомчий).

Серед суфіксів у творенні професіоналізмів найбільш продуктивними є:

- -ість (пливучість);
- -ат (гідрат);
- -ація (дискваліфікація, аберація);
- -аж (листаж, монтаж).

Професіоналізми творяться також:

- усіченням основ: копм – комп'ютер; кібер – кібернетик; інет – Інтернет; прога – програма; проц – процесор;
- скороченням слів та словосполучень: біоробот – біологічний робот; лазер – лазерний принтер; ICQ (I seek you - я шукаю тебе) – система швидкого обміну повідомленнями через Інтернет; сисадмін – системний адміністратор.

Такі професіоналізми вживаються здебільшого в усному мовленні. У писемному спілкуванні, зокрема в діловому, вживання таких слів небажане.

Фразеологічні одиниці, кліше та використання їх у мовленні.

Термін «фразеологія» має два значення:

- розділ мовознавства, що вивчає стійкі сполучення слів, їхній склад, будову та значення;
- сукупність стійких сполучень слів — фразеологічних одиниць певної мови.

Фразеологізми

Стійке сполучення двох і більше слів, яке в процесі мовлення відтворюється як готова словесна формула і звичайно являє собою семантичну цілість, називається фразеологічною одиницею, або **фразеологізмом**. У мові фразеологізми функціонують нарівні з окремими словами і становлять частину її лексики.

Фразеологізм складається не менше як із двох слів — компонентів, причому як складники в ньому виступають не лише повнозначні, а й службові слова: багатіти думкою, камінь спотикання, збити з пантелику, загнати на слизьке, стріляти з гар мат по горобцях, як на сповіді, не за горами, з душею.

Серед мовознавців поки що немає єдиної думки, які мовні утворення слід зараховувати до фразеологізмів. Очевидно, слід розрізняти фразеологізми у вузькому розумінні (власне фразеологізми, або фразеологізми) і в широкому розумінні (фразеологічні вирази).

Власне фразеологізми своїм лексичним значенням рівнозначні окремим словам або словосполученням: бути на сьомому небі — почуватися щасливим; брати за душу — розчулювати; робити з мухи вола — перебільшувати; мокрим рядном накрити — лаяти; права рука — найближчий помічник; мороз іде поза спиною — страшно, як сніг на голову — зненацька. Вони характеризуються образністю і водночас нерозкладністю лексичного значення, співвіднесеністю його з певним цілісним сигніфікатом. Наприклад, у реченні: «Треба ж до такої міри втратити глузд, щоб повірити, начебто можна чинити такі речі — палити, топтати чужу землю, нищити народ і потім сухим вийти з води» (Ю.Бедзик) фразеологізм «сухим вийти з води» викликає в уяві лише образ води та сухого одягу як натяк, але повністю й чітко усвідомлюється як поняття «уникнути покарання».

Для фразеологізмів властиве певне емоційно-експресивне забарвлення. Наприклад, прислівник «тривожно» лише констатує стан людини, тим часом фразеологізм «коти шкребуть на серці» має ще й виразне конототивне забарвлення, викликає певні емоції: Ніби все правда і правильно, а десь на серці коти шкребуть (В. Собко).

У фразеологічних виразах слова більшою мірою, у власне фразеологізмах, зберігають своє індивідуальне значення. Самі фразеологічні вирази, як правило, позбавлені певного емоційно-експресивного забарвлення. Але вони, як і власне

фразеологізми, функціонують у мовленні як готові, усталені поєднання двох або більше слів. До фразеологічних виразів належать:

- мовні кліше і штампи: ринкові реформи, соціальна програма, сфера обслуговування, мати велике значення;
- складені найменування: річ у собі, коефіцієнт корисної дії, адамове яблуко (борлак), грудна жаба, білий гриб, м яка вода, Чорне море;
- прислів'я та приказки: Вовків боятися — в ліс не ходити. З, великої хмари малий дощ буває;
- крилаті вислови: Борітеся — поборете (Т. Шевченко). Лиш боротись — значить жить (Франко).

Фразеологія формувалася протягом століть, акумулюючи в собі життєвий досвід народу. У фразеологізмах найбільшою мірою виявляється національна специфіка мови, вони становлять найобразніше частину її лексики. Фразеологізми з однієї мови на іншу, як правило, дослівно не перекладаються.

Під мовними кліше розуміються мовні одиниці, яким властиві постійний склад компонентів, звичність звучання, відтворюваність готових мовних блоків і водночас семантичне членування, характерне для вільних словосполучень: установити контроль; визвольний рух; патріотичне виховання; посилення боротьби із зловживаннями; мирне співіснування; дух часу; матеріальне благополуччя;ринкова економіка. Для визначення зріз—для сучасної української мови встановлюється сучасний синхронний зріз. Поява кліше зв'язана з частотністю й повторюваністю ситуацій. За цих умов навколо стрижневого слова утворюється відносно постійний набір контекстуальних елементів у мовленні, що набувають звичності в називанні і звучанні. Такі сполуки слів перетворюються у стандартні.

Сюди зараховуються вільні синтаксичні словосполучення, які характеризуються тимчасовістю існування як готових формул мови: входити в коло інтересів, гуманний акт, екстремальна ситуація, користуватися великим попитом, перехідний період, плинність кадрів, боротьба із злочинністю, соціальна програма, захист національних меншин, ринкові відносини, мораторій на смертну кару та ін.

До мовних кліше належать конструкції, побудовані за відповідними моделями словосполучень, зрідка речень, які функціонують переважно в інформаційних жанрах засобів масової інформації й часто відтворюються у мові. Вони виконують роль стандарту, забезпечують найповнішу інформацію і економлять мовлення. Це в основному сталі словосполучення, які на сучасному синхронному зрізі актуалізуються. Такі мовні звороти внаслідок крайньої необхідності та їх важливості для комунікації починають вживатися у функції готових формул. Напр.: сфера обслуговування; підтримувати дипломатичні відносини; всенародне обговорення; ринкові реформи; факти —неспростовна річ; одержувати інформацію.

Джерела української фразеології

Переважна більшість фразеологізмів, як і слів, за походженням є корінними українськими. Серед них виділяються спільнослов'янські, спільносхіднослов'янські і власне українські.

До складу української фразеології входять також усталені звороти, засвоєні з інших мов. Дуже часто це вислови, поширені в багатьох мовах світу. До складу української фразеології ввійшли висловлювання К.Маркса і Ф. Енгельса, звороти спортивних та державних документів. Найбільше засвоєно українською мовою фразеологічних зворотів з російської мови – висловлювання Леніна, російських письменників, фразеологізми з народної мови .

Широко використовуються в української мові фразеологізми античного походження – старогрецькі, староримські, усталені звороти з західноєвропейських мов – німецької, французької, англійської, італійської та ін.

Основним, невичерпним джерелом української фразеології є народна мова, якій властиві влучність, образність. Саме влучні, метафорічні вислови стають усталеними і поповнюють фразеологічні запаси мови. Особливо багато фразеологічних зворотів виробничо-професійного походження.

Ряд фразеологізмів є дотепними висловами з анекдотів, жартів та інших жанрів усної народної творчості: не до солі, вийшов пшик, ростуть груші на вербі.

У фразеологізмах відбиті спостереження над оточуючим життям, людьми, природою: жувати жуйку; розправляти крила; скреготати зубами; задирати носа.

В української фразеології віддзеркалюються найрізноманітніші сфери життя народу, його історія, культура, суспільні відносини, виробнича діяльність, морально – етичні норми, погляди, вірування, прагнення. У ряді фразеологізмів чується відгук боротьби народу з татарськими нападниками, польською шляхтою, згадуються часи козацтва, розкриваються класова невірність, боротьба народу проти панства, бюрократизм чиновників, хабарництво.

Історія багатьох фразеологічних зворотів здається загадковою і незрозумілою. Живе людина, що добре знає свою справу і кажуть про неї: «Він на цьому ділі собаку з'їв». А трапиться незугарний працівник, який не вміє зробити того, за що взявся, як говорять: «Зробив із лемеша швайку», і за кожним висловом стоїть своя, цікава історія, тепер уже забута, хоч зворот живе в різних сферах сучасної людської діяльності .

Так, історія фразеологізму перемивати (перетирати) кістки (кісточки) – займатись пересудами, обмовляти кого-небудь – зв'язана з обрядом другого поховання, яке організовувалось у східних слов'ян через кілька років після смерті людини. Наші предки вважали, що покійника треба звільнити від гріхів, зняти з нього закляття через очищення останків небіжчика.

«Перемиваючи кості» в прямому значенні цих слів, пригадували життя покійного, переповідали окремі події, найяскравіші сторінки біографії, говорили про характер, вихваляли, возвеличували його. Так поняття «перемивати кістки» було пов'язане з аналізом життя, вчинків, рис людини, яку вдруге ховали.

Живе в нашій мові фразеологічний зворот прикласти руку - взяти участь у чомусь. Історія його походження відкриває завісі над особливостями організації

в давнину діловодства. Сьогодні, написавши будь-який діловий папір, документ, ми засвідчуємо його достовірність власноручним підписом. Так робили і в давнину, бо знали про своєрідність підпису кожної людини. Проте письмом у давні часи володіло не так багато людей і неписьменні, замість підпису прикладали до паперу руку або палець, попередньо злегка пофарбувавши їх. Відбиток руки або пальця надійно замінював підпис.

Ще іншу стороні життя наших предків розкриває фразеологічний зворот сім п'ятниць на тиждень, який використовується для характеристики нестійкої, легковажної людини, яка часто міняє свої рішення, погляди, не дотримується своїх слів.

Майже всі ідіоми та й інші фразеологічні звороти мають цікаву історію. Ознайомлення з нею не тільки дає відповідь на запитання, чому ми так говоримо, а й збагачує знання про життя, історію, культуру, побут нашого народу в минулому.

Українська фразеологія багата крилатими висловами власне українського походження. Це афоризми, що належать перу письменників: Караюсь, мучуся, але не каюсь! І чужому научайтесь, й свого не цурайтесь (Т.Шевченко); всякому городу нрав і права (Г.Сковорода); пропаща сила (П.Мирний); коні не винні (М.Коцюбинський); досвітні вогні (Л.Українка).

Сфера вживання фразеологізмів.

Для фразеологізмів, як і для звичайних лексем, властиві такі явища, як багатозначність, синонімія й антонімія.

Наприклад, багатозначним є фразеологізм роззявити рота:

1) говорити, казати що-небудь (Рота як слід він не вспіє роззявити, — зараз готове усе. — П. Грабовський);

2) уважно слухати (У хаті слухали, роззявивши роти, намагаючись не про пустити жодного слова. — Я. Качура);

3) бути дуже враже ним чимось (Глухі діди роти пороззявляли, бо ще ніколи не бачили таким збудженим свого Зарубу. — В. Кучер);

4) бути неуважним (Ну, гони биків, чого рота роззявив? — Григорій Тютюнник);

5) посягати на що-небудь (На чуже добро ще змалку рота роззявляє. — С.Голованівський);

6) рватися — про взуття (Ось і чоботи в мене роти пороззявляли. — Г. Квітка-Основ'яненко).

У багатозначному фразеологізмі може поєднуватися пряме значення з переносним. Фразеологізм ставати дибки, коли йдеться про тварин, виступає в прямому значенні «ставати на задні ноги» (їдуть вершники... Під ними гарцюють коні, стають дибки, крешуть підковами брук. — П. Колесник); коли ж мова, йде про предмети — має вже певною мірою переносне значення «ставати вертикально» (На одній розбитій платформі, яка стала дибки, чудом затримався танк. — О. Донченко); а коли йдеться про людей — набуває цілком переносного значення «чинити опір, рішуче протестувати» (Завжди мене слухався Олекса, а тут дибки став. — І. Муратов). Так само фразеологізм відводити очі має то пряме значення «переставати дивитися» (Копистка відвів очі від вікна, низько увігнув

голову і замислився. — Я. Гримайло), то переносне — «відвертати чиюсь увагу» (Украде [Тимошко] бувало... та й підкине другому, щоб від себе очі відвести. — Панас Мирний).

Багатозначність серед фразеологізмів, щоправда, трапляється рідко.

Частою серед фразеологізмів є синонімія. Наприклад, значення «ледарювати» мають фразеологізми байдики бити, баглаї бити, давати горобцям дулі, ханьки м"яти, клеїти дурня, ганяти вітер по вулицях, лежні справляти, тинятися з кутка в куток, і за холодну воду не братися. Значення «бувала людина» передають фразеологізми був на коні і під конем, пройшов Крим і Рим і мідні труби, перейшов крізь сито й решето, не з одного колодязя воду пив, тертий калач, стріляний горобець, бував у бувальцях.

Як і звичайні слова-синоніми, синонімічні фразеологізми можуть якось відрізнятися один від одного своїм лексичним значенням. Наприклад, у синонімічному ряду фразеологізмів із значенням «бути несамостійним» фразеологізм танцювати під чиюсь дудку має ще відтінок «беззаперечно виконувати»; співати з чийогось голосу — «сліпо повторювати», дивитися чиїмись очима — «оцінювати факти з позицій іншої людини».

Фразеологізми можуть відрізнятися один від одного сполучуваністю. Фразеологізм на заячий скік із значенням «дуже мало» поєднується зі словами, що вказують на відстань або час, фразеологізм як шилом юшки вхопити з тим самим значенням переважно вживається зі словами, що означають по чуття, а фразеологізм як кіт наплакав може вживатися для кількісної характеристики будь-чого.

Різну сферу вживання мають однакові чи майже однакові за значенням фразеологізми заснути вічним сном, віддати Богові душу і простягти ноги, врізати дуба; до останнього подиху і до гробової дошки; езопівська мова і наздогад буряків; датися взнаки і вилізти боком.

Нерідко синонімічні фразеологізми мають у своєму складі той самий компонент. Наприклад, із значенням «поставити кого-небудь у скрутне становище, переважити» вживаються фразеологізми з головним словом загнати: загнати в тісний кут, загнати у безвихідь, загнати на слизьке, загнати у сліпу вулицю, загнати в шуршу. Однакове значення «лукавити, лице мірити» мають фразеологізми виляти хвостом, крутити хвостом. Значення «розумний» передається фразеологізмами зі словом голова в різних формах: голова варить, мати голову на плечах, з головою, держати розум у голові.

Серед фразеологізмів виділяються також пари з антонімічним значенням: вбити собі в голову — викинути з голови, не в тім'я битий — не має лою в голові, макітра розуму — пустий лоб, хоч греблю гати — як кіт наплакав, серце заговорило — серце спить, набитий гаманець — вітер у кишенях свистить. Протиставлення може відбуватися також через заперечення: велике цабе — невелике цабе, птиця високого польоту — птиця невисокого польоту, з легким серцем — з нелегким серцем, стояти на правильній дорозі — стояти на неправильній дорозі, схиляти голову — не схиляти голови; через антонімічні компоненти: натягати віжки — попускати віжки, зажити доброї слави — зажити

поганої слави, з іншого тіста — з одного тіста, цей світ — той світ, плисти за течією — плисти проти течії.

Питання для самоконтролю

1. Що таке професійна лексика?
2. З якої мови походять медичні терміни?
3. Як творяться професіоналізми?
4. Що таке фразеологізми?
5. Назвіть джерела української фразеології?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Перекладіть слова-терміни з російської мови на українську, поясніть їх значення.

Гипогенезия -	гіпогенезія (недорозвиненість органу, частини тіла або цілого організму)
Девиация -	• девіація (зміщення, зміна належного напрямку)
Дальтонизм -	дальтонізм (порушення кольорового зору)
Конгестивность -	конгестивність (застійність, напливність, охолодження)
Нормосомия -	нормосомія (нормальний зміст людини)
Пальпация -	пальпація (обмацування, метод діагностичного дослідження певних частин тіла шляхом промацування)
Пангастрит -	пангастрит (запалення усіх шарів шлунку)
Панкреатит -	панкреатит (запалення підшлункової залози)
Реанимация -	реанімація (оживлення, комплекс лікувальних заходів, спрямованих на відновлення згаслих, життєво важливих функцій організму)
Редупликация -	редуплікація (процес відновлення ДНК у клітині)
Цианоз -	ціаноз (синюшне забарвлення шкіри та слизових оболонок)
Эксфузия -	ексфузія (крововилив, вилучення крові з кровоносної судини, наприклад, при переливанні крові).

Завдання 2

Запишіть фразеологізми, поясність їх значення та джерела походження, скористайтеся фразеологічним словником.

1. Впадати в око.
2. Вдарити по руках.
3. Брехня і приятеля робить ворогом.
4. Тримай язик за зубами.
5. Лінь гірше хвороби.
6. Де відвага, там і щастя.
7. Золотий дощ.
8. Самозакоханий Нарцис.
9. Сади Семіраміди.
10. Сіль землі.
11. Бути чи не бути.

Завдання 3

Пригадайте і запишіть 2-3 фразеологізми, до складу яких входять назви органів частин тіла. Доберіть до них за поданим зразком слова чи словосполучення, які б відповідали змісту фразеологізму.

Зразок: вдарити по руках – дійти згоди
клювати носом – дрімати.

Завдання 4

Закінчіть речення, запишіть їх у зошит.

1. Термін необхідно вживати лише в тій формі і в тому значенні, …
2. Якщо є відповідники до слів-термінів в українській мові, то …
3. Терміни і професіоналізми належать до …
4. Найбільш розповсюджені способи творення слів-професіоналізмів – це …

Завдання 5

Поясніть значення та написання слів-термінів.

Абазія -	
Агевзія -	
Аденіт -	
Брадипепсія -	
Вагус -	
Векція -	
Габітус -	
Геліоз -	
Деанімація -	

3.4. Точність і доречність мовлення. Складні випадки слововживання. Пароніми та омоніми. Вибір синонімів

Точність і доречність мовлення

Точність – одна з найважливіших ознак культури мови. Вона утримує нас від зайвого говоріння. Ця ознака складається з двох компонентів:

- адекватне мовне вираження дійсності, тобто не суперечливе життю;
- вживання слів і виразів, узвичаєних для мовців, що володіють нормами даної літературної мови.

Точність мовлення досягається вмінням узгодити знання матеріалу зі знанням мови, тобто вибрати найточнішу для даної ситуації форму відповіді чи розповіді.

Точності можна досягти, виконуючи дві вимоги:

1. Оформляти й виражати думку треба відповідно до предметів і явищ дійсності, відповідно до понять про них. Слід пам'ятати, що в народі здавна точність пов'язувалася з умінням чітко мислити, знанням предмета мовлення, умінням зіставити слово з особою, предметом, дією, явищем.

2. Увага до стилю і жанру текстів, умов, середовища й колориту спілкування, культурно-освітнього рівня мовців, бо в кожному типові мовного спілкування, культурно-освітнього рівня мовців рівень точності «свій», своя міра мовної правди й неправди, і мовець мусить його відчувати.

Точність мовлення створюється за таких умов:

- знання предмета мовлення;
- володіння мовленнєвими навичками говорити про щось, використовуючи багатство мови;
- знання мови.

Точність мови – це відповідність мовного змісту предметно-речовій дійсності, реальним особам, системі понять. Точність залежить від вибору слова чи виразу, а також від уміння мовця зіставляти слово і предмет, річ, ознаку, явище, слово і поняття про них. При цьому треба враховувати, з яким нині значенням вживається дане слово, а не вживати його з будь-яким з інших значень, які також йому були властиві чи нині рідко вживаються.

У науковому та офіційно-діловому стилях точність досягається через систему термінів, а в художньому – через систему образних засобів мови.

Точність передбачає граматичну правильність. Без граматичної правильності важко досягти точності. Але граматична правильність не є гарантією точності. В одному з підручників є таке граматично правильне речення: «Великий сніг іде вночі». Але може скластися неточне уявлення про те, що великий сніг можливий тільки вночі, бо на це зорієнтовує порядок слів. Адже комунікативно вагомі слова ставляться на початку або в кінці речення.

Доречність (доцільність) – одна з найважливіших ознак культури мови. Вона передбачає урахування того, кому адресовано висловлювання, як воно буде сприйняте, при яких обставинах відбувається спілкування.

Доречність організовує точність мовлення, логічність, чистоту, вимагає такого добору мовних засобів, що відповідають меті й умовам спілкування, його логічному змісту, емоційному забарвленню.

Умови доречності мовлення такі:

- розуміння необхідності доречності мовлення;
- володіння культурою мовлення і спілкування за допомогою мови;
- висока вихованість людини, рівень її культури, моральних якостей;
- досконале знання мови, її функцій, форм і різновидів.

Доречним мовлення може бути лише тоді, коли воно відзначається правильністю, логічністю, точністю, багатством.

Лексикологія

(гр.сл. – словесний, словниковий; учення) – розділ мовознавчої науки, який вивчає словниковий склад мови. Іншими словами ця наука про лексику, тобто про сукупність усіх слів і виразів певної мови.

Отже, одиницею лексики є слово. Воно може вивчатися з фонетичної, морфологічної та інших точок зору. Але і фонетика і граматика вивчає слово безвідносно до лексичного значення. І тільки лексикологія займається словом як таким: його походженням, етимологією, історичними змінами й сучасним лексичним значенням.

Слово (якщо воно самостійне) – це комплекс звуків, що має певне значення і вживається в мовленні як самостійне ціле. У цьому визначенні слова береться до уваги його подвійна природа. Зовнішній бік слова – його звукова оболонка, внутрішній бік – значення слова. Без зовнішньої оболонки слово не може бути почуте, без внутрішнього наповнення воно буде незрозумілим. Звукова оболонка – форма, значення слова – його зміст. Тож слово існує завдяки єдності форми і змісту.

За допомогою слів людина називає предмети і явища навколишньої дійсності, їхні ознаки, дії, стан тощо. Тому основна функція слова в мові – називна, або номінативна.

Однозначні й багатозначні слова.

У мові є слова, зміст яких зводиться до називання якогось одного поняття, ознаки чи явища дійсності. Такі слова, що мають лише одне значення називаються однозначними. У кожній мові є слова, які мають кілька значень. Здатність слова мати кілька значень називається багатозначністю, або полісемією (гр. слово – багато, знак). Наприклад, слово «йти». Ми кажемо солдати йдуть, машина йде, дощ іде, час іде, але ж у кожному такому словосполученні значення руху набувають своїх відтінків: «рухатися, пересуваючи ногами», «пересуватися», «падати», «минати, плинути». Таким чином, це слово багатозначне, або полісемічне. Усі значення у ньому тісно пов'язані між собою, але перше значення є прямим, а всі інші – переносними.

Багатозначність у мові розвивається поступово у процесі розвитку мови.

Синоніми

Лексика мови постійно збагачується. В процесі мовного спілкування одне й те ж саме поняття характеризується з різних сторін, виділяються нові його ознаки. Це приводить до утворення нових слів. Між словами, що позначають одне розгалужене поняття чи його компоненти або різні відтінки й оцінки, встановлюються близькі зв'язки. Їх називають синонімічними, а слова – синонімами.

Синоніми – це різні за звучанням, але однакові або близькі за лексичним значенням слова. Тобто це слова, що мають спільність значення, але відрізняються відтінками значень чи стилістичними забарвленнями, наприклад: лихо, горе, біда, нещастя; нудьга, сум, жаль, туга. Отже, синоніми мають дві суттєві властивості. З одного боку, вони подібні, близькі, а з другого – значеннєві відтінки й стилістичне забарвлення їх не зберігаються, не роблять їх однаковими.

Декілька синонімів, що мають одне спільне значення, називаються синонімічним рядом. Ряд має одне стрижневе, опорне слово, що виражає найзагальніше значення й не має стилістичних відтінків. Воно ще називається семантичною домінантою і об'єднує навколо себе інші стилістичні забарвлені синоніми, наприклад: ходити – крокувати (урочисто), марширувати (в шерензі), поспішати (швидко), плентатися (повільно), сміятися – реготати (голосно сміятися), хихикати (неприємно сміятися).

Синоніміка – це сукупність синонімів, наявних у мові. Синоніми бувають лексичні, морфологічні, синтаксичні, фразеологічні.

Лексичні синоніми - це подібні або тотожні за значенням слова. Абсолютних синонімів у мові мало: оплески – аплодисменти, доказ – аргумент. Вони не мають якихось значеннєвих відтінків. Використовують їх у мовленні для того, щоб уникнути повторів. Абсолютні синоніми виникають, коли замість

власне українського слова запозичується іншомовне з таким самим значенням. Зловживати іншомовними словами не слід.

Ідеографічні синоніми при спільності передають різні значеннєві відтінки того самого поняття: говорити – виступати, тихий – повільний, спокійний.

Стилістичні синоніми при спільності значення передають різне стилістичне забарвлення (емоційне, оцінне): говорити – базікати, патякати, ходити – швендяти, човгати. Вони, як правило, закріплюються у мовленні певного стилю, наприклад: говорити, але на зборах - виступати.

Лексичні синоніми можуть бути загальномовними й контекстуальними. Загально мовними називаються ті, що не залежать від контексту, їхня синонімічність, сприймається й поза текстом: життєпис – біографія; абетка – азбука – алфавіт. Контекстуальними називають ті синоніми, що набувають синонімічності тільки в контексті (чи у словосполученні): чешу (йду) до хати, сива (давня) історія. Контекстуальні синоніми, як правило, мають яскраве емоційно-експресивне забарвлення: Маланка ледве допхалась до своєї халупки; їй не хотілось нічого робити і вона, склавши руки, як у неділю, гаптувала словами хитрі мережки.

Морфологічними синонімами називають варіанти форм, що передають те ж саме поняття. Наприклад, давальний і місцевий відмінок: батьку – батькові, на батьку – на батькові; орудний відмінок: тією – тою, п’ятьма – п’ятьома.

Синтаксичні синоніми – це граматично різні конструкції, що виражають ту саму думку. Такими можна вважати:

- сполучникові та безсполучникові речення: Сонце зайшло, й надворі швидко стемніло. – Як тільки сонце зайшло, надворі швидко стемніло. – Коли сонце зайшло, надворі швидко стемніло;
- складнопідрядні й прості речення з дієприкметниковими зворотами: Картина, що була написана олією, висіла над роялем. – Написана олією картина висіла над роялем;
- складнопідрядні й прості речення з другорядними членами: Коли приїду з відрядження, зайду до вас. – Після приїзду з відрядження зайду до вас;
- синтаксичні конструкції книжного і розмовного характеру:

Незважаючи на те, що	Хоч і
Внаслідок того що	Після того
Завдяки тому що	Через те
З метою	Щоб
Незважаючи на те, що було холодно, ми працювали добре.	Хоч і холодно було, ми працювали добре.

Фразеологічні синоніми – це різні фразеологізми з одним значенням: ні туди ні сюди, ні в тин ні в ворота, ні риба ні м’ясо; гав ловити; дати драла; не всі дома, немає клепки; давати хропака, клювати носом.

Важливу роль у мовленні відіграють різних типів словники.

Словник може охоплювати не всю лексику мови, а певні групи слів: такими є словники синонімів, паронімів, антонімів, омонімів.

Синонімічні, патронімічні словники подають синонімічні або патронімічні ряди слів, короткі відомості щодо сфери їх вживання (будинок, дім, домівка, хата, господа; адресат – адресант, ефектний – ефективний).

Пароніми

В українській мові є слова, утворені від одного кореня за допомогою різних афіксів. Вони близькі за зовнішньою формою, звучанням, але мають різне значення. Їх називають паронімами (від грецьких слів пара - „біля” і онома - „ім’я”). Мовна практика свідчить, що при недостатній увазі до лексичних значень слів, такі слова часто не розрізняють і вживають довільно одне замість іншого, створюючи зміст висловленого. Порівняйте значення паронімів:

Адресат – той, кому пишуть
Адресант – той, хто пише
Акціонерний – заснований на акціях
Акціонерський – належить, властивий акціонерам
Ефектний – показний, виразний
Ефективний – результативний
Дільниця – адміністративно-управлінська одиниця
Ділянка – земельна площа

Отже, явище паронімії – досить велика небезпека. Щоб уникнути її, при будь-якій неясності треба звертатися до словників.

Омоніми

Незначна кількість слів української мови збігається своїм звучанням і формою, але має різне значення. Їх називають омонімами. У перекладі з грецької мови це означає „однакове ім’я”. Наприклад: зелений луг, розчин луг, дівоча коса, піщана коса.

Омоніми поділяються на дві групи: <u>повні омоніми і неповні омоніми</u>.

Повні омоніми – це такі слова, які за звуковим складом і граматичною формою є завжди однаковими: коса – коси – косі – косу – косою – на косі. Такі слова ще називають власне омонімами, або абсолютними омонімами.

Неповні омоніми поділяються на кілька підгруп:

- Омофони – це слова, у яких однаковим є тільки звучання, а значення й написання різні: сонце – сон це, мріяти – мрія ти, по стелі – постелі.
- Омографи – це слова, у яких однаковим є тільки написання, а звучання і значення різні: **о**рган – орг**а**н, з**а**мок – зам**о**к. Такі слова розрізняють наголосом.
- Омоформи – це однакові форми слів. Іншими словами можна сказати, що це збіг форм слів тільки в одному якомусь граматичному значенні: у називному відмінку дорога і дорога (але у родовому відмінку омонімічність зникає – дороги

і дорогої), мати (іменник) і мати (дієслово). При зміні граматичних форм омонімічність зникає.

У художній літературі омоніми використовують як засіб образної передачі думок, почуттів: Думи мої, думи мої, квіти мої, діти! Виростав вас, доглядав вас, - де ж мені вас діти?

Інколи омоніми використовують для створення ефекту дотепу у текстах для дітей.

Написання складноскорочених слів і графічних скорочень

Складноскорочені слова (абревіатури), утворені з початкових букв або звуків, незалежно від написання словосполучення пишуться великими буквами (крапки між ними не ставляться): Міністерство внутрішніх справ — МВС, житлово-експлуатаційна контора — ЖЕК, державна автоінспекція — ДАІ, мале підприємство — МП, виробниче об'єднання — ВО, Українська республіканська партія — УРП.

До вузькоспеціальних абревіатур відносяться абревіатури, що вживаються в окремій спеціальності: ЦРЛ – центральна районна лікарня, ЕКГ – електрокардіограма, УЗД – ультразвукове дослідження та ін.

Великими буквами пишуться також складноскорочені слова, утворені від іншомовних словосполучень: МАТО, ЮНЕСКО, МАГАТЕ, УЄФА.

Але малими буквами пишуться: загс, вуз (від російського высшее учебное заведение).

Великими й частково малими буквами пишуться складноскорочені слова на зразок Демократична партія України — ДемПУ, Конгрес української інтелігенції — КУІн.

Якщо складноскорочені іменники, утворені з початкових букв або звуків, відмінюються, то закінчення біля них дописуються малими буквами: ЛАЗи, у ЖЕКу, з ВАКом.

У складноскорочених словах, утворених іншими способами, усі частини пишуться з малої букви: районна державна адміністрація — райдержадміністрація, завідувач господарства — завгосп.

Але власні складноскорочені назви пишуться з великої букви: Дніпрогес, Донбас, Укрінбанк.

Від абревіатур слід відрізняти умовні графічні скорочення, які вимовляються повністю й скорочуються лише на письмі. Наприклад, пишемо: 4 кг, читаємо: чотири кілограми.

Слова на письмі скорочуються на приголосний: громадянин — гр., добродій — д., пан — п., наприклад — напр., область — обл., імені — ім., і так далі — і т. д.; але: нашої ери — н. є., острів — о.

У кінці графічних скорочень ставиться крапка: півн.-сх. (північно-східний), проф. (професор), р. (рік). Але крапка не ставиться при скорочених назвах метричних мір: 5 кг, 10 км, 2 год за хв тощо. Не ставиться крапка й між подвоєними буквами, що вказують на множину: рр. — роки, mm. — томи, пп. — пани.

Якщо в графічному скороченні залишаються початок і кінець слова, то на місці пропущених букв ставиться лише дефіс (без крапки): видавництво — вид-во, район — р-н, фабрика — ф-ка, товариство — т-во. Такі скорочення не розриваються для переносу.

Частини скороченого словосполучення іноді розділяються похилою рискою: поштова скринька — п/с, військова части на — в/ч, метрів за хвилину — м/хв.

Не виділяється й префікс су- в слові сусід, префікс об- у слові обруч (колись дослівно означало «навколо руки») — і тепер ці слова сприймаються як непохідні. Внаслідок спрощень збільшується кількість коренів у мові.

Питання для самоконтролю

1. Що таке точність мовлення?
2. Як можна досягти точності мовлення?
3. Назвіть умови доречності мовлення?
4. Що таке пароніми, омоніми?
5. Які види синонімів ви знаєте?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Запишіть речення. Визначте, якими членами речення є омоніми.

Виплива на сині ріки ясен місяць іздаля. (М.Рильський).
Сичі в гаю перекликались, та ясен раз у раз скрипів. (Т.Шевченко).
Буває так зажуришся, що люлечка не куриться. (Л.Глібов).
Шляхом куриться курява. (А.Малишко).
Було чути, як на річці тріскотів мотор, - то йшов моторний човен. (М.Трублаїні).
Еней був парубок моторний. (І.Котляревський).

Завдання 2

Підберіть синоніми до виділених слів.

Імунологія *позбавила* людство багатьох інфекційних захворювань. Сьогодні ця наука переживає період *бурхливого* розвитку.

Лімфоцити *мандрують* майже по всіх тканинах організму. Дозрівання плазматичних клітин та виділення гамма-глобуліну – *завершальний* етап імунного процесу.

Завдання 3

Наведіть приклади складноскорочених слів та абревіатур. Складіть з ними речення.

Завдання 4

Закінчіть речення, зробивши необхідний висновок до теми.

1. Найважливішими ознаками культури мови є …
2. Точність мовлення створюється за таких умов: …
3. Умови доречності існують такі …
4. Лексикологія – це розділ мовознавчої науки, який …
5. Синоніми – це різні за звучанням, але …
6. Пароніми – це слова …
7. Омоніми – це слова …
8. Складноскорочені слова (абревіатури) утворюються

Завдання 5

Складіть виступ за темою «Пароніми та омоніми у мові фаху».

Розділ IV. Нормативність і правильність фахового мовлення

4.1. Орфографічні та орфоепічні норми сучасної української літературної мови. Типи термінологічних словників . Орфографічні та орфоепічні словники

Українська літературна мова характеризується наявністю сталих норм, які є обов`язковими для всіх її носіїв. Унормованість – головна ознака літературної мови.

Норма літературної мови – це сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, закріплених у процесі суспільної комунікації.

Розрізняють різні типи норм:

— орфоепічні (вимова звуків і звукосполучень);
— орфографічні (написання слів);
— лексичні (слововживання);
— морфологічні (правильне вживання морфології);
— синтаксичні (усталені зразки побудови словосполучень, речень);
— стилістичні (відбір мовних елементів відповідно до умов спілкування);
— пуктуаційні (вживання розділових знаків).

Норми характеризуються системністю, історичною і соціальною зумовленістю, стабільністю. Проте з часом вони можуть змінюватися. Тому в межах норми співіснують мовні варіанти, під якими розуміють видозміни однієї й тієї самої мовної одиниці, наявні на різних мовних рівнях: фонетичному, лексичному, морфологічному чи синтаксичному. Варіанти виникають відповідно до потреб суспільства.

У словниках української літератури слововживання розрізняють варіанти акцентні (алфавіт і алфавіт), фонематичні (вогонь і огонь), морфологічні (Н.в. міст, Р. в. моста, і мосту).

Мовні норми найповніше фіксуються у правописі, словниках, довідниках, підручниках і посібниках з української мови.

Правопис власних назв

Правопис російських прізвищ.(переклад з російської мови на українську)

Літера в росій-ській мові	Позиція	Літера в україн-ській мові	Приклади
е	1) після літер на позначення приголосних;	е е	Веселовський, Державін, Озеров;

	2) у суфіксі –ев після ц, ж, ч, ш, щ, р у ненаголошеній позиції.		Гнатищев, Лазарев, Солнцев, Тютчев
е	1) на початку слів; 2) у середині слів після голосного, апострофа та м`якого знака; 3) після приголосних (крім шиплячих, р і ц) у суфіксах -єв, -єєв; 4) у корені, якщо російському е відповідає в українській мові і.	є є є є	Євдокімов, Євлах, Єгоров Аляб`єв, Афанасьєв, Горяєв Аракчеєв, Сергєєв, Тимірязєв, Фадєєв Бєлов (білий), Бєлкін (білка), Лебедєв (бо лебідь - лебедя), Лєсков (ліс)
ё	1) на початку слова, в середині після голосного та б, п, в, м, ф; 2) у середині слова після м`яких голосних; 3) в прізвищах, утворених від спільних імен в російській і українській мовах; 4) під наголосом після ч, щ.	йо ьо е о	Йолкін, Воробйов, Бугайов Дегтярьов, Корольов, Тьоркін, Хмельов Артемов, Семенов, Федоров Горбачов, Лихачов, Хрущов, Борщов
э	завжди	е	Ельконін, Естонов
ы	завжди	и	Риков, Чернишов
и	1) на початку слова та після приголосних (крім шиплячих і ц); 2) після голосних, апострофа, м`якого знака; 3) після дж, ж, ч, ш, щ, ц перед приголосними; 4) в прізвищах, утворених від спільних в російській і українській мовах імен і назв; 5) у префіксі при; 6) у суфіксах -ик-, -ич-, -иц-, -ищ-.	І і` и и и и	Іванов, Бородін, Мічурін Абраїмов, Захар`їн, Ільїн Жилін, Цецилін, Чичиков, Шилов, Щипкін, але: перед голосними пишеться і: Жіоно, Тиціан. Миронов, Кирилов, Никифоров, Одинцов, але: Ніколаєв, Філіпов, Нікітін Пришвін, Привалов Голиков, Крутиков, Новиков, Кулинич, Голіцин, Радищев
-ск- **-цк-**	завжди	-ськ- -цьк-	Донськой, Луговськой, Яблонський, Трубецькой

Складні і складені імена та прізвища й похідні від них прикметники

Імена та прізвища (також прізвиська) людей, які складаються з двох чи трьох слів або до складу яких входить частка, артиклі тощо можуть писатися окремо, разом і через дефіс.

Окремо пишуться:

а) Прізвиська (українські та перекладені іншомовні), що складаються з імені та прикметника, узгодженого з ним або з наступним іменником: Іван Волове Око, Олена Прекрасна, Ричард Левове Серце, Степан Тигряча Смерть; сюди належать і особові найменування американських індіанців: Маленький Вовк, Тупий Ніж і т. ін.

б) Псевдоніми, що складаються з імен та прізвища: Джек Лондон, Жорж Занд, Леся Українка, Марко Вовчок, Панас Мирний.

в) Повні давньоримські особові назви, у яких перше слово означає особове ім`я, друге – родове ім`я, третє – прізвище:Гай Юлій Цезар, Марк Порцій Катон.

г) Частка, артиклі та інші службові слова (ван, да, де, ді, дю, ед, ель, ла, ле фон, і т. ін.) в іншомовних особових назвах: Людвиг ван Бетховен, да Вінчі, де ла Куева, ді Вітторіо, дю Гар, Нур ед Дін, ле Шапельє, фон де Гольц.

Примітка 1. Скорочена частка д та ірландська частка о пишуться з власними іменами через апостроф: Д`Аламбер, Д`Артаньян, Д`Обіньє; О`Генрі, О`Кейсі, О`Коннейль; частки Ван-, Мак-, Сан-, Сен-, які передують прізвищам і разом із тим становлять їх невід'ємну частину, пишуться через дефіс: Ван-Дейк, Мак-Магон, Мак-Клюр, Сан-Мартін, Сен-Сімон.

Примітка 1. У ряді випадків частки пишуться разом із прізвищами, бо в такій формі їх українська мова: Декандоль, Деліль, Дерібас, Лагарп, Ламетрі, Лафонтен, Лесаж, Фонвізін.

д) Слово дон („пан") перед особовим ім`ям як форма ввічливого звернення: дон Базіліо, дон Педро, дон Хосе. У власних назвах відомих літературних героїв це слово пишеться з великої літери: Дон Жуан, Дон Кіхот.

Примітка. У загальному значенні слово донжуан пишеться разом і з малої літератури.

е) Складові частини корейських, вєтнамських, бірманських, індонезійських особових назв: Кім Ір Сен, Пак Ті Вон, Хо Ші Мін,Гнуєн Конг Хоан, У Ну Мунг, Фетай Чотінучит.

2. Разом пишуться:

а) Українські прізвища, що складаються з дієслова в наказовій формі та іменника: Горицвіт, Непийвода, Убийвовк.

б) Українські прізвища, що виникли на основі словосполучень, до складу яких входять як повнозначні, так і службові слова: Добрийвечір, Нетудихата, Панібудьласка.

в) Українські прізвища, утворені з прикметника та іменника за допомогою сполучного звука: Довгопол, Кривоніс, Скороход.

г) Слов`янські особові імена, утворені від двох основ: Владислав, Володимир, Мечислав, Ярополк.
д) Складні китайські імена, які завжди виступають після прізвища: Го Можо, Ден Сяопін, Тао Юаньмінь, Сунь Ятосен.

Правопис власних прізвищ

Українські прізвища.

Українські прізвища передаються на письмі відповідно до вимови за загальними нормами українського прправопису: Березівський, Біловерхий, Ведмедів, Заєць, Кривоніс, Миколаєнко, Олексієнко, Олександрович, Швець.

1. Прізвища з прикметниковими закінченнями передаються так: -ый через -ий; -ий після твердого приголосного – через -ий, після м`якого приголосного – через –ій: -ая, -яя – через –а, -я: Бєлий, Зоркий, Крайній; Бєла, Горова, Крайня; Закінчення -ой передається через –ой: Донськой, Полевой, Толстой. Прикметникові закінчення білоруських прізвищ –ы, чеських –у, польських –у, болгарських –и передаються через –ий: Бялий, Гартний, Гуляшкий, Неврилий, Неєдлий, Новотний, Палацький.

2. Апостроф. Апостроф пишеться після губних, задньоязикових і р перед я, ю, є, ї: Аляб`єв, Ареф`єв, Водоп`янов, В`яльцев, Григор`єв, Захар`їн, Луб`янцев, Лук`янов, Пом`яловський, Прокоф`єв, Рум`янцев, Юр`єв; перед йо апостроф не пишеться: Воробйов, Соловйов.

Примітка. Коли ***я, ю*** означають сполучення пом`якшеного приголосного з а, у, то апостроф перед ним не пишеться: Бядуля, Пясецький, Рюмін.

3. Ь.

а) Знак пом`якшення пишеться в прізвищах після м`яких приголосних д, т, з, с, ц, л, н:

б) Перед я, ю, є, ї: Дьяконов, Панкратьєв, Третьяков, Саласьєв, Ульянов, Ільющин, Ананьїн.

в) Перед приголосними: Вольнов, Коньков.

г) У кінці слова: Лось, Соболь.

Примітка. Коли я, ю означають сполучення м`якого приголосного з а, у, то перед ними ь не пишемо: Дягилев, Зябрєв, Ляпунов, Цявловський, Тюменєв.

4 Твердий кінцевий приголосний ***ц*** у прізвищах із суфіксом –ець пом`якшується: Глуховець, Скиталець.

Примітка. У неслов`янських прізвищах кінцеве ц тверде: Клаузевіц, Ліфшиц, Моріц.

5. Через дефіс пишуться:

а) Складні особові імена: Василь-Костянтин, Жан-Жак, Зиновій-Богдан, Марія-Антуанетта, Мартін-Лютер, Фрідріх-Вільгельм.

б) Складні прізвища: Альтаміра-і-Кревеа, Гулак-Артемовський, Жоліо-Кюрі, Квітка-Основ`яненко, Нечуй-Левицький, Новиков-Прибой, Римський-Корсаков.

в) Імена з кваліфікаційними прикладами: Іван-царенко, Кирик-мужичок. Але якщо прикладка розгорнута, то ставиться тире: Іван – мужичий син, рідше – кома: Іван, селянський син.

Складні іменники

1. Разом пишуться складні іменники, утворені від основ:

1. Слова та дієслівної основи:	Ліс сплавляти – лісосплав, Вода ганяти – водогін.
2. Прикметника та іменника:	Чорна земля – чорнозем, Біле поле - Білопілля
3. Іменника та іменника:	Лісостеп; носоріг, а також: велотрек, автопарк
4. Наказової форми дієслова та іменника:	Перекотиполе, зірвиголова, Убийвовк
5. Частками пів-, -напів, -по, лу- та іменником:	Півлимона, півогірка, півгодини, напівавтомати, полукіпок
Увага! Пів- з власними назвами – через дефіс):	Пів-Києва, пів-Америки, пів-Ріо-де-Жанейро.
6. З трьох і більше основ:	Термогідродинаміка, теплогідроелектростанція

2. Через дефіс пишуться:

1. Протилежні за змістом поняття:	Імпорт-експорт, дебет-кредит.
2. Спеціальність, професія:	Режисер-постановник, інженер-електрик.
3. Позначення казкових персонажів:	Лисичка-Сестричка, Дід Мороз, Баба Яга; Царівна-жаба, Іван-царевич, але: баба-яга, дід-мороз (як загальні назви)
4. Іменники, у яких перше слово вказує на особливість чи прикмету предмета, явища, названого другим словом:	Стоп-кран, компакт-диск, експрес-лабораторія.
5. Складні одиниці виміру:	Тонно-кілометр, людино-день, але: трудодень.
6. Державні посади, учені, військові, наукові звання:	Прем`єр-міністр, генерал-лейтенант, контр-адмірал, лорд-канцлер, член-кореспондент.

7. Іменники з першою частиною віце-, екс-, лейб-, максі-, міді-, міні-, обер-:	віце-прем`єр-міністр, екс-чемпіон, лейб-гусар, міні-футбол, обер-лейтенант.
8. Іншомовні назви проміжних сторін світу:	
9. Назви деяких рослин:	Іван-та-Мар`я, чар-зілля, зійд-вест.
10. Скорочення іменників:	Вид-во (видавництво), б-ка (бібліотека).
11. Перша частина складного слова (яке пишеться разом або через дефіс), якщо далі йде слово з такою ж другою частиною:	Кулько- і роликопідшипник, макро- і мікроекономіка, але: телерадіоапаратура, автомотокрос.
12. Назви істот, комах, мікробів:	Бактерія-донор, риба-меч, заєць-русак.
13. Назви нот, голосів, музичних інструментів:	Мі-мажор, ля-мінор, мецо-сопрано, соло-гітара, соль-дієз, ре-бемоль.
14. Запозичення з інших мов:	Де-факто, де-юре, альма-матер, ва-банк, ін-фоліо, мас-медіа, рок-н-рол, тет-а-тет, пі-ар, але: альтер его, аква віте, табула раса, персона нон грата.

3. Прикладки.

Прикладки пишуться через дефіс, якщо:

1. Прикладкою виступає родова назва:	Ведмідь-гора, полин-трава, але: гора Ведмідь, трава полинь.
2. Узгоджуваний іменник є прикладкою в постпозиції:	Воїн-богатир, дівчина-красуня, але: богатир воїн, красуня дівчина.
3. Іменник і прикладка міняються місцями:	Учитель-математик, математик-учитель.
4. Означуваний іменник – родове поняття, а узгоджуваний - видове:	Жук-короїд, льон-довгунець, орел-бородач, льотчик-винищувач.
5. Прикладки мають порівняльно-метафоричний характер:	Море-дзеркало, дорога-стрічка, гори-хмари.

Складні числівники та займенники

Разом пишуться:

1. Складні порядкові числівники із другою частиною -сотий, -тисячний, -мільонний:	Десятитисячний, тридцятишестимільйонний, але: 27-тисячний.

2. Порядкові числівники, до складу яких входять слова з половиною й подібні, пишуться окремо:	Пять з половиною тисячний, вісім з половиною мільйонний.
3. Заперечні займенники з часткою ні:	Ніхто, ніщо, нікуди, ніяк.

Через дефіс пишуться:

1. Цифрові й буквені позначення числівників:	1-й, 12-го, 47-мільйонний, 79-тисячний.
2. Складні займенники з компонентами: будь-, небудь-, казна-, хтозна-:	Будь-хто, де- небудь, казна-як, хтозна-де, але: будь у кого, казна з ким, хтозна при кому.

Складні прикметники

Разом пишуться складні прикметники:

1. Утворені від складних іменників, що пишуться разом:	Лісостеп – лісостеповий, залізобетон - залізобетонний.
2. Утворені від іменників та прикметників:	Східна Європа – східноєвропейський, мовний стиль - мовностильовий.
3. Із другою дієслівною частиною:	Волю любити – волелюбний, вагоноремонтний.
Увага! Прикметники із другою префіксальною дієслівною частиною пишуться через дефіс:	Контрольно-вимірювальний, контрольно-пропускний, вантажно-розвантажувальний
4. У яких перша частина – прислівник або ж друга - дієприкметник:	Вищезгаданий, легкопоранений, але: (трохи) вище згаданий, легкопоранений (іменник).
5. У яких попередні частини лише уточнюють значення останнього компонента:	Давньоверхньонімецька мова, лінгвостилістичні особливості.
6. В яких перша частина – числівник, написаний буквами:	Шестиденний, семигодинний.

Через дефіс пишуться складні прикметники:

1. Утворені від складних :іменників, що пишуться через дефіс	Екс-чемпіонський, віце-президентський, але: (Москва-ріка) москворіцький
2. Утворені від двох чи більше прикметників одного ряду, а також узвичаєні:	Наукові й технічні – науково-технічні, суспільний і політичний – суспільно-

	політичний, народно-визвольний, підзолисто-болотний.
Увага! Словосполуки, утворені від підпорядкованих прикметників, пишуться окремо	Науково обгрунтований, суспільно небезпечний, Пор.: соціально-культурний, соціально орієнтований, аварійно-ремонтний, аварійно небезпечний.
3. У яких перша частина закінчується на -ико, -іко:	Історико-культурний, фізико-технічний, хіміко-технологічний.
4. З першою частиною військово-, воєнно-:	Військово-морський, воєнно-спортивний, але: військовозобов`язаний, військовополонений.
5. Якщо обидві частини однорідні й з`єднуються сполучним звуком о або е:	М`ясо-молочний, крохмале-патоковий, але: головоногі, грудочеревна порожнина (термін).
6. Які означають колір, смак і їх відтінки (останній компонент передає основний колір, смак, а попередній – його відтінки):	Темно-синьо-зелений, жовтувато-білий, кисло-солодкий, Пор.: молочно-білий, біломолочний,жовтогарячий, червоногарячий (окремі кольори).
7. Складні назви проміжних сторін світу:	Південно-західний, північно-східний.

Правопис прислівників, прийменників, сполучників, часток

1. Прислівники

Разом пишуться складні прислівники, утворені сполученням прийменника:

1. З іменником:	Засвітло, влітку, безвісті.
2. З прислівником:	Надовго, віднині, навічно.
Увага! Окремо пишуться сполучення	До завтра, на ура, на потім, на добраніч. Пор.: за багато років уже звикли. Забагато зібрали людей.
3. Із основного прикметника:	Востаннє; віддавна, сповна, допізна.
4. З числівником:	Вдвоє, удвічі, надвоє, вдруге, заодно, поодинці.

5. З займенником:	Внічию, навіщо, передусім, але: до чого, за віщо, за що, (як додатки).
6. Прийменників з будь-якою частиною мови:	Вдосвіта, позаторік, спідлоба, але: з-під лоба.
7. Кількох основ (із прийменником чи без нього):	Мимоволі, босоніж, праворуч, насамперед.

Окремо пишуться прислівникові словосполуки, утворені сполученням прийменника:

1. З іменником, який зберігає своє лексичне значення:	Без відома, без черги, в нагороду, на вибір, на відмінно, ні на грош.
2. Та двох іменників (числівників, займенників):	День у день, один в один, сам на сам, з боку в бік, слово в слово.
3. З іменником (у значенні прислівника):	Таким чином, тим часом, але: тимчасом як.
4. По зі збірними числівниками:	По двоє, по семеро.

Через дефіс пишуться складні прислівники, утворені:

1. Прийменником по- та прикметниками, займенниками на –ому, -ки:	По-іншому, по-нашому, по-сусідськи, по-господарськи, а також по-латині.
Увага! Дефіс ставиться тільки після по- у, утворених від прикметників, що пишуться через дефіс:	Соціал-демократичний – по-соціалдемократичному.
2. Двома прислівниками:	Видимо-невидимо, вряди-годи, сяк-так, десь-інде.
3. Повторенням слова або основи зі службовими словами чи без них:	Коли-не-коли, просто-на-просто, будь-що-будь, всього-на-всього, ледве-ледве, сам-самісінький.

Увага! Слід розрізняти прислівники й однозвучні сполучення:

Прислівники:	Однозвучні сполучення:
так набагато краще	на багато днів
зробити удень	у день народження
дедалі цікавіше	де далі з`явиться
чимало знайшли	чи мало вам допомагали
спочатку привітався	з початку зустрічі
щонайбільше шестеро	що найбільше вразило
вивчив напам`ять	скаржитися на пам`ять
назустріч мені	на зустріч зі мною

Увага!

Прийменник + числівник:

Разом	Окремо	Через дефіс
вдвоє, надвоє, вдруге, удвічі, заодно, поодинці.	(йти) по двоє, по троє, по шестеро (по + збірний числівник).	(сказати) по-перше, по-друге (по + зпорядковий числівник).

Повторення основи:

Окремо	Через дефіс
кінець кінцем, один одинцем, сама самотою (наз. відм. + ор. відм.).	сам-один, сам-самісінький, повік-віків (наз. відм. + наз. або родов. відм.).
рік у рік, один в один, сам на сам (іменник, числівник чи займенник + прикметник).	всього-на всього, коли-не-коли (будь-яка інша частина мови + прийменник).

Прийметник + іменник:

Разом	Окремо
вбік, назустріч, вгорі (напрямок).	у бік, на зустріч, в горі (іменник має самостійне значення).

2. Прийменники

Разом пишуться складні прийменники, утворені:

1. Сполученням одного або кількох прийменників з будь-якою частиною мови::	внаслідок, упродовж, наприкінці.
2. З двох простих прийменників:	попід, задля.
Окремо пишуться прийменники сполуки:	у(в) разі, під кінець, що ж до, відповідно до.
Через дефіс пишуться складні прийменники, що починаються на з, із:	з-за, із-за, з-над, з-перед, з-проміж.

3. Сполучники

Разом пишуться складні сполучники, утворені поєднанням повнозначних слів із частками або прийменниками:	мовби, немовби, немовбито, ніби, нібито, неначе, неначебто, тощо, але: То що будемо робити?
Окремо пишуться:	
1. Складні сполучники з частками би, б, ж, же:	хоч би, коли б, або ж, отже ж, аякже, авжеж.

2. Складені сполучники:	при цьому, дарма що, тому що, для того щоб.
Через дефіс пишуться складні сполучники з підсилювальними частками:	тож-то, тож-то, тим-то, тому-то, тільки-но.

Порівняйте:

Разом	Окремо
Щоб (аби)вас зацікавити...	Що б вас могло так зацікавити?

Виділимо типові помилки, які властиві мові медиків (це стосується й мови всього суспільства), які потребують негайного виправлення.

Порушення норм наголошування (нормативний наголос будемо позначати знаком акцент (″), ненормативний - підкреслюємо):

1. В іменниках на –ія: амнезія, дистрофія, наркоманія, клептоманія, ветеринарія, ортопедія, логопедія, флюрографія, електрокардіографія, дозиметрія, танатофобія, клаустрофобія, зоофілія, психопатія;

2. В інших іменниках: випадок, вентиль, діалог, запитання, завдання, ненавість, медикамент, диспансер, білетень, кишка, бородавка, кропива, алкоголь, сеча, сироватка, феномен, ознаки, симптом, недуги, показ, приятель, середина, сантиметр, дециметр, квартал;

3. У прикметниках: різкий, легеневий, більмовий, вугровий, кишковий, джгутовий, корисний, новий, близький, тонкий, фаховий сечовий, черговий, рологовий, текстовий, правописний, рукописний, грошовий, податковий, судовий, урочистий;

4. У числівниках: одинадцять, чотирнадцять.

Порушення лексичних і граматичних норм :

1. У вживанні медичної термінології:

„виздоровлювати” – видужувати, одужувати,

„виздоровлення” – видужання, одужання,

„прививка” – щеплення,

„вдох” – вдих, „осанка” – постава, „головокружіння” – запаморочення, „падати в обморок” – непритомніти, мліти, „впасти в обморок” – знепритомніти, зомліти, „обморок” – непритомність, зомління, „обморочний” – непритомний, зомліяний, „очнутися” – отямитися, опам`ятатися, „брєд” – марення, маячення, „язва” – виразка, „малокрів`я” – недокрів`я, „неврєдний” – нешкідливий, „половий” – статевий, „внушити” – навіяти, „врєдний” – шкідливий, „нагрузка” – навантаження, „закалівання” – загартування, загартовування, „десна” – ясна, „жолудок” – шлунок, „зрачок” – зіниця, „лодижка” – кісточка, щиколотка, „бедро” – стегно, „висок” – скроня, „сустав” – суглоб, „почка” – нирка, „мечевидний” – мечоподібний, „столбняк” – правець, „мігруюча рожа” –

мігруюча бешиха, „чесотка” – короста, „зуд” – свербіж, сверблячка, „жога” – печія, згага, „обширний інфаркт” – широкий інфркт, „перхоть” – лупа, „перчатка” – рукавичка, „ножниці” – ножиці, „очки” – окуляри, „каплі” – краплі, „благоприємний прогноз хвороби” – сприятливий, добрий прогноз хвороби, „нормальне протікання хвороби” – нормальний перебіг хвороби, „попередження хвороби” – запобігання хвороби, „хворіти грипом” – хворіти на грип, „висока захворюваність” – висока захворюваність на гепатит, „гостра біль” – гострий біль, „смердюча нежить” – смердючий нежить, „область серця” – ділянка серця, „масло облепіхове” – олія облепіхова, „тошнота” – нудота, „нестримна рвота” – нестримне блювання, „заживлення ран” – загоєння, загоювання ран;

2. У вживанні мовних стереотипів офіційно-ділової сфери:

„справка” – довідка, „об`ява” – оголошення, „жалоба” – скарга, „регістратура” – реєстратура, „діжурство” – чергування, „сиділка” – доглядальниця, „круглодобово” – цілодобово, „спасати” – рятувати, „обнаружити” – виявити, „прийомне відділення” – приймальне відділення, приймальна палата, „години прийому” – приймальні години, „прийом ліків” – приймання ліків, „хворий поступив у лікувальний заклад” – хворий був прийнятий у лікувальний заклад, „дата і час поступлення хворого” – дата і час прийняття хворого, „діагноз при поступленні” – діагноз на час прийняття, „поступлення речовини в кров” – надходження речовини у кров, „збір анамнезу” – збирання анамнезу, „гістологічне заключення” – гістологічний висновок, „заключення експертизи” – висновок експертизи, „дата виписки хворого” – дата виписування хворого, „виписка рецепта” – виписування рецепта, „виписка з медичної карти” – витяг з медичної карти, „негодний до вживання” – непридатний до/для/ вжитку, вживання, „приміняти мазь” – застосовувати мазь, „завідувач відділенням” – завідувач відділення, „ведучий спеціаліст” – провідний фахівець, спеціаліст, „слідуючий пацієнт” – наступний пацієнт, „треба вирішити слідуючі питання” – треба, слід вирішити такі питання, „приймати участь в операції” – брати участь в операції, „являтися хірургом” – бути хірургом;

3. У вживанні стереотипів побутової сфери:

„піща” – їжа, „спортитися” – зіпсуватися, „брити” – голити, „воротнік” – комір, „носки” – шкарпетка, „одіяло” – уковдра, „полотенце” – рушник, „бутилка” – пляшка, „стакан” – склянка, „столова” – їдальня, „мусор” – сміття, „мягкий” – м`який, „грязний” – брудний, „лєзвіє” – лезо, „пятно” – пляма, цятка, „стірка” – прання, „форточка” – кватирка.

4. У застосуванні загальновживаних стереотипів:

„значимий” – значущий, „обіда” – образа, „любий” – будь-який, кожний, „учбовий” – навчальний, „малочисельний” – нечислений, „багаточисельний” – численний, „міроприємство” – захід, „по крайній мірі” – при наймні, щонайменше, „співпадати” – збігатися, „співставлення” – заставлення, „виключення з правил” – виняток з правил, „в залежності від обставин” – залежно від обставин, „в значній мірі” – значною мірою, „згідно чого, у відповідності до чого” – згідно з чим, відповідно до чого, „включити/виключити

прибор” – ввімкнути/вимкнути прилад, „на протязі трьох годин” – протягом, упродовж трьох годин, „не дивлячись на обставини” – незважаючи на обставини.

Питання для самоконтролю

1. Що таке мовна норма?
2. Які ви знаєте мовні норми?
3. Про що свідчить знання мовних норм?
4. Які випадки чергування голосних звуків ви знаєте?
5. Які існують основні правила написання слів з великої букви?

Тренувальні завдання

Завдання I

Відредагуйте речення.

1. У відділення хворий поступив з нарушенням дихальної системи.
2. Пацієнт на протязі двох неділь приймав обліпіхове масло.
3. Гостра біль у шиї.
4. Дата поступлення у лікарню хворого діабетом вказана невірно.
5. Після поступлення у лікарню пацієнт впав в обморок.
6. У всій групі зробили прививки від дифтерії.
7. На адрес лікарні поступив грошовий перевод за медичні послуги.
8. На слідуючій неділі на протязі двох днів у лікарні відбуватиметься семінар медиків.
9. Справка видана Петренко О. Р. у тім, що він хворів гострим респіраторним захворюванням.

Завдання 2

Вставте пропущені букви.

П…гмент, мен…нг…т, от…т, в…там…ни, азотем…я.

Завдання 3

Виберіть слова, у яких є орфографічні помилки:

Кондіціонер, брошюра, візит, інтригал, деректор, мишян, гігієна, бюджет, шифир, серія, лимит, пацієнт, цилиндр, фільтр

Завдання 4

Знайдіть у словнику слова, у яких нечітко вимовляється останній приголосний звук.

Завдання 5

Складіть діалог між медичним працівником та хворим, запишіть його дотримуючись орфографічних та лексичних норм.

4.2. Морфологічні норми сучасної української літературної мови, варіанти норм.
4.3.Синтаксичні норми сучасної української мови у професійному спілкуванні

Іменники на позначення професій, посад, звань

Слід пам`ятати, що ОДС вимагає

написання іменників на позначення статусу, професії, посади, звання (у більшості випадків) у чоловічому роді, наприклад:

Неправильно	Правильно
викладачка хімії	викладач хімії
касирка заводу	касир заводу
лаборантка відділу	лаборант відділу
бригадирка цеху	бригадир цеху
працівниця фірми	працівник фірми
учителька школи	учитель школи

Слова (прикметники, дієслово), залежні від найменування посади чи звання, узгоджуються із цим найменуванням лише в чоловічому роді, наприклад:

бухгалтер фірми виявив, старший інспектор комісії записав.

Форми жіночого роду набирають лише залежні займенники та дієслова, узгоджуючись із прізвищем, посадою, фахом тощо, наприклад:

завідувач кафедри української мови доцент Креч Тетяна Василівна зазначила, що …

Слід звертати увагу на контекст уживання професії чи статуту, наприклад:

До кабінету було запрошено секретарку директора Полякову Л. О. і

До кабінету було запрошено секретаря комісії Полякову Л. О.

Відмінювання прізвищ, імен, по батькові, географічних назв

Відмінювання географічних назв.

Географічні назви бувають іменникового або прикметникового типу, що й визначає характер їхніх граматичних форм.

Наприклад:

Н.	Харків	Дніпро
Р.	Харкова	Дніпра
Д.	Харкову	Дніпру
Зн.	Харків	Дніпро
Ор.	Харковом	Дніпром
М. (у)	Харкові	Дніпрі

Для уникнення можливих неточностей і непорозумінь в офіційних документах, повідомленнях, географічній літературі не узгоджуються з пояснюваною родовою назвою у формі непрямого відмінка приклади, що означають назви:

- міст	- Народився в місті Житомир;
- станцій	- Під`їхали до станції Мерефа;
- сіл	- Родом із села Муровані Кирилівці;
- озер	- Відпочивав на озері Свитязь;
- застав	- Під заставою Тиха;
- республік	- Учора повернувся з Республіки Ємен.

За відсутності слів МІСТО, СЕЛО, ОЗЕРО ..., назви відмінюються:

Надійшли вітання від колег із Одеси.

Не узгоджується також перша частина складних географічних назв при творенні прикметникових форм. Це стосується складних назв, у яких:

а) друга частина є прикметником

Білгород-Дністровський - Білгород-Дністровського району;

б) друга частина є числівником

Знам`янка Друга - Знам`янкодругий;

в) друга частина є іменником

Біла Церква – Білоцерквський район;

г) перша і друга частина є іменниками

Кзил-Орда – Кзил-Ординська область.

Не узгоджуються назви вулиць, якщо вони мають форму чоловічого роду або являють собою складну назву: вулиця Хрещатик.

Відмінювання прізвищ

2. Українські та інші слов`янські прізвища, що мають закінчення іменників І відміни, відмінюються як відповідні іменники І відміни, а прізвища з закінченнями іменників ІІ відміни відмінюються за зразками відмінювання відповідних іменників ІІ відміни:

Майборода – Майбороди, Майбороді, Майбороду і т. д.;
Гмиря – Гмирі, Гмирі, Гмирю, Гмирею й т. д.;
Гнатюк – Гнатюка, Гнатюкові (Гнатюку) й т. д.;
Заєць – Зайця, Зайцеві, (Зайцю) й т. д.;
Іваньо – Іваня, Іваньові (Іваню) й т. д.;
Кривоніс – Кривоноса, Кривоносові (Кривоносу) й т. д.;
Лебідь – Лебедя, Лебедеві (Лебедю) й т. д.;
Панібудьласка – Панібудьласки, Панібудьласці й т. д.;
Симоненко – Симоненко, Симоненкові (Симоненку) й т. д.;
Але: Швець – Швеця, Швецеві (Швецю) й т. д.

3. **Прізвища прикметникового типу на <u>–ий, -ій</u> відмінюються як відповідні прикметники чол. та жін. роду (твердої чи м`якої групи):**

Авдієвський – Авдієвського, Авдієвському й т. д.;

Кобилянська – Кобилянської, Кобилянській й т. д.

4. Чоловічі прізвища прикметникового типу на <u>–ов, -ев (-єв), -ів (-їв),</u> <u>-ин, -ін (-їн)</u> відмінюємо за такими зразками:

Однина

Н.	Павлов	Ковалів	Прокопів
Р.	Павлов-а	Ковалев-а (-лів-а)	Прокопов-а (-пів-а)
Д.	Павлов-у	Ковалев-у (-лів-у)	Прокопов-у (-пів-у)
Зн.	Павлов-а	Ковалев-а (-лів-а)	Прокопов-а (-пів-а)
Ор.	Павлов-им	Ковалев-им (-лів-им)	Прокопов-им (-пів-им)
М.	..Павлов-і	…Ковалев-і, -у (-лів-і, -у)	…Прокопов-і, -у (-пів-і, -у)
Кл.	Павлов-е й Павлов	Ковалев-е (-лів-е) й Ковалів	Прокопов-е (-пів-е) й Прокопів

Множина

Н.	Павлов-и	Ковалев-и (-лів-и)	Прокопов-и (-пів-и)
Р.	Павлов-их	Ковалев-их (-лів-их)	Прокопов-их (-пів-их)
Д.	Павлов-им	Ковалев-им (-лів-им)	Прокопов-им (-пів-им)
Зн.	Павлов-их	Ковалев-их (-лів-их)	Прокопов-их (-пів-их)
Ор.	Павлов-ими	Ковалев-ими (-лів-ими)	Прокопов-ими (-пів-ими)
М.	…Павлов-их	…Ковалев-их (-лів-их)	…Прокопов-их (-пів-их)
Кл.	Павлов-и	Ковалев-и (-лів-и)	Прокопов-их (-пів-их)

Однина

Н.	Гаршин	Романишин
Р.	Гаршин-а	Романишин-а
Д.	Гаршин-ові (-у)	Романишин- ові (-у)
Зн.	Гаршин-а	Романишин-а
Ор.	Гаршин-им	Романишин-им
М.	…Гаршин-і, -у	…Романишин-і, -у
Кл.	Гаршин-е й Гаршин	Романишин-е й Романишин

Множина

Н.	Гаршин-и	Романишин-и
Р.	Гаршин-их	Романишин-их
Д.	Гаршин-им	Романишин-им
Зн.	Гаршин-их	Романишин-их
Ор.	Гаршин-ими	Романишин-ими
М.	… Гаршин-их	… Романишин-их
Кл.	Гаршин-и	Романишин-и

Примітка. **При відмінюванні чеських і польських прізвищ суфіксальний –е зберігається:**

Гашек – Гашека, Гашекові.., Локетек – Локетека, Локетекові…

5. Хіночі прізвища на приголосний та о не відмінюються: Марії Сеник, Надії Бєлій, з Ніною Байко.

Аналогічні чоловічі прізвища відмінюються як відповідні іменники: Василя Сеника, Михайлові Балієві, з Андрієм Байком.

Примітка. Про відмінювання неслов`янських прізвищ див. § 100.

Відмінювання імен

1. Укранські жіночі та чоловічі імена, що в називному відмінку однини закінчуються на -а, -я, відмінюються як відповідні іменники І відміни:

Однина

Тверда група. Чол. р., жін. р.

Н.	Микол-а	Ганн-а
Р.	Микол-и	Ганн-и
Д.	Микол-і	Ганн-і
Зн.	Микол-у	Ганн-у
Ор.	Микол-ою	Ганн-ою
М.	Микол-і	Ганн-і
Кл.	Микол-о	Ганн-о

М`яка група. Жін.. р., чол. р.

Н.	Мотр-я	Соломі-я	Натал-я	Ілл-я
Р.	Мотр-і	Соломі-ії	Натал-і	Ілл-і
Д.	Мотр-і	Соломі-ії	Натал-і	Ілл-і
Зн.	Мотр-ю	Соломі-ю	Натал-ю	Ілл-ю
Ор.	Мотр-ею	Соломі-єю	Натал-ею	Ілл-ею
М.	Мотр-і	Соломі-ї	Натал-і	Ілл-і
Кл.	Мотр-е	Соломі-є	Натал-ю	Ілл-е

Множина

Тверда група. Чол. р., жін. р.

Н.	Микол-и	Ганн-и
Р.	Микол	Ганн
Д.	Микол-ам	Ганн-ам
Зн.	Микол	Ганн
Ор.	Микол-ами	Ганн-ами
М.	Микол-ах	Ганн-ах
Кл.	Микол-и	Ганн-и

М`яка група. Жін.. р., чол. р.

Н.	Мотр-і	Соломі-ії	Натал-і	Ілл-і
Р.	Мотр	Соломі-ій	Наталь	Ілл-ів
Д.	Мотр-ям	Соломі-іям	Натал-ям	Ілл-ям
Зн.	Мотр	Соломіій	Наталь	Ілл-ів
Ор.	Мотр-ями	Соломі-ями	Натал-ями	Ілл-ями
М.	Мотр-ях	Соломі-ях	Натал-ях	Ілл-ях
Кл.	Мотр-і	Соломі-ії	Натал-і	Ілл-і

Примітка 1. **Кінцеві приголосні основи г, к, х у жіночих іменах у давальному та місцевому відмінках однини перед закінченням –і змінюється на з, ц, с: Ольга – Ользі, Палажка – Палажці, Солоха – Солосі.**

Примітка 2. **У жіночих іменах типу Одарка, Параска в родовому відмінку множини в кінці основи між приголосними зявляється звук о: Одарок, Парасок.**

2. Укранські чоловічі імена, що в називному відмінку однини закінчуються на приголосний та о, відмінюються як відповідні іменники ІІ відміни:

Однина

Тверда група.

Н.	Олег	Антон	Дмитр-о
Р.	Олег-а	Антон-а	Дмитр-а
Д.	Олег-ові (-у)	Антон-ові (-у)	Дмитр-ові (-у)

Зн.	Олег-а	Антон-а	Дмитр-а
Ор.	Олег-ом	Антон-ом	Дмитр-ом
М.	Олег-ові	Антон-ові	Дмитр-ові
Кл.	Олег-у, Олеже	Антон-е	Дмитр-е

М`яка група. Мішана група

Н.	Сергі-й	Ігор	Терень	Тиміш
Р.	Сергі-я	Ігор-я	Терен-я	Тиміш-а
Д.	Сергі-єві (-ю)	Ігор-еві (-ю)	Терен-еві (-ю)	Тиміш-еві (-у)
Зн.	Сергі-я	Ігор-я	Терен-я	Тиміш-а
Ор.	Сергі-єм	Ігор-ем	Терен-ем	Тиміш-ем
М.	Сергі-єві	Ігор-еві	Терен-еві	Тиміш-еві
Кл.	Сергі-ю	Ігор-е	Терен-ю	Тиміш-е

Множина.

Тверда група.

Н.	Олег-и	Антон-и	Дмитр-и
Р.	Олег-ів	Антон-ів	Дмитр-ів
Д.	Олег-ам	Антон-ам	Дмитр-ам
Зн.	Олег-ів	Антон-ів	Дмитр-ів
Ор.	Олег-ами	Антон-ами	Дмитр-ами
М.	Олег-ахі	Антон-ах	Дмитр-ах
Кл.	Олег-и	Антон-и	Дмитр-и

М`яка група. Мішана група

Н.	Сергі-ї	Ігор-і	Терен-і	Тиміш-і
Р.	Сергі-їв	Ігор-ів	Терен-ів	Тиміш-ів
Д.	Сергі-ям	Ігор-ям	Терен-ям	Тиміш-ам
Зн.	Сергі-їв	Ігор-ів	Терен-ів	Тиміш-ів
Ор.	Сергі-ями	Ігор-ями	Терен-ями	Тиміш-ами
М.	Сергі-ях	Ігор-ях	Терен-ях	Тиміш-ах
Кл.	Сергі-ї	Ігор-і	Терен-і	Тиміш-і

Примітка 1. **В іменах типу Антон, Нестір, Ничипір, Прокіп, Сидір, Тиміш, Федір і виступає тільки в називному відмінку, у непрямих – о: Антона, Антонові й т. д., але: Авенір – Авеніра, Лаврін – Лавріна, Олефір – Олефіра.**

Примітка 2. Імена, що закінчуються в називному відмінку на –р, у родовому мають здебільшого закінчення –а: Віктор – Віктора, Макар - Макара, Світозар - Світозара, але: Ігор - Ігоря, Лазар - Лазаря.

Примітка 3. Ім`я Лев при ваідмінюються має паралельні форми: Лева й Льва, Левові й Львові та ін.

3. Укранські жіночі імена, що в називному відмінку однини закінчуються на приголосний, відмінюються як відповідні іменники ІІІ відміни:

Однина

Н.	Любов	Нінель	
Р.	Любов-і	Нінел-і	
Д.	Любов-і	Нінел-і	
Зн.	Любов	Нінель	
Ор.	Любов`-ю	Нінелл-ю	
М.	Любов-і	Нінел-і	
Кл.	Любов-е	Нінел-е	

Примітка. Форми множини від таких імен майже не вживаються.

Зразок відмінювання жіночого імені та по батькові.

Н.	Марі-я	Василівн-а (Андріївн-а, Іллівн-а)
Р.	Марі-ї	Василівн-и (Андріївн-и, Іллівн-и)
Д.	Марі-ї	Василівн-і (Андріївн-і, Іллівн-і)
Зн.	Марі-ю	Василівн-у (Андріївн-у, Іллівн-у)
Ор.	Марі-єю	Василівн-ою (Андріївн-ою, Іллівн-ою)
М.	Марі-ї	Василівн-і (Андріївн-і, Іллівн-і)
Кл.	Марі-є	Василівн-о (Андріївн-о, Іллівн-о)

Особливості використання займенників у ділових паперах

1. **Слід уникати використання займенників (якщо можна) або в їх значенні вживати інші частини мови (особливо в автобіографії, заяві, службових записках).**

Неправильно	Правильно
Я пропоную усунути п. Куліша В.Д з посади лаборанта, яку він обіймав, у зв'язку з його неодноразовими порушеннями своїх службових обов'язків і перевести його на...	Пропоную усунути п. Куліша В. Д. з посади лаборанта, у зв'язку з неодноразовими порушеннями своїх службових обов'язків і перевести на...

2. **Слід уникати вживання займенників:**
- із суфіксами зменшеності: тихесенький;
- складних неозначених форм: хтозна-який, абиякий, хтозна-хто.

3. Треба використовувати тільки нормативні форми займенників, уникаючи, розмовних варіантів:

Неправильно	Правильно
на моїм цей захід тая нарада	на моєму цей захід та нарада

4. Дійова особа в реченні, виражена займенником, повинна стояти в Н., а не в Орудному відмінку:

Неправильно	Правильно
мною запроваджено вами доведено ними привезено	я запропонував все довели вони привезли

5. **Не слід використовувати займенники 3-і особи в присутності тих, про кого йдеться.**

Без займенника, як правило, укладаються листи, які починаються дієсловом у 1-й особі множини. Без займенника я укладаються розпорядження і накази, які розпочинаються дієсловом у 1-й особі однини (Доручаю… Наказую…).

Пам`ятайте: використання чи невикористання займенників змінює тональність ділових текстів, може підсилювати або пом`якшувати категоричність наказу, вимоги, прохання, поради тощо.

Увага! Запам`ятайте!

Неправильно	Правильно
Дякую Вас Пробачте мене Скільки годин? Телефонував до нього Вибачити його Окремі учасники	Дякую Вам Пробачте мені Котра година? Телефонував йому Вибачити йому Деякі учасники

Використання числівників у ділових паперах.

- Уживати треба тільки книжні числівники:

Неправильно	Правильно
півлітра, половина літра пара десяток дюжина стільців в однім варіанті	500 мл (0,5 л) два, дві двоє десять 12 стільців в одному варіанті

- Порядковий числівник перший слід уживати з часткою най – для означення найвищого ступеня прикметника, а не зі словом „самий”:

Неправильно	Правильно
Сама перша станція	Найперша станція

- В умові математичної задачі дробові числівники слід читати й писати повністю:

три четвертих, п`ять шостих, дев`ять десятих.

- Прості кількісні числівники, що означають однозначне числро без назви іменника чи одиниці виміру, числові межі пишуться словами:

Неправильно	Правильно
З 5 замовлень ми отримали лише 2	Із п`яти замовлень ми отримали лише дві

- У графовому позначенні перевага надається арабським цифрам за винятком членування (рубрікації) тексту.

- Словами пишуться однозначні числівники на позначення часових меж та складні й складені числівники на початку речення:

Неправильно	Правильно
6-й тиждень 2 години	шостий тиждень дві години

- У формах М.в. однини порядкові числівники мають закінчення –ому, а не –ім:

Неправильно	Правильно
на першім етапі	на першому етапі

- Називаючи точний час, треба пам'ятати, що до 30 хв. треба вживати прийменник на, а після 30 хв. – прийменник за:

Неправильно	Правильно
Пів сьомої (години) Без десяти (хвилин) три (години)	Пів на сьому(годину) За десять (хвилин) третя (година)

- Уживання прийменника у(в) можливе лише тоді, коли після нього йде слово кількість, розмір, сума, а далі – числівник із поясненням кількості, розміру, суми:

Неправильно	Правильно
Книжки кількістю 7 екземплярів.	Книжки в кількості 7 примірників.

- Без прийменника слід використовувати числівники в таких конструкціях:

обстеження двома циклами.

дослідження трьома етапами.

Прийменники в діловому мовленні

Сфера вживання прийменників в діловому мовленні необмежена. Прийменники часто утворюють прийменниково-відмінкову конструкцію. Часто прийменниково-відмінкові форми синонімічні безприйменниково-відмінковим. Порівняйте:

а) (просторове значення) прямувати по степах – прямувати степами;

б) (значення причини) занепокоєні з приводу дій - занепокоєні діями.

Існує розгалуження системи синтаксичних синонімів зі значенням різних відношень:

- просторових: при заводі, від заводу, на заводі, біля заводу, перед заводом, до заводу;

- часових: від часу проголошення, близько години, до реформ;

- причинових: у(в) силу, за умов, в обставинах, у з`вязку з відпусткою;

- мети: задля успіху, на випадок, для звіту;

допустовості: наперекір заборонам, замість мене.

Значна кількість помилок трапляється при побудові словосполучень із прийменниками в перекладах з російської мови ділових паперів.

Нормативними є поєднання прийменника ПО:

1) ускладнених прислівників з іншими частинами мови:

- з іменником (по можливості, по суті),

- із прикметниками (по-господарськи),

- із займенниками (по-нашому),

- із числівником (по троє).

2) з іменниками в М. відмінку:

- на значення мети (пішли по воду),

- зі значенням місця чи напряму, де відбувається дія (трансляція по телебаченню),

- зі значенням певних стосунків, взаємин (товариш по партії),

- зі значенням місця поширення дії (розпорядження по фабриці).

В інших випадках треба використовувати прийменники <u>на, за, з, із, до, для, від, під, у(в), як, через, щодо</u> або взагалі безприйменникові конструкції залежно від контексту.

по Вашему желанию	на Ваше бажання
концерт по заявкам	концерт на замовлення
по требованию	на вимогу
по обоим берегам	на обох берегах
по первому зову	на перший заклик
пришлось по вкусу	припало до смаку
по вине	з вини

Російські словосполучення з прийменником <u>в</u> українською мовою передаються за допомогою прийменників **<u>на, до, з, за, про, при, як, о</u>** та інші або ж безприйменниковими конструкціями:

в адрес	на адресу
в виду	на увазі

в завершение в карман в семь часов	на завершення до кишені о сьомій годині

Синтаксичні структури в професійному мовленні

У діловому мовленні складне речення, як і просте, обслуговує потреби мовного спілкування. Різні типи синтаксичних структур дають надзвичайно багаті можливості для якнайточнішого вираження змісту ділових паперів та передачі різноманітних логічних відношень.

- Узгодження присудка з підметом.

1. Підмет, до складу якого входить числівник: один (сорок один), потребує присудка у формі однини, бажано в описовій конструкції:

Неправильно	Правильно
Двадцять один примірник нових часописів були отримані фірмою.	На адресу фірми надійшов двадцять один примірник нових часописів.

2. Присудок у реченні має стояти у множині, якщо до складу підмета входять числівники <u>два, обидва, три, чотири:</u>

Обидва пристрої вийшли з ладу.

3. Якщо до складу підмета входить питальний, заперечний чи інший займенник без ознаки числа, то узгоджуваний із ним присудок ставлять лише в однині:

ніхто з учасників конкурсу не встиг вчасно виконати завдання.

4. Якщо підмет, вираженний займенником <u>ви, позначає однину,</u> то його узгоджують із присудком за ознакою числа:

Ви уклали річний кошторис?

Складні випадки керування в ділових паперах

Керування – один із способів поєднання слів, при якому слово вимагає конкретної відмінкової форми іншого слова, тобто керує формою іншого слова. Труднощі у правильному виборі відмінка виникають тоді, коли:

а) слова-синоніми керують різними відмінками

повідомити + дав. відм. (директору),

(інформувати + род. відм. (директора);

б) змішують форми українських і російських словосполучень

укр. дякувати + дав. відм. (Вам),

рос. благодарить + винит. падеж (Вас).

В українській мові найпоширенішим є дієслівне керування.

Іменники, утворені від дієслів, теж можуть вимагати певних відмінків (іменне керування):

опанування + род. відм. (дисципліни, курсу),

оволодіння + оруд. відм. (знаннями).

В українській мові є ряд прикметників, які теж керують формою іншого слова (прикметникове керування):

хворий на знах. в. (грип),

багатий на знах. в. (ідеї).

- Розповідна форма викладу матеріалу

В діловому мовленні використовуються речення розповідного характеру. Окличні речення можливі при звертаннях у діловому листуванні. Будова речень різноманітна: прості і складні, повні і неповні. Перевага надається простим структурам. Прості речення можуть укладатися за рахунок:

а) вставлених слів,

б) дієприкметникових і дієприслівних зворотів,

в) перерахування однорідних членів речення.

Важливою ознакою синтаксису ділових паперів є часте вживання інфінітивних речень. Найбільша їх кількість намічена в постановах, наказах, інструктивно-методичних листах.

Інфінітив (неозначена форма дієслова) вживають також як частину складеного присудка: прошу вжити суворих заходів, пропонуємо продовжити термін. Порядок слів в реченні прямий (підмет, присудок, другорядні члени).

Прямий порядок членів речення порушується, коли потрібно виділити якусь частину інформації.

Граматичний мінімум. Специфіка вживання частин мови у ділових документах

ЧАСТИНИ МОВИ	
Іменник	Числівник
1. У ділових документах на позначення осіб за професією вживаються іменники чоловічого роду: завідувач Чернишева; Зарахувати О. Панову на посаду лаборанта. 2.На позначення осібза місцем проживання або роботи вживаються аналітичні форми: не заводчани, сільчани, а працівники заводу, мещканці села. 3. Однина іменників може вживатися на позначення множини, якщо предмети не можна перерахувати або нема одиниці виміру: отримали партію дитячих костюмів, урожай вишні здано на завод. 4. Іменники, що означають речовину, можуть набувати форм множини: На складі можна придбати мінеральні води, мастила. 5. Варіант –ові у Дав. відм. Іменників однини вживається на позначення фізичної або юридичної особи для розрізнення відмінків (родового і давального), а також з метою стилістичного розмежування слів: (кому?) деканові (чого?) факультету, заводові потрібно, Тарасові Шевченку.	1. Простий кількісний числівник відтворюється у ділових паперах словами, якщо нема одиниці виміру (дві книги, але: 7 центнерів сіна). 2. Складні і складені числівники записуються цифрами, крім випадків, коли з них починається речення: Із 25 жовтня, але: Першого жовтня починається опалювальний сезон. 3. Порядкові числівники записуються цифрами з додаванням закінчень, якщо цифри арабські (радіоприймач 1-го класу), і цифрами, якщо цифри римські (радіоприймач 1класу). 4. Складні слова, перша частина яких числівник, записуються комбіновано (100-процентний). 5. Цифри, починаючи з тисячі, відтворюються у тексті ділових документів комбіновано: (475 тисяч). 6. Сума грошей у документах записується цифрами і дублюється словами: 1000 (одна тисяча) грн. 7. Приблизна кількість відтворюється словами до, понад, зверх, більше, менше.
Прикметник	Займенник
1. У діловому стилі переважають відносні прикметники, бо вони не мають ступенів	

порівнянь і не виражають суб`єктивної оцінки (золотий, дощовий). 2. Якісні прикметники в аналітичній формі, щоб уникнути суб`єктивної забарвленості тексту: не повніший, найповніший, а більш повний, найбільш повний.	Особливий займенник, як правило, у документах не використовується (крім документів щодо особового складу). Дієслово 1. Уживання дієслова у першій чи третій особі множини має значення позачасовості: Дирекція просить. 2. недоконаний вид утворюється складеними формами: будуть здійснюватися. 3. Наказовість передається за допомогою інфінітива або безособових форм: надати допомогу, забороняється.

Питання для самоконтролю

1. Які самостійні частини мови ви знаєте?
2. Як в українській мові передається у прізвищах слов`янського походження російська літера и ?
3. Які ви знаєте сурядні сполучники?
4. Які ви знаєте підрядні сполучники?.
5. Які основні ознаки складносурядних, складнопідрядних і безсполучникових складних речень ви знаєте?

Тренувальні завдання

правопорушень, всупереч домовленості

Завдання 1

Перепишіть, вставляючи пропущені сполучні голосні. Складіть прості і складні речення з цими словами:

Житт…пис, сам…вчитель, прац…здатність, звук…вловлювач, шлак…блок, овоч…сховище, кров…обіг, земл…трус,

Завдання 2

Складіть речення із словосполученнями.

Завдяки наданим послугам, розписатися про отримання, виступити на захист, заходи для попередження

Завдання 3

Виправте помилки у будові речень.

1. Наше завдання вийти і завоювати міжнародний ринок збуту.
2. Прошу стягнути з Петрова М. І. матеріальну шкоду, завдану заняттям квартири на мою користь.
3. Потрібно виконати вказані умови у місячний термін.

Завдання 4

Перекладіть українською мовою.

По приказу
По заказу
По требованию
По собственному желанию
По поручению
По закону
Послать по почте
Пришлось по вкусу
Прийти по делу
По последней моде
Учебник по языку
Идти по улице
По инициативе

Завдання 5

Запишіть словосполучення, добираючи з дужок найбільш точне слово.

Виборча (компания, кампания); (діставати, здобувати, набувати) освіту;(обіймати, осягати, посідати) посаду; (грунтовне, вичерпне, всебічне) видання; (оплачувати, сплачувати, платити) борги; (доступний, досяжний, зрозумілий) виклад.

Розділ V. Складання професійних документів

5.1. Загальні вимоги до складання документів. Текст документа. Основні реквізити. Види документів

Поняття про документи

Слово “документ” походить від латинського “documentum” – повчальний приклад, взірець, доказ. В українській мові це слово з’явилося наприкінці XVII – на початку XVIII століття й позначало папери, що підтверджують чиїсь права, законність володіння чимось, законність певних дій – тобто мали юридичну силу. Слово “документ” витіснило з ужитку власне українські – грамота, лист, листовне письмо, що використовувалися на позначення таких же реалій.
У сучасній українській мові слово “документ” означає:

1. Діловий папір, що підтверджує будь-який факт або право на щось; у праві – складений відповідно до вимог закону акт, що посвідчує факти, які мають юридичне значення (диплом про освіту, заповіт тощо);
2. Офіційне посвідчення особи (паспорт, трудова книжка);
3. Історично достовірні письмові джерела (грамота, малюнок, твір тощо);
4. Матеріальний об’єкт, в якому міститься та чи інша інформація, призначена для передачі її у часі та просторі (наприклад, фотоплівка, перфокарта та ін.).

Таким чином, документ – це письмовий діловий текст про факти, події, явища об’єктивної дійсності, який побудовано за певною схемою та який виконує конкретну, тільки йому властиву, функцію.

Документ - це основний вид ділового мовлення. Він має бути достовірним, переконливим, належним чином відредагованим й оформленим, повинен містити конкретні й реальні пропозиції та вказівки. У найширшому значенні слово “документ” сьогодні визначається як засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища дійсності та розумову діяльність людини. Документом ще називають будь-яке офіційне свідчення, доказ достовірності дії, предмета, поняття. Такі документи - найчастіше це постанова державних органів - мають назву акт.

Документ має правове й господарське значення, зокрема може служити писемним доказом, а також бути джерелом різних відомостей довідкового характеру. Документи також надають можливість відтворити факти діяльності установи, організації чи підприємства.
Управлінський документ містить інформацію, що виникла й використовується в галузі управління. Такий документ – це, насамперед, носій інформації, а водночас і своєрідний “матеріал”, “сировина для обробки”. Це стосується, перш за все, цифрової та облікової документації, обробка якої добре механізується, а також - документів організаційно-розпорядчого характеру, де переважає словесний текст.

Частина документів – планування, звітність, ділове листування – призначена для безпосереднього сприймання й оперування; вони повинні бути особливо зручними для читання.

Поняття високої культури діловодства й культури мови документів реалізується в таких конкретних вимогах:

- документ видає повноважний орган або особа відповідно до її компетенції;
- документ не може суперечити діючому законодавству й директивним вказівкам керівних органів;
- документ повинен бути достовірним і відповідати завданням конкретного керівництва, тобто базуватися на фактах і містити конкретні й реальні пропозиції чи вказівки;
- документ слід складати за встановленою формою;
- документ має бути бездоганно відредагованим та оформленим.

Зовнішній вигляд документа є незаперечним свідченням стилю роботи управління, дисципліни та особистої культури працівників.

Види документів

Документи поділяються на види.

За найменуванням: листи, телеграми, телефонограми, довідки, заявки, службові записки, інструкції та ін.

За походженням: службові (офіційні) й особисті. Службові документи складаються в установах, організаціях, на підприємствах службовими особами, які їх представляють, а особисті - окремими громадянами за місцем виникнення.

За місцем виникнення: внутрішні та зовнішні. До внутрішніх належать документи, які готуються, оформляються й виконуються в межах тієї установи, організації чи підприємства, де вони складені. До зовнішніх відносять ті документи, які надходять до цієї установи та інших установ, організацій чи підприємств.

За призначенням: розпорядчі, статутні, виконавчі та інфомаційні.

За структурними ознаками: регламентовані (стандартні) та нерегламентовані (нестандартні). Регламентованою називається документація, що складена за певним зразком (це стосується не лише стандартних аспектів змісту, а й формату паперу, складу реквізитів та ін.). Регламентований лист, наприклад, завжди фіксує регулярну виробничу або управлінську ситуацію та реалізується у формі стандартних синтаксичних конструкцій. Нерегламентований лист, як правило, стосується якоїсь непередбаченої ситуації. Усі основні документи повинні друкуватися на бланках.

За ступенем регламентації та стандартизації документи, у свою чергу, поділяються на три групи:

1. Документи, які відповідають точним стандартам; якщо один із стандартів не витримується – документ не матиме юридичної сили (посвідчення особи, свідоцтво про народження, диплом та ін.).
2. Документи, в яких відсутня така суворість, але для зручності та швидкості їх використання чи обробки частина інформації готується заздалегідь (трудова угода, квитанція, студентський квиток та ін.).
3. Документи з певною формою побудови, загальними принципами укладання; текст і мовні засоби автор-укладач добирає сам (характеристика, автобіографія, розписка, доручення, лист, оголошення та ін.).

Оформлення документів визначено певними стандартами, розробленими державним комітетом стандартів.

Бланк - це аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, які містять постійну інформацію. Найпоширенішими є бланки службових листів, довідок, актів, наказів, протоколів та ін. Застосування бланків при складанні документів підвищує культуру праці, надає інформації офіційного характеру, полегшує виконання та подальше використання документа. “Якщо документ - обличчя установи, то бланк - її візитна картка”, - так прийнято про нього говорити. Бланк має бути бездоганно виконаний. Особлива увага приділяється чіткості надрукованого текста, грамотності та культурі спілкування (маються на увазі встановлені формули ввічливості). На загальному бланку можна друкувати всі види документів, що дуже зручно, оскільки це робить бланк універсальним і дає змогу його виготовляти великим тиражем. На бланку вміщується назва установи, організації, підприємства та їхня підвідомчість, місце складання документа (місто, район), місце для проставлення індексу, дати й заголовка (значно спрощується складання документів при використанні готових бланків, в яких потрібно лише заповнювати пропуск у тексті).

Ознакою культури ділового спілкування є наявність заголовка. Кожен службовий документ, незалежно від його виду, змісту й призначення, повинен мати заголовок, сформульований службовою особою, що складала його (виняток - повідомлення, телефонограми). У ньому коротко, однією фразою в узагальненій формі, викладається зміст ділового тексту. Називається тут не лише об’єкт, про який ідеться, а й суть дії, виражена віддієслівним іменником. Найчастіше вживані такі форми: виконання, відшкодування, звільнення, оскарження, покарання, розв’язання, відповідальність та ін. Заголовок повинен відповідати на запитання “Про що ?”.

Як правило, наявність чітких заголовків помітно скорочує час розгляду документа, період проходження його, запобігає помилкам при формулюванні короткого змісту в реєстраційних записах.

Якщо документ великий за обсягом і поділяється на розділи, то заголовок кожного з них уміщується в лівій частині аркуша, виділяється графічно, але сам текст при цьому не розривається.

Сучасні вимоги до графічного оформлення документів

Оформлення сторінки документа. Для зручності користування документом та його обробки з усіх боків сторінки залишаються вільні місця - береги (поля). Берег з лівого боку - 35 мм, він використовується для резолюцій та інших позначок, а також дає можливість вільно читати текст підшитого до справи документа. Праворуч залишається берег не менше 8 мм - це зберігає текст від пошкоджень. Потрібно мати на увазі, що праворуч рядки тексту закінчуються на неоднаковій відстані від краю аркуша, оскільки в ділових паперах, як правило, уникають переносу слів. Проте лінія правого берега не повинна бути аж надто ламаною.

Берег верхнього краю сторінки - 20 мм. На ньому розміщуються відмітки діловода.

Берег нижнього краю сторінки не повинен бути меншим, ніж 19 мм для аркушів формату А4 (210 х 297 мм), для аркушів формату А5 (148 х 210 мм) - 16 мм.

Якщо текст документа займає більше, ніж один аркуш паперу, то на наступний аркуш не можна переносити самі підписи. Окрім них там має бути не менше двох рядків тексту.

Тільки перша сторінка документа друкується на бланку, а друга й наступні сторінки друкуються на чистих аркушах паперу. Аркуші повинні мати той самий розмір і папір того ж самого ґатунку, що й папір, на якому надруковано бланк.

Нумерація сторінок. У документах, які оформляються на двох і більше аркушах паперу не нумерується тільки перший аркуш, решта нумеруються.

При вміщенні документа на одному боці аркуша номери проставляються посередині верхнього берега на відстані не менше 10 мм від верхнього краю арабськими цифрами без слова ”сторінка” і пунктуаційних знаків (неправильно: - 5 - , 10.).

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

Членування тексту. Рубрикація - це членування тексту на складові частини, графічне відокремлення однієї частини від іншої, а також використання заголовків, нумерації та ін.

Рубрикація є зовнішнім вираженням композиційної побудови ділового документа. Складність рубрикації залежить від змісту документа, його обсягу, тематики й призначення.

Найпростіша рубрикація - поділ на уступи (абзаци). Уступ - це відступ праворуч на початку першого рядка кожної частини документа. Словом “уступ” позначається також частина тексту між двома такими відступами.

Уступ вказує на перехід від однієї думки до іншої, він допомагає читачеві робити певні зупинки, повертатися до прочитаного, зосереджуватися над кожною виділеною думкою. Часом уступ може складатися з одного речення, якщо цьому реченню надається особливе значення, а також охоплювати групу речень, які послідовно розкривають складну думку. Проте в усіх випадках уступ повинен бути внутрішньо замкненою смисловою цілістю, бо інакше процес читання й опрацювання документа значно затруднюється.

Нумерація частин тексту. Це числове (а також буквове) позначення послідовності розташування складових частин тексту. Нумерація підкреслює

необхідність самостійного розгляду кожного з нумерованих елементів тексту. Існує дві системи нумерації: традиційна й нова. Традиційна базується на використанні різних типів позначок - римських та арабських цифр, великих літер, поєднуваних з уступами. Нова використовує лише арабські цифри, розміщені в певній послідовності.

У традиційній системі нумерація може доповнювати уступне членування тексту (при перерахуванні тез, пунктів, правил) і застосовуватися також у середині уступів. Вибір того чи іншого варіанта нумерації залежить від змісту тексту, його обсягу, складу. У простіших випадках використовуються тільки однотипні знаки - звичайні арабські цифри або малі літери. Документи складного характеру часто вимагають застосування комбінованих способів уступного членування та нумерації.

При використанні знаків різних типів система цифрового й буквового позначення має будуватися за зростаючою ознакою:

- А Б В ...

1 11 111 ...
1 2 3 ...
1) 2) 3) ...
а) б) в) ...

Як правило, великими літерами користуються рідко; значні за обсягом частини тексту нумеруються найчастіше римськими цифрами; підрозділи арабськими, пункти у середині розділів - малими літерами.

Більші за уступ рубрики можуть набувати й словесних найменувань (параграф (§), розділ, частина та ін.), які теж нумеруються. Тут діють такі правила:

- рубрики можуть нумеруватися лише тоді, коли є хоча б два однорідні елементи переліку;
- однорідні засоби нумерації (слова, цифри, букви) можна застосовувати тільки до однотипних частин;
- комбіновані способи нумерації вимагають точного дотримання правил пунктуації.

Традиційна система рубрикацій майже неможлива без заголовків. При виборі та оцінці заголовків враховуються такі вимоги: заголовок має точно відповідати змістові документа або його частини; бути логічно повноцінним - недвозначним і несуперечливим; бути, якщо це можливо, найкоротшим.

Нова система нумерації широко застосовується в науково-технічній літературі й у діловодстві. Це чисто цифрова система нумерації частин тексту. Вона дає змогу обходитися без словесних найменувань частин (розділ, підрозділ, пункт, підпункт) і без заголовків до частин тексту.

Базується ця система на таких правилах:

- кожна складова частина тексту, яка відповідає поняттям “частина”, “розділ”, “пункт”, “підпункт”, одержує свій номер;
- номери позначаються лише арабськими цифрами;
- після кожної цифри ставиться крапка;
- номер кожної складової частини включає всі номери відповідних складових частин вищих ступенів поділу: так, розділи нумеруються

1., 2., 3. (це - перший, другий, третій); підрозділи - 1.1.; 1.2.; 1.3. (перший підрозділ першого розділу, другий підрозділ першого розділу, третій підрозділ першого розділу); пункти нумеруються так: 1.1.2.; 3.1.2. (другий пункт першого підрозділу першого розділу; другий пункт першого підрозділу третього розділу);

- номери найбільших за обсягом частин тексту - перший, найвищий ступінь поділу, складається з однієї цифри (1.);
- на другому ступені поділу складові частини мають номери, що складаються з двох цифр (1.2.);
- на третьому ступені поділу складові частини мають номери, що складаються з трьох цифр (1.3.5.) і т. д.

Відмітки на документах. Реквізити документів

До реквізитів документів належать: дата, назва документа, штамп, гриф секретності, текст документа, печатка, підпис, резолюція, адреса, прізвище виконавця, відмітка про виконання, відмітка про надходження, індекс, емблема організації, код підприємства, назви установ.

Відмітки на документах показують стадії їх виконання та проходження. Відмітка про надходження проставляється при отриманні документа в нижньому правому куті найчастіше спеціальним реєстраційним штампом. Цей реквізит включає скорочену назву суб'єкта, до якого надійшов документ, дату отримання та вхідний реєстраційний номер. Дата отримання документа є початком відліку терміну виконання отриманого документа.

Резолюція. Після первинного опрацювання документ надходить до керівника суб'єкта або структурного підрозділу, який в резолюції вказує порядок та характер виконання документа.

Резолюція, по суті, закріплює розпорядження керівника з приводу виконання документа. Вона повинна бути чіткою, короткою, конкретною, коректною тскладатися з таких елементів: кому доручається виконання - прізвище та ініціали виконавця у давальному відмінку; що доручається - характер та порядок виконання; термін виконання; підпис того, хто написав резолюцію, та дата резолюції.

Резолюція часто є підставою взяття документа на контроль. В цьому випадку термін виконання документа береться з резолюції. Резолюція проставляється у верхній правій частині документа між адресатом та текстом.

Відмітка про контроль проставляється на документах, що потребують виконання та взяття на контроль, у вигляді літери "К" (контроль) або контрольної дати на лівому полі документа на рівні заголовка. Може наноситись гумовим штемпелем або писатися від руки червоним, синім, зеленим олівцем.

Відмітка про виконання документа та направлення його до справи проставляється одразу ж після вирішення питання та надсилання відповіді. Складається зі слів: "До справи", номера справи, до якої документ буде

підшитий; коротких повідомлень про виконання документа; підпису, дати.

Реквізит розташовується на нижньому полі першої сторінки.
Відмітка про перенесення даних на машинний носій (реквізит ЗО) проставляється в суб'єктах, що користуються ЕОМ. Складається зі слів: "Інформація перенесена на машинний носій", підпису особи, відповідальної за перенесення даних в пам'ять ЕОМ, та дати перенесення. Проставляється на нижньому полі між відмітками про виконання та отримання документа.

Відмітка про виконавця складається з прізвища виконавця та номера його телефону. Цю відмітку мають тільки вихідні документи-довідки, висновки, листи та ін. До неї належать прізвище того, хто склав документ (без ініціалів), та номер його телефону. Відмітка дуже важлива для оперативного зв'язку з тим, хто готував документ, уточнення та пояснення питань, що висвітлені в документі.

ДСТУ 4163-2003 допускає розташування цього реквізиту на лицьовому боці останнього аркуша документа в нижньому лівому куті.
Нижче прізвища виконавця при необхідності може вказуватись індекс оператора ПК (як правило, перші літери імені та прізвища), кількість роздрукованих екземплярів та дата друку.

Питання для самоконтролю

1. Що таке документ?
2. Які види документів ви знаєте?
3. Які ви знаєте реквізити документів?
4. Як оформляється сторінка документа?
5. Про що свідчить неправильно оформлений документ?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Продовжіть речення:

1. Документ – це…
2. Документи відтворюють на…
3. За походженням документи поділяються на…
4. За призначенням виділяють такі документи…
5. Звичайні безстрокові документи – це…

Завдання 2

Складіть речення із поданими словосполученнями:
діловодством називається, реквізити документів, видати формуляр, походження документів, скласти документи, походження документу, резолюція документа.

Завдання 3

Продовжіть речення:

1. Текст – це…
2. Текст документа повинен містити…
3. Оформляється текст у вигляді…
4. Форма анкети використовується…
5. Під час складання текстів документів слід дотримуватися…

Завдання 4

Запишіть дату словами:
05.09.2011; 02.01.2010; 03.01.1967; 11.07.1993; 25.05.2009.

Завдання 5

Складіть текст до будь-якого документа.

5.2. Укладання документів щодо особового складу

До документів щодо особового складу належать заяви, характеристика, автобіографія, резюме, особовий листок з обліку кадрів, трудова книжка, накази.

Розглянемо деякі із них.

Автобіографія

Автобіографія - документ, в якому особа подає опис свого життя і діяльності. Автобіографія є документом низького рівня стандартизації, тому основні вимоги стосуються вичерпності й лаконізму викладу. Обов'язкові відомості:

- прізвище, ім'я, по батькові (Я, Іваненко Іван Іванович, ...);
- дата та місце народження;
- відомості про навчання (повне найменування навчальних закладів та отриману в них професію);

- відомості про трудову діяльність;
- відомості про сім'ю (батько, мати; чоловік, дружина; діти);
- домашня адреса;
- дата і підпис автора.

Характеристика

Характеристика - документ, у якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника.

Структура характеристики:

- анкетні дані, що йдуть за назвою документа, де зазначають прізвище, ім'я по батькові, посаду, рік народження, освіту, -прийнято розташовувати у стовпчик справа;
- дані про трудову діяльність: фах, тривалість роботи на цьому підприємстві, просування по службі, рівень професійної майстерності тощо;
- власне характеристика, де розглядається ставлення до роботи;
- підвищення наукового та професійного рівня, заохочення та нагороди;
- висновки, де зазначено призначення характеристики.

Текст викладається від третьої особи.

Підписи на цьому документі посвідчуються круглою гербовою печаткою.

Характеристика

студента Костянтинівського медичного училища Борисова Дмитра Петровича 1980 року народження

Борисов Д.П. навчається на 3 курсі фельдшерського відділення .До навчання ставиться сумлінно, постійно підвищує свій професійний рівень. За час навчання у вузі зарекомендував себе як хороший організатор при підготовці й проведенні різного роду заходів: конкурсів самодіяльності, диспутів тощо. З першого курсу працює над науковою темою, з якою виступав на науковій студентській конференції.

Борисов Д.П. виконує громадські доручення, є старостою групи. Вимогливий до себе, користується повагою серед товаришів і викладачів факультету.

Характеристику видано для подання у віськкомат міста Костянтинівки.

Директор Костянтинівського медичного училища Н.І. Катюха

Печатка

Накази щодо особового складу

Накази щодо особового складу - документи, що регламентують прийняття на роботу, переведення, звільнення, надання відпустки, стягнення та інше.

За формою накази мають бути однаковими. Це полегшує використання їх з метою довідки. Кожний пункт починається з дієслова,що позначає дію (призначити, звільнити, перевести тощо) і пишеться великими літерами. Великими літерами також з нового рядка зазначаються прізвище, ім'я та по батькові особи, а потім іде текст пункту. Наприкінці кожного пункту наказу зазначаєься підстава для його складання. Наказ вступає в силу з моменту його підписання, однак окремі параграфи можуть мати свої терміни вступу в силу.

До викладу тексту наказу пред'являються серйозні вимоги, оскільки правильне й чітке його формулювання гарантує трудові права людини. Так у наказах про прийняття на роботу необхідно зазначити, на яку посаду, до якого структурного підрозділу і з якого числа робітник оформляється на роботу; вид прийняття на роботу (на постійну, з випробувальним терміном, зі стажуванням тощо; на тимчасову - на певний термін, за сумісництвом тощо; особливості умови роботи - з прийняттям матеріальної відповідальності, зі скороченим робочим днем тощо). У наказах про переведення на іншу роботу зазначається вид і мотивація переведення, у випадках тимчасового переведення зазначається його тривалість.

У наказах про надання відпустки слід зазначити її вид (тарифна, навчальна, без збереження заробітної плати та інше), загальну кількість робочих днів, дату виходу у відпустку та повернення з неї.

У наказах про звільнення обов'язково зазначається дата і мотивація звільнення.

Як правило, в текстах наказів використовуються односкладні неозначено-особові речення.

Українська інженерно-педагогічна академія
НАКАЗ N 99 17.11.2003. м. Харків
Щодо особового складу

1. ПРИЗНАЧИТИ:

Кандидата математичних наук Іваненка Івана Івановича на посаду завідуючого кафедрою нарисної геометрії.

Підстава: заява Іваненка І.І. з візою начальника відділу кадрів.

2. ЗВІЛЬНИТИ:

Кандидата математичних наук Петренка Петра Петровича з посади завідуючого кафедри нарисної геометрії у зв'язку з виходом на пенсію. Підстава: заява Петренка П.П.

Ректор О.Е.Коваленко

Резюме

РЕЗЮМЕ - документ, у якому коротко викладаються особисті, освітні та професійні відомості про особу. Реквізити:

1. Назва документа.
2. Прізвище, ім'я по батькові.
3. Дата народження.
4. Домашня адреса, телефон, факс.
5. Сімейний стан.
6. Навчання.
7. Трудова діяльність.
8. Володіння іноземними мовами.
9. Додаткові відомості.

10. Рекомендації (при потребі).
11. Дата.

РЕЗЮМЕ

Шевченко Наталія Іванівна
Громадянство: Україна
Дата народження: 1979, 19 листопада
Адреса: 61140 Харків, пр-кт Миру, 46-99
Телефон: 27-25-05
Сімейний стан: одружена, маю дочку двох років.
Освіта:
2003 - тепер, час Самоосвіта
2002- 1997 Українська інженерно-педагогічна академія.
Факультет: механіко-технологічний.
Спеціальність: зварювальник-педагог.
Тема дипломної роботи: "Особливості зварювання надміцних металів".
Курси: "Технологія менеджмента у підприємництві"; "Користувач ПК"
1996-1986 НВК№123трудова діяльність:
2002 - тепер, час Завод "Світло шахтаря", цех нестандартного устаткування, інженер-зварювальник
1997-1996 НВК № 123, лаборант.
Російська, українська, хінді - володію вільно, англійська- читаю зі словником.
Додаткові відомості: Маю права категорії В.
У роботі відповідальна, легко навчаюсь новому; за характером - оптимістка.
Хочу зробити кар'єру і досягти матеріального благополуччя власними силами.
Рекомендації: Ви можете звернутися до таких осіб:
1.
2.

Дата: Березень 17, 2010

Заява

Заява - документ, який містить прохання особи (особиста заява) або установи (службова заява). Заява укладається власноручно в одному примірнику.

При адресуванні до організації, де працює автор, домашня адреса не зазначається, а вказується лише посада і місце роботи. В тексті заяви може формулюватися не лише прохання (висновок), а й обгрунтування прохання (докази), при необхідності подається список додаткових документів (медична довідка, атестат, фотографії і т.ін).

Директору Костянтинівського медичного училища
Катюсі Н.І.
Іваненко Ірини Василівни

Заява

Прошу допустити мене до складання вступних іспитів на мед сестринське відділення .

Додаток:

1. Атестат про загальну освіту.
2. Автобіографія.
3. Медична довідка.
4. Дві фотокартки.

05 липня 2010 р. Підпис

Різновидом заяви є скарга - документ, в якому особа (установа) вказує на порушення її прав та інтересів і пропонує вжити належних заходів для ліквідації порушення.

Проректору з адміністративно-господарської роботи УІПА Іваненку В.В. зав. кафедри нарисної геометрії Петренка 1.1.

Скарга

Упродовж опалювального сезону 2002 року на кафедрі не працювали прилади опалювання. Температура становила близько + 10 градусів. Ми неодноразово зверталися до коменданта корпусу, проте нічого зроблено не було. Настає новий опалювальний сезон, і знову на кафедрі холодно. Прошу Вас вжити заходів щодо ремонту опалювальної системи, а також притягнути до

відповідальності працівників, що не виконують своїх обов'язків.

10.09.10 І.І.Петренко

Питання для самоконтролю

1. Які ділові папери належать до документів щодо особового складу (1, 2, 3, 4)?
2. Які бувають заяви за походженням?
3. Що таке характеристика?
4. Як складається автобіографія?
5. Що регламентують накази щодо особового складу?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Складіть заяву щодо отримання чергової відпустки.

Завдання 2

Напишіть свою автобіографію.

Завдання 3

Складіть характеристику на будь-якого студента вашої групи.

Завдання 4

Напишіть проект наказу про переведення працівника на іншу посаду.

Завдання № 5

Складіть резюме для влаштування на роботу.

5.3. Текстове оформлення довідково – інформаційних документів

До довідково – інформаційних документів належать: службові листи, анотації, рецензії, відгуки, реферати, тези, адреси, телеграми, факси, довідки, службові записки, протоколи, плани, звіти, оголошення та повідомлення.

Види службових листів

Реквізити:

Штамп (повна назва установи - автора листа).

Номер і дата листа(проставляють у день підписання).

Назва установи-адресата.

Текст.

Позначка про наявність додатка.

Посилання на індекс і дату вхідного документа (у листах-відповідях).

Гриф обмеження доступу до документа (у разі потреби).

Підпис керівника організації.

Печатка.

1. Службові листи належать до основних засобів обміну інформацією між підприємствами, установами, організаціями. Службові листи рекомендується оформляти тоді, коли неможливо вирішити питання в усному спілкуванні.

Текст листа складається з двох частин: вступної та основної. У вступній частині зазначають факти, події, обставини, що спричинили написання листа, а також посилаються на факти, документи, дати нормативних чи інших матеріалів.

В основній частині тексту листа викладають його головну мету у формі пропозиції, відмови, гарантії, зауваження, висновків тощо. Для активізації й сприйняття інформації рекомендується починати текст службового листа з основної частини, а докази та підстави викладати нижче. Службові листи з нескладних питань можуть містити тільки одну частину.

Службовий лист оформляють на бланку для службового листа або на чистому аркуші паперу. Використовують аркуші формату А4 або А5.

2. Інформаційні листи – це службові листи, в яких адресант інформує адресата про якісь факти чи заходи. Як правило, адресат пропонує свої вироби чи послуги. Інформація, наведена в такому листі, повинна бути якомога ширшою.

3. Рекламні листи – це різновид інформаційних листів. Вони містять детальний опис товарів чи послуг і надсилаються конкретним адресатам, щоб спонукати їх скористатися запропонованим. Незважаючи на те, що рекламні листи оформляють на фірмових бланках, поштову адресу, номери телефонів, розрахункових рахунків зазначають також у тексті.

4. Листи-запрошення – це такі службові листи, в яких адресатові пропонують взяти участь у якихось заходах. Листи-запрошення адресують конкретним особам, підприємствам, установам, організаціям. Починати ці слова

можна з таких зворотів: “Просимо взяти участь у...”, Запрошуємо...” та ін. Далі розкривають характер заходів, умови участі в них, зазначають строки їх проведення.

5. Супровідні листи – це такі службові листи, в яких адресата інформують про направлення йому документів, що додаються до листа. Супровідні листи складають, коли потрібно доповнити чи роз’яснити основні документи. Супровідні листи слід починати словами: “Надсилаємо...”, “Направляємо...”. У текстах повинні зазначатися заголовки, індекси і дати документів, що направляються.

6. Листи-повідомлення – це такі службові листи, в яких повідомляється про щось чи стверджується якийсь факт. Їх направляють конкретному адресатові.

7. Листи-підтвердження – це службові листи, в яких підтверджується той або інший факт, наприклад одержання переказів, вантажів, цінних паперів тощо. Текст таких листів починається словами, утвореними від дієслова “підтверджувати”.

8. Листи-нагадування – це службові листи, в яких нагадується про наближення чи закінчення терміну якихось завдань, проведення заходів і необхідність внаслідок цього вжити відповідних заходів. Тексти таких листів можуть складатися з одного-двох речень і починаються словами, утвореними від дієслова “нагадувати”.

9. Гарантійні листи – це такі службові листи, в яких гарантується виконання чогось, наприклад оплати за послуги чи товари тощо. Якщо гарантійний лист містить відомості фінансового чи матеріального характеру, то, незважаючи на те, що банківські реквізити адресанта є на фірмовому бланкові, необхідно продублювати їх у тексті. Гарантійні листи підписують керівник і головний бухгалтер підприємства.

10. Ініціативні листи – це такі службові листи, що спонукають адресата дати відповідь адресантові. Залежно від викладеного в листі відповідь може бути позитивна чи негативна. У разі негативної відповіді дається обґрунтування.

11. Листи-відповіді – це такі службові листи, в яких дають відповідь на ініціативні листи. Якщо в ініціативному листі викладено кілька питань, то в листах-відповідях відповідають на кожне з них.

Ділове листування

Це найпоширеніший вид документації, один з способів обміну інформацією. Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, фірмами. За функціональними ознаками службові листи поділяють на такі, що потребують відповіді, й такі, що її не потребують.

До листів, що потребують відповіді, належать:

- Листи-прохання.
- Листи-звернення.
- Листи-пропозиції.

- Листи-запити.
- Листи-вимоги.

До листів, що не потребують відповіді, належать:

- ✓ Листи-попередження.
- ✓ Листи нагадування.
- ✓ Листи-підтвердження.
- ✓ Листи-відмови.
- ✓ Супровідні листи.
- ✓ Гарантійні листи.
- ✓ Листи-повідомлення.
- ✓ Листи-розпорядження.

За кількістю адресатів розрізняють звичайні, циркулярні й колективні листи. Звичайний лист надсилають на адресу однієї інстанції, циркулярний лист – цілій низці установ, колективний лист – на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

Реквізити:

- ➢ Штамп (повна назва установи - автора листа).
- ➢ Номер і дата листа(проставляють у день підписання).
- ➢ Назва установи-адресата.
- ➢ Текст. Позначка про наявність додатка.
- ➢ Посилання на індекс і дату вхідного документа (у листах-відповідях).
- ➢ Гриф обмеження доступу до документа (у разі потреби).
- ➢ Підпис керівника організації.
- ➢ Печатка.

Поради при написанні ділових листів

Не залежно від змісту, стиль ділового листа повинен носити доброзичливий, партнерський характер, в якому б поєднувались природні етичні норми людських відносин та інтереси справи, не підкреслювались значимість свого власного службового положення.

Всю кореспонденцію можна поділити на:

Формальні листи - підготовлені від імені підприємства, фірми іншій фірмі та які носять офіційний характер.

Неформальні листи - складаються після офіційного знайомства, після встановлення партнерських взаємовідносин робітниками одного рівня (наприклад, менеджером по збуту однієї фірми аналогічному менеджеру іншій фірмі) з пропозицією про особисту зустріч для обговорення ділових питань, обміну інформацією.

Починати листа необхідно із звертання. Проблема вибору звертання є доволі делікатною. Найпоширенішими є такі звертання:

- ☙ Шановний/а (ім'я та батькові)!
- ☙ Шановний/а пане (пані)... !
- ☙ Шановні панове (колеги)!

ᘓ Вельмишановний добродію!
ᘓ Глибокошановний (ім'я та по батькові)!
ᘓ Високошановний пане...

У сучасному діловому листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати на його професію.

ᘓ Високопоставлений пане Міністре!
ᘓ Вельмишановний (високоповажний) професоре!
ᘓ Шановний вчителю!
ᘓ Високоповажний пане ректоре!

Не слід забувати про те, що в українській мові звертання вживають у формі кличного відмінка. Відсутність звертання може бути витлумачена як зневага до адресата і порушення етикету ділового листування.

Дуже важливо ретельно обміркувати початкову фразу листа, від якої може багато залежати, адже саме вона має переконати адресата у правомірності написання листа. Якщо це лист-відповідь на запит, на запрошення, лист-подяка, то вже у першому ж реченні буде доречним ввічливо висловити вдячність.

Висловлюємо свою найщирішу вдячність за...
Щиро дякуємо за лист з порадами та рекомендаціями щодо..
Перш за все дозвольте подякувати Вам за...
Цей лист — вияв нашої вдячності за...
Прийміть нашу щиру (найщирішу) подяку за...
Ми щиро вдячні Вам за те, що Ви...
Дозвольте висловити свою вдячність...
Вдячні Вам за запрошення...
Дякуємо за надану змогу...

У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами:

Із вдячністю підтверджуємо отримання листа — відповіді...
Офіційно підтверджуємо свою згоду на...
На підтвердження нашої попередньої домовленості (телефонної розмови) повідомляємо...
Підтверджуємо отримання Вашої телеграми...
Ми отримали Вашого листа з повідомленням про... і щиро Вам вдячні.

Поширеними вступними фразами в ділових листах є посилання на попередній лист, телефонну розмову, подію, зустріч:

У відповідь на Ваш лист від (дата)...
Відповідаючи на Ваш запит від (дата)...
Відповідно до пункту укладеної угоди...
Відповідно до контракту (домовленості)…
Посилаючись на оголошення в газеті (журналі), просимо Вас...

До спонсорів, клієнтів, партнерів нерідко доводиться звертатися із проханнями. Для їх оформлення є чимало типових висловів:

Будь ласка, повідомте нам про...

Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у...

Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд...

Просимо Вас терміново оплатити рахунки.

Насамперед просимо повідомити...

Ми були б щиро вдячні, якби Ви могли повідомити про своє рішення найближчим часом.

Вибачте за додаткові турботи, але чи не були б Ви настільки люб'язні дати детальні письмові пояснення з приводу...

Просимо Вас уважно вивчити наші пропозиції й дати остаточну відповідь.

У діловому світі з різних причин (наприклад, ви на кілька днів затрималися з відповіддю, не змогли вчасно виконати замовлення, надійшла скарга від замовників, запізнилися на зустріч з клієнтом) іноді виникають такі ситуації, коли потрібно вибачитися, перепросити за неприємності, яких ви завдали адресату. У такому разі листа слід розпочинати так:

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося...

Щиро просимо вибачення за затримку з відповіддю.

Просимо вибачити нам за неможливість вчасно виконати Ваше замовлення...

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 хвилювання з приводу...

У листах-нагадуваннях, що належать до психологічно складних, треба ввічливо, тактовно, делікатно, ненав'язливо вказати на те, що термін оплати рахунка минув.

Такі листи варто розпочати так:

- Вважаємо за свій обов'язок ще раз нагадати Вам про...
- Вибачте, що знову турбуємо Вас, але ми не отримали жодної відповіді на лист від (дата).
- Вибачте, але ми хочемо нагадати Вам про необхідність оплати рахунка за... Гадаємо, що це лише непорозуміння.
- Нам дуже незручно, що змушені нагадувати Вам про...
- Змушені нагадати Вам, що досі не отримали від Вас оплаченого рахунка.
- Вважаємо необхідним нагадати Вам...
- Дозвольте нагадати Вам, що...

Інколи делікатність не дає бажаних наслідків, тоді слід виявити категоричність і рішучість. Це можна зробити так:

- Незважаючи на неодноразові нагадування та вжиті запобіжні заходи, Ваш борг не погашено, натомість він продовжує зростати.

- ☞ Вважаємо за потрібне попередити Вас про свій намір розірвати контракт.
- ☞ У зв'язку з тим, що Ви, незважаючи на наше настійне прохання погасити заборгованість, і досі не надіслали оплаченого чека, ми змушені припинити виконання всіх Ваших замовлень.
- ☞ Усі наші намагання примусити Вас сплатити борг були марними, а тому ми подаємо позов до суду.

До категорії складних листів належать листи-відмови. Якщо ви не можете дати позитивну відповідь, то сказати "ні" слід аргументовано, коректно, доброзичливо. За умови дотримання цих порад адресат зрозуміє, що у вас не було іншого виходу.

Сформулюйте відмову так:

Ми докладно вивчили запропонований Вами проект, з прикрістю повідомляємо, що не маємо ні найменшої змоги...

На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції.

Дуже шкода, але ми не маємо змоги задовольнити Ваше прохання з деяких причин.

Шкода, але з огляду на ускладнення ситуації ми не можемо підтримати Вашого проекту.

Щиро жалкуємо, проте ситуація, що склалася, не дозволяє нам...

Вибачте, але ми не можемо погодитися на...

Завершення листа

Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа. Можна повторити подяку, висловлену на початку листа, чи просто подякувати за допомогу, оскільки слово "дякую" — найуживаніше слово кожного порядного комерсанта, підприємця, банкіра, кожної ділової людини.

Дозвольте ще раз подякувати Вам...

Хочемо ще раз висловити свою щиру вдячність...

Дякуємо за допомогу.

Ще раз дякуємо Вам і висловлюємо надію, що...

Щиро дякуємо за...

Доречним і корисним наприкінці листа є запевнення адресата як психологічне підкріплення усього висловленого в листі:

Запевняємо, що Ви цілковито можете розраховувати на нашу підтримку.

Будемо раді співпрацювати з Вами.

Були б раді співпрацювати з Вами і чекатимемо Вашої відповіді.

Ми зателефонуємо Вам, щоб домовитися про взаємно зручний час для зустрічі.

Досить поширеною формою кінцівки у ділових листах є висловлення надії, сподівання:

Сподіваємося, що наша пропозиція зацікавить Вас.

Сподіваємося, що домовленість буде взаємовигідною.

Гадаємо, що в майбутньому зможемо стати Вам у пригоді.

Розраховуємо на тісну і взаємовигідну співпрацю.

Маємо надію на встановлення тісних контактів між нашими установами.

Сподіваємося отримати Вашу відповідь найближчим часом.
Завершальним у листі може бути прохання:
Просимо Вас уважно ознайомитися з...
Просимо Вас терміново повідомити (зателефонувати).
Звичайно, буде ввічливо, якщо наприкінці листа ви повторите вибачення за турботи, затримку з оплатою чи запізнення:
Ще раз просимо вибачення за завдані незручності.
Ще раз перепрошуємо за цю прикру помилку.
Щиро просимо вибачення за...

Не слід забувати про прощальну фразу. Найчастіше в листах уживаються такі форми:
З повагою ...
З вдячністю і повагою ...
З повагою і найкращими побажаннями ...
Бажаємо успіхів!

Якщо ви бажаєте досягти успіху, подбайте про те, щоб ваш лист був і за змістом, і за формою бездоганним. Слід друкувати листа на гарно виконаних бланках, які є "візитною карткою" вашої установи, фірми. Дизайн та поліграфічні якості — це ті деталі, які сприятимуть створенню доброго враження про вас і вашу діяльність. Тому для виготовлення фірмових бланків варто використовувати лише високоякісний папір. Конверт також за дизайном має відповідати бланкові; за розміром його необхідно дібрати так, щоб не виникало потреби складати лист більше ніж двічі.

Ділові листи не повинні бути надто довгими. Викладати свої міркування слід чітко, по суті, лаконічно.

Важливою умовою успіху листа є логічність та послідовність викладу. Логічна послідовність викладу досягається за рахунок чіткого членування тексту на абзаци. Висловлюючи думки, слід добирати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови й зрозумілі для адресата. Треба стежити за тим, щоб у листі все було доречним. Отже, на рівень серйозного ділового спілкування не можна виходити, не засвоївши етикету цієї сфери.
Слід пам'ятати золоте правило ведення ділової кореспонденції: ввічливість, коректність, тактовність, аргументованість.

Телеграма

Якщо треба про щось терміново повідомити якусь особу чи установу, посилають телеграму.

Телеграми бувають звичайні, поздоровчі, термінові, урядові та міжнародні.

Телеграма має бути максимально лаконічною. У тексті телеграми, як правило, не вживаються сполучники, прийменники, займенники, розділові знаки, але за умови, що зміст буде зрозумілий. Коли розділові знаки пропустити не можна, їх записують скорочено малими літерами (“крпк”, “км”, “лпк”) або

повністю словами. Знаки №, - (мінус), + (плюс), 0 пишуться словами. У фототелеграмах і телефаксах подібні застереження зайві.

Телеграма пишеться на друкарській машинці великими літерами із двома інтервалами між рядками та двома інтервалами між словами. Текст від адреси відокремлюється трьома інтервалами. Текст пишеться без абзаців, переносів і нових рядків. Цифри в телеграмі пишуться словами.

Телеграми пишуть лише з лицьового боку телеграфного бланка або чистого аркуша паперу.

Підпис ставлять окремим рядком, відступивши від тексту. Службові телеграми пишуть у двох примірниках. Перший примірник надсилають до відділення зв'язку, а другий (копію) підшивають до справи.

У випадку, коли службові телеграми надсилають службові особи, що знаходяться у відрядженні, під рискою відправник зазначають, крім власного прізвища ще й посаду, ким та яким номером йому видано посвідчення про відрядження, а також серію, номер, місце та дату, де й коли йому видано паспорт.

Зразок телеграми:

Т Е Л Е Г Р А М А

Харків 38 Воровського 18 кв 1 Єгорову Євгену Леонідовичу

ЗУСТРІЧАЙТЕ ХАРКОВІ НЕДІЛЮ СЬОМІЙ РАНКУ ПОТЯГ ДВІСТІ ТРИНАДЦЯТЬ ВАГОН ШІСТЬ

СЕРГІЙ

79018 Львів Ясна 18 Оплачко Сергій Костянтинович

!!! Примітка:

- ✓ адресу адресанта вказувати обов'язково;
- ✓ при написанні телеграм, що адресуються в країни дальнього зарубіжжя, слід використовувати українсько-англійську транслітерацію .

Телефонограма, радіограма, факс

Це документ, який передається телефоном, фіксується у спеціальній книзі (журналі) й містить розпорядження, інформацію вищих органів.

Особа, якій адресується телефонограма, після ознайомлення з текстом ставить свій підпис і таким чином підтверджує свою відповідальність за виконання переданих розпоряджень або доведення інформації до відома.

На відміну від телеграми, телефонні повідомлення, як правило, обмежені у відстані: їх передають у межах міста, району, області.

Реквізити:

Назва виду документа.

Номер.

Дата.

Адресант.

Адресат.

Текст.
Підпис.

Зразок:

Телефонограма № 348
від 6 листопада 2001 року
Від кого: Український державний університет харчових технологій
Телефон 261-57-94
Кому Віннику В. А. Передав Собко О. В.
Прийняв Зюбрецький В. М.
год. 12 хв. 45
Просимо професора Вінника В. А. взяти участь у конференції 14—18 листопада.
Запрошення висилаємо поштою.
Оргкомітет
Проректор В. С. Бойко

Радіограма — це повідомлення, передане по радіо.

Факс - це спосіб передачі різних за змістом документів за допомогою телекомунікативного зв'язку та принтера.

Реквізити:
Місце відправлення.
Адресат.
Телефон місця відправлення.
Дата й час відправлення.
Кількість сторінок (при потребі).

Вони подаються англійською мовою або українською зліва і записуються латинськими літерами. Текст факсу пишеться без скорочень.

Факс — це поширений, але менш доступний спосіб передачі інформації, ніж телефон або телеграф. Тому одне й теж саме місце відправлення (місце призначення) може бути адресою різних авторів (адресатів). У цьому полягає особливість реквізитів факсу.

Зразок:
FROM: MIN SEM I MOL
PHONE NO. 044 2284450
Nov. 24 1999 01: 04 AM
16 червня 2002 року
Соціальна служба для молоді Український інститут соціальних досліджень
Марія Купчинська

м. Києва
Олександр Мельничук
Дарина Веретенко
вул. Б Хмельницького, 44,
Київ-30
тел.: 246 53 58; 069 №4319
E-mail: ssm@socserv.Freenet.Kiev.ua

вул. Десятинна, 14,
Київ-25
тел. 228 25 70 тел./факс 228 36 19
E-mail: queenm@smcnfss.Freenet Kiev.ua

Чи зашкалює "Молодіжний барометр"?

Молодь завжди уособлювала майбутнє будь-якого суспільства. Творча уява, ідеали, енергія і потенціал молоді мають важливе значення для забезпечення постійного та стабільного розвитку суспільства, у якому вона живе.

Молодь Києва неоднорідна, специфічна у своїх запитах, інтересах і потребах, радикальніша у своїх потягах, ніж інші соціально-демографічні групи, освіченіша за тих, хто живе в інших регіонах.

Проблеми, які найбільше непокоять молодь, стосуються матеріального становища, житлових умов, змістовного дозвілля.

Отже, проблеми. І ніхто не заперечить, що необхідно їх вирішувати. Але хто це має робити?

За інформацією Соціальної служби для молоді Київської міської державної адміністрації 71% громадян вважає, що молодіжними проблемами повинна займатися сама молодь за підтримки держави.

У столиці зафіксовано близько 400 дитячих та молодіжних громадських організацій.

Здебільшого молодіжні проблеми у свідомості людей існують досить уявно, а пов'язана з ними небезпека видається примарною. Часто молодь не довіряє статистичним даним офіційних установ.

Тому з січня 2002 року за ініціативи Соціальної служби для молоді Київської міської державної адміністрації спільно з Українським інститутом соціальних досліджень та Дитячим Фондом ООН (ЮНІСЕФ) вперше в Україні було впроваджено програму "Молодіжний барометр".

Підтримайте молодіжну ініціативу! Запрошуємо Вас взяти участь у засіданні круглого столу

16 червня 2002 року об 11.00 за адресою: вул. Десятинна, 14
(актовий зал).

Оголошення

Це документ, у якому подається потрібна інформація, адресована певному колу зацікавлених осіб. За змістом оголошення поділяються на два види:

- оголошення про майбутню подію;
- оголошення про потребу в послугах або можливість їх надання.

Оголошення про майбутню подію має такі реквізити:

Назва виду документа.

Текст, що містить:

- дату;
- місце;
- організатора;
- зміст (порядок денний) події;
- коло осіб, які запрошуються на подію;
- умови входу (платний чи вільний).

Підпис (назва установи або колегіального органу, прізвище або посада особи, яка дає оголошення) — якщо потрібно.

Оголошення про потребу в послугах або можливість їх надання містить такі реквізити:

Назва виду документа.

Заголовок.

Текст.

Адреса автора оголошення.

Часто в оголошеннях цього виду на місці назви документа („Оголошення”) розміщують (для економії місця, стислості та інформаційної насиченості) заголовок, функцію якого виконує ключове слово чи словосполучення з тексту: „Найму”, „Продам”, „Потрібні”, „Робота за кордоном” тощо. Обсяг адреси визначає автор оголошення (поштова, телефакс, маршрут проїзду).

Текст оголошень обох видів може бути різним за обсягом: від максимально стислого до розгорнутого, який наближається до проспекту. Сучасні економічні відносини створюють передумови того, що часто оголошення наближаються до реклами за стилем викладу: в них використовуються риторичні звертання та запитання, оцінні, емоційно насичені слова, прикметники у формі ступенів порівняння, неповні речення тощо.

Зразок 1:

До уваги акціонерів ВАТ "Київелектромонтаж"!

10 липня 2002 року о 15-й годині

за адресою: м. Київ, вул. Саксаганського, 67

відбудуться загальні збори акціонерів.

На порядку денному зборів:

1. Затвердження основних напрямів діяльності на 2002 рік.
2. Затвердження статуту.
3. Вибори голови правління.

Початок реєстрації о 12-й годині.

Організаційна комісія працює з 9:00 до 18:00 год.

Тел. 220-16-89

Правління

Зразок 2:

Професійно-технічне училище № 28
запрошує на навчання випускників 9—11 класів
за такими професіями:

1. Машиніст холодильних установок.
2. Слюсар-електромонтажник (з умінням виконувати ремонт електрообладнання автомобіля).
3. Маляр, штукатур, лицювальник-плиточник.
4. Монтажник устаткування котельних установок.
5. Машиніст крана (кранівник).
6. Електрозварник, рихтувальник кузовів.
7. Оператор комп'ютерного набору.
8. Монтажник будівельних машин і механізмів, стропальник, електрозварник.

Адреса:
вул. Білицька, 38-6
тел: 430-93-76, 430-93-78

Запрошення

При організації вечорів, святкових зустрічей, конференцій, з'їздів та інших заходів прийнято запрошувати на них гостей або учасників.

Запрошення заздалегідь висилають або вручають особисто. У ньому має бути зазначено: кому воно надсилається, куди запрошується ця особа, на котру годину, за якою адресою, хто її запрошує, а також може бути висловлене якесь прохання (наприклад, виступити з доповіддю, підготувати номер концертної програми тощо).

Запрошення бувають ділового й приватного характеру. Приватні запрошення можуть мати довільну форму, але повинні містити всю необхідну інформацію.

Зразок ділового запрошення:

Вельмишановний Ярославе Петровичу!

Запрошуємо Вас прийняти участь у міжнародній науково-методичній конференції: "Гуманізація вищої освіти та виховної роботи".

Ваша заява й тези прийняті. Доповідь включено до секції № 10: "Соціолінгвістика: стан, проблеми, перспективи".

Програму конференції Ви зможете отримати на пленарному засіданні, яке відбудеться 10 лютого 1999 року о 10.00 за адресою:

310002, м. Харків, вул. Фрунзе, 21, ХДПУ, Велика фізична ауд, корп. У-2.

Реєстрація учасників 8 – 9 лютого , а також 10 лютого до 10 години.

Телефони для довідок: (0572) 40 – 02 – 28, 40 – 00 – 15.

Організаційний комітет.

Зразок приватного запрошення:

Дорогі Оленко та Романе!

Просимо Вас до нас на весілля, яке відбудеться 2 липня 1999 року за адресою: Харків, вул. Миру, 35, кафе “Мрія”.

Урочиста реєстрація о 12 годині в “Палаці щастя”.

Наречені Галина та Василь.

!!! Примітка:

- на офіційних запрошеннях, при потребі, може ставитися печатка;
- у звертаннях, які складаються з імені та по батькові, обидва слова вживаються в кличному відмінку (не можна змішувати кличний та називний відмінки: Іване Петрович або Іван Петровичу);
- у ділових паперах форма пошанної однини пишеться з великої літери (Ви, Вам, Ваші, Вас).

Доповідна записка

Доповідною запискою називається письмове повідомлення з будь-якого питання керівництву установи з висновками та пропозиціями. Доповідна записка інформує керівника установи про стан справ, певні факти та явища, про виконання роботи, певну ситуацію та ін.

За формою та змістом доповідна записка близька до заяви, проте є деякі відмінності: у заяві йдеться про особисте прохання, здебільшого не пов’язане з виконанням службових обов’язків, а доповідна записка складається в тому разі, коли необхідно виразити думку організації чи службової особи з певного питання й подати конкретні пропозиції щодо його розв’язання.

Залежно від цільового призначення доповідні записки можуть бути ініціативного, інформаційного або звітного характеру.

У доповідних записках, які виготовляються не на бланках, повинні бути такі реквізити:

Найменування адресата (посада, прізвище, ініціали керівника, якому подається записка).

Найменування автора документа (посада, прізвище, ім’я та по батькові).

Назва виду документа.

Заголовок.

Текст (інформація чи пропозиція) з відповідною аргументацією.

Перелік додатків, якщо такі наявні, із зазначенням кількості аркушів.

Дата складання записки.

Підпис.

Зміст доповідної записки повинен бути лаконічним за формою викладу (він, як правило, розбивається на пункти), наведені факти – достовірними, пропозиції – сформульованими. Якщо наведені факти або зроблені висновки потребують цифрового чи документального підкріплення, то вони оформляються як додаток до неї. Закінчується доповідна записка висновками, повідомленням про вжиті заходи і конкретними пропозиціями.

Зразок доповідної записки:

Проректорові з навчальної роботи ХДПУ
проф. прізвище, ініціали
завідувача кафедри української
та російської мов
проф. прізвище, ім'я та по батькові

Доповідна записка
про виконання навчального навантаження в 1999 – 2000 навч. році кафедрою
української та російської мов

Навчальне навантаження в 1998 – 1999 році становило 15400 годин.

На 1999 –2000 навч. рік навантаження планується в обсязі 24000 навч. годин, зокрема:
для стаціонарної форми навчання – 22000 навч. годин;
для заочної форми навчання – 2000 навч. годин.

Зростання навантаження буде відбуватися за рахунок збільшення годин на дисципліну "Українська мова" для студентів усіх факультетів і форм навчання.

На кінець 1998 – 1999 навч. року штат співробітників кафедри складав 16 чоловік, у тому числі: завідувач кафедри, професор – 1, доцентів – 3, старших викладачів – 6, викладачів – 4, старших лаборантів – 1, лаборантів – 1.На 1999 – 2000 навч. рік просимо виділити кафедрі такий штат: завідувач кафедри, професор – 1, доцентів – 3, старших викладачів – 10, викладачів – 8, старший лаборант – 1, лаборант – 1. Усього 24 співробітника.

28 травня 1999 р.

Пояснювальна записка

Пояснювальна записка – це письмове пояснення на вимогу керівника з приводу ситуації, що склалася, фактів, дій або вчинків працівників (найчастіше — порушення дисципліни, невиконання службових завдань). Інколи пояснювальна записка — це вступ до якогось документа (плану, звіту, проекту).

Реквізити:
Назва виду документа.
Заголовок.
Посада, прізвище та ініціали керівника, якому вона подається.
Текст.
Посада, прізвище та ініціали особи, яка подає записку (може розташовуватися після адресата).
Дата.
Підпис.

Зразок:

Деканові природничо-гуманітарного
факультету доц. Турин М.І.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
про порушення навчальної дисципліни

Студенти групи Ав26 спеціальності "Англійська мова та література" не з'явилися на заняття з лексикології тому, що брали участь у студентській конференції "Переступити поріг надії". Конференцію організував Український Католицький Університет. Конференція проводилась з 10.00 до 14.00

18.11.05 р. Підпис

Звіт

Звіт – це письмове повідомлення про виконання певної роботи. Звіти бувають статистичні й текстові. Статистичні звіти пишуться на спеціальних, виготовлених друкарським способом бланках, текстові – на звичайному папері.

Реквізити:
Штамп установи.
Назва виду документа.
Заголовок (вказуються установа, напрям діяльності, звітний період).
Текст, який має такі частини:
- вступ (вказуються завдання, які було поставлено перед установою за звітний період):
- основна частина (опис та аналіз виконаної роботи);
- висновки (пропозиції, зауваження, перспективи на майбутнє).
Підпис керівника установи або особи відповідальної за складання звіту.
Дата складання.
Печатка.

Великий за обсягом звіт поділяється на частини, кожна з яких має свій заголовок.

У звітах, які не виходять за межі структурного підрозділу, печатка, штамп установи не ставляться.

Зразок:

Звіт
Про педагогічну практику з 12.02.03 по 12.03.03
студентки філологічного факультету Мандрики Н. Й.

Педагогічну практику проходила у СШ №34 м.Львова. У школі було створено належні умови для проходження практики. Усі вчителі української мови та літератури мають великий стаж роботи і високу фахову, методичну підготовку. Хоча шкільні кабінети української мови та літератури недостатньо обладнані технічними засобами навчання, проте добре забезпечені наочними посібниками та методичною літературою.

За час практики провела 14 контрольних уроків з мови та літератури. Всі уроки були обговорені з учителем і методистом. Практика в школі допомогла здобути практичні уміння і навички: проводити уроки різних типів, перевіряти будь-які види письмових робіт, планувати роботу з розвитку мовлення, виготовляти дидактичний матеріал для уроків.

Під час проведення уроків з мови та літератури особливих труднощів не виникало, за винятком аналізу контрольних робіт та диктантів.

Педагогічна практика поглибила і закріпила знання, здобуті в університеті, з фахових і психолого-педагогічних дисциплін, виробила вміння проводити навчально-виховну роботу з дітьми середнього шкільного віку, випробувати себе як класний керівник.

12.03.03 підпис

Протокол, витяг з протоколу, резолюція

Це документ, у якому фіксуються хід і результати роботи нарад, засідань, зборів, конференцій. У протоколах відображаються всі виступи з питань, що розглядаються, а також рішення, прийняті в результаті обговорення.

Протокол веде секретар або інша спеціально призначена особа.

Протоколи загальних зборів (засідань, нарад) підписують голова й секретар, а протоколи засідань комісій — усі члени комісій.

Текст протоколу складається з двох частин: вступної та основної. У вступній частині вказується дата проведення зборів, зазначаються прізвища та ініціали всіх присутніх. При великій кількості присутніх на засіданні їх список складається окремо й додається, а в протоколі зазначається лише загальна кількість присутніх. У цій частині подається також порядок денний зборів з переліком питань, що розглядаються. Основний текст протоколу поділяється на

розділи, які відповідають пунктам порядку денного. Кожен розділ містить такі частини:

— слухали;

— виступили;

— ухвалили.

Слово СЛУХАЛИ, як правило, друкується великими літерами, після нього ставиться двокрапка. У наступному рядку з абзацу вказуються ініціали й прізвище доповідача, тема доповіді. Далі викладається основний зміст доповіді або вказується, що текст додається.

Так само оформляється розділ ВИСТУПИЛИ.

У розділі УХВАЛИЛИ повністю записується прийняте рішення, яке може складатися з одного чи кількох пунктів або з констатуючої й резолюційної частин.

За обсягом фіксованої інформації протоколи бувають трьох видів:

1) короткі (записуються обговорювані питання, прізвища доповідачів, прийняті рішення);

2) повні (відрізняються від коротких стислим поданням виступів доповідачів і учасників);

3) стенографічні (дослівно фіксують увесь хід засідання).

Реквізити:

Назва виду документа, яку пишуть посередині рядка.

Порядковий номер протоколу.

Назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їх характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада).

Назва установи, підприємства чи організації, де відбулися збори, конференція.

Дату проведення зборів, засідання, наради, яку пишуть нижче від назви організації з лівого боку. У цьому ж рядку з правого боку пишуть місце проведення (назву міста).

Кількісний склад учасників, який пишуть з нового рядка. При великій кількості присутніх на засіданні їх список складають окремо й додають, а в протоколі зазначають лише загальну кількість. Якщо кількість учасників сягає 10—12 осіб, то вказують усіх присутніх.

Посади, прізвища, ініціали керівників зборів, конференції, наради (голови, секретаря, членів президії).

Порядок денний, тобто питання, що їх розглядають на зборах, нараді або конференції. Питання у порядку денному формулюють у називному відмінку.

Текст.

Перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок;

Підписи керівників зборів, засідання, конференції (голови й секретаря).

Зразок 1:

Протокол № 107

загальних зборів студентів І курсу природничо-географічного факультету

12.05.03

голова Мойсеєнко Л. Д
секретар Доценко В. О.

Присутні: заступник декана факультету доц. Кащенко М. П., доц. Макаров И. К., доц. Волошин Г.В., асистенти Кривоніс Б.Н., Литвин С.Ф., студенти І курсу.

Порядок денний:

1. Підготовка студентів до виробничо-польової практики.
2.Робота з озеленення та упорядження навколишньої території

І. СЛУХАЛИ:

Макарова П. К. Інформація керівника виробничо-польової практики.

ВИСТУПИЛИ:

Кривоніс Б. М. запропонував поділити студентів на підгрупи, визначити кожному завдання й години роботи на ділянці.

Литвин С.О. зазначив, що треба підготувати рослини, реактиви до початку практики.

УХВАЛИЛИ:

1. Усім студентам взяти участь у виробничо-польовій практиці.
2. Доручити керівникові практики скласти графік робіт.
3. Поділити студентів на групи й визначити час роботи на ділянці.

ІІ. Слухали:

Голова зборів (підпис) Л. Д. Мойсеєнко
Секретар (підпис) В. О. Доценко

Якщо на зборах проводяться вибори таємним голосуванням, результати оформляються окремими протоколами лічильної комісії: в одному зазначається склад комісії, а в другому — результати голосування.

Результати голосування з кожної кандидатури записуються так:

За Василишина І. Г. — 50 голосів, проти — 0, утримався — 1.

Протоколи групуються у хронологічному порядку і за номерами, документи, що стосуються одного протоколу, — за порядком денним.

Текст протоколу має бути точним, лаконічним, складеним на основі виступів, повинен усебічно характеризувати обговорюване питання з додержанням змісту й форми викладу, позиції учасників сторін.

Крім повного протоколу, є ще коротка форма — витяг з протоколу. У витягу вказують прізвища та ініціали тих, хто виступив (без викладу виступів), а також зміст прийнятих рішень. Витяг із протоколу підписують голова й секретар засідання. У протоколі роблять помітку про зроблений витяг, а також зазначають, кому його вручено чи надіслано.

Рішення колегіальних органів доводяться до виконавців і організацій, що належать до сфери управління установи, через надсилання їм рішень.

Рішення колегій установ впроваджуються в життя наказами керівника установи.

Резолюція — це документ, який фіксує рішення, постанову. Найчастіше резолюцію приймають на зборах, з'їздах, конференціях; її вміщують у кінці протоколу або пишуть окремо й додають до нього.

Резолюція складається із вступної (констатуючої) і директивної частин. У констатуючій частині спочатку відзначають досягнення з питання, що розглядається, а потім указують недоліки. У директивній (резолютивній) частині роблять узагальнені висновки, оцінюють роботу, визначають конкретні заходи з кожного питання, спрямовані на виконання поставлених завдань, усунення виявлених недоліків, зазначають відповідальних осіб.

Питання для самоконтролю

1. Які документи належать до інформаційних?
2. Що таке службовий лист?
3. Що таке протокол?
4. Що таке резолюція?
5. Як починається пояснювальна записка?
6. Що таке анотація?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Продовжіть речення:

1. Адреса – це…
2. Службові телеграми пишуть…
3. Телефонограма має такі реквізити…
4. Довідки можуть бути…
5. Доповідні записки бувають…

Завдання 2

Складіть речення із словосполученнями:

пояснювальна записка, особисті довідки, протокол підписує, слухали заяву, склали звіт.

Завдання 3

Від поданих іменників утворіть форми родового відмінка однини:

звіт, телефон, документ, лист, протокол, список, план, відгук, формуляр, юрист, варіант, інститут, успіх, комітет.

Завдання 4

Відредагуйте подане нижче оголошення, допишіть потрібні реквізити.

Оголошення

У кабінеті української мови відбудеться засідання гуртка.

Завдання 5

Складіть пояснювальну записку.

5.4. Особливості складання розпорядчих та організаційних документів

Управлінська документація. Оформлення стандартних документів.

Найчисленнішою групою документів є система управлінських (адміністративних, загальних) документів, пов'язана з виконанням основних управлінських функцій (планування, координація діяльності тощо).

До її складу входять:

А. Організаційні документи (положення, статут, інспекція, правила).
Б. Розпорядчі документи (постанова, ухвала, розпорядження, наказ, витяг із наказу, вказівка).
В. Довідково-інформаційні документи (акт, відзив, висновок, довідка, доповідь; службова, доповідна та пояснювальна записки; запрошення (повідомлення), пропозиція, звіт, огляд, план роботи, оголошення, протокол та витяг із протоколу, службові листи (офіційна кореспонденція), телеграма, факс, телефонограма).
Г. Документи з кадрово-контрактових питань (автобіографія, заява, посвідчення, характеристика, список, контракт, трудова угода).
Д. Особисті офіційні документи (доручення, розписка, заповіт, посвідчення).

Розпорядчі документи : наказ, розпорядження, постанова

Це документи, за допомогою яких здійснюється розпорядча діяльність, оперативне керівництво в певній установі, організації, фірмі, на підприємстві.

1. НАКАЗ

Наказ – це розпорядчий документ, який видається керівником установи (структурного підрозділу) на правах єдиноначальності та в межах своєї компетенції, обов'язковий для виконання підлеглими.

Проект наказу створюється, як правило, у відповідному структурному підрозділі (виконавцем або керівником), підписується керівником структурного підрозділу, узгоджується з іншими посадовими особами установи, в компетенції яких знаходиться повне або часткове вирішення питання, про яке йдеться в наказі (заступником керівника установи, куратором питань, про які йдеться в наказі, юристом). До проекту наказу додають документи, що мотивують його доцільність.

Наказ набуває чинності з моменту його підписання, якщо інший термін не вказано в його тексті. Право підписання наказів визначається законодавством: зазвичай це право мають керівники установ, їхні перші заступники, а також деякі посадові особи відповідно до їх повноважень і компетенції.

Наказ діє доти, доки не буде скасований (особою, яка його підписала, або вищою інстанцією) або поки не буде виконаний чи поки не закінчиться термін його дії, вказаний у самому наказі.

Наказ не має юридичної сили та підлягає скасуванню, якщо він виданий із порушеннями встановлених правил.

Накази бувають індивідуальними й нормативними:

Індивідуальні накази пов'язані з вирішенням питань трудової діяльності конкретних осіб (заохочення й стягнення, переведення на іншу роботу тощо).

Нормативні накази — це безособові накази, які регламентують трудову діяльність усього трудового колективу чи його частини (правила внутрішнього трудового розпорядку, реорганізація структурних підрозділів тощо).

Розрізняють два види наказів:

— за особовим складом;

— з питань основної діяльності.

Накази щодо особового складу (це, як правило, індивідуальні накази) пов'язані з вирішенням питань трудової діяльності окремих працівників (зарахування на посаду, звільнення, преміювання тощо).

Накази з питань основної діяльності (нормативні накази) — це документи, які оформляють рішення керівника щодо організації роботи установи в цілому чи його структурних підрозділів (конкретні заходи щодо виконання директив вищих органів, планування роботи окремих структурних підрозділів тощо).

Накази складаються з таких реквізитів:

1. Повна назва установи, де видається наказ.
2. Назва документа.
3. Дата.
4. Номер.
5. Назва (заголовок) наказу (про що наказ).
6. Текст.
7. Підпис (посада керівника, підпис, ініціали, прізвище).Текст наказу складається, як правило, з констатуючої та розпорядчої частини.

Констатуюча частина складається зі вступу, де вказується причина видання наказу (наявність розпорядчого документа вищого органу тощо), аргументації (викладаються основні факти) та висновку (мета видання наказу). Розпорядча частина містить конкретні пункти, в яких викладається зміст наказу (заходи чи дії, строки, виконавці, відповідальні тощо).

У текстах наказів щодо особового складу (про зарахування, звільнення, переведення, надання відпустки тощо) слід указувати такі дані:

a. Прізвище, ім'я, по батькові (перший раз у тексті наказу вказується повністю) особи, яка зараховується (звільняється, переводиться) на посаду.
b. Назва посади (структурного підрозділу), на яку зараховується особа (з якої на яку переводиться, з якої звільняється).
c. Дата зарахування (звільнення, переведення). Якщо в тексті вона відсутня, приймається дата підписання наказу керівником установи.
d. На яких умовах (за контрактом, на постійну чи тимчасову роботу, на який термін, за сумісництвом тощо).
e. Особливі умови (скорочений робочий день, неповний робочий тиждень, матеріальна відповідальність тощо).
f. Форма оплати праці (відповідно до штатного розкладу, погодинна тощо).

<u>У таких наказах після тексту обов'язково вказується підстава:</u>

1. Для зарахування на посаду — заява особи, яка зараховується на посаду, згода керівника структурного підрозділу тощо.
2. Для звільнення з посади — заява особи, яку звільняють (за власним бажанням, у зв'язку з виходом на пенсію, ліквідація, реорганізація установи тощо з посиланням на відповідні статті КЗпП чи/та інші закони).
3. Для переведення з, однієї посади на іншу — заява особи, яку переводять, або відповідні статті КЗпП тощо.
4. Особа, яка зараховується на посаду (звільняється, переводиться), має ознайомитися зі змістом наказу, розписатися в оригіналі й зазначити дату ознайомлення з документом.

Зразок: ІЗЮМСЬКИЙ ЗАВОД ОПТИЧНИХ ПРИЛАДІВ
Наказ № 27-к
22.03.2009р. м. Ізюм

Про зарахування на посаду.

Аркадьїна Сергія Кузьмича зарахувати на посаду старшого інженера відділу капітального будівництва з 01.04.2009 р. з окладом відповідно до штатного розкладу.
Підстава: заява Аркадьїна С.К., згода начальника відділу капітального будівництва Семенцова Б.Ю.
Захар'їну Тетяну Геннадіївну зарахувати на посаду інспектора відділу кадрів з окладом відповідно до штатного розкладу.
Підстава: заява Захар'їної Т.Г., згода начальника відділу кадрів Чалої Т.М.
Директор (підпис) Г.Ф.Зав'ялов

Витяг з наказу

Витяг з наказу — це копія будь-якої частини оригіналу документа. Витяги з наказів оформляються для вирішення питань виробничої діяльності установ.

ХАРКІВСЬКИЙ ЗАВОД ТОЧНИХ ПРИЛАДІВ
ВИТЯГ З НАКАЗУ № 76-к
22.04.2010 м. Харків
Про створення експертної групи.
З метою своєчасного і якісного виконання замовлення відповідно до умов контракту № 32 від 15.04.2009 р. між ХЗТП та компанією «Торн» (Швеція)
НАКАЗУЮ:
Керівником експертної групи призначити провідного інженера відділу технічного контролю Китаєнка О. Л.
Експертній групі завершити роботу над технічною документацією до 29.10.2009 р.
Директор (підпис) Г.К.Коробцов
З оригіналом згідно:
Секретар (підпис) Т.І.Афанасьєва
(печатка)

Розпорядження

Розпорядження — це документ, який видається посадовими особами, державними органами, установами, підприємствами в межах їх компетенції й має обов'язкову юридичну силу щодо громадян (працівників) та підлеглих установ, яким адресовано розпорядження.

Розпорядження складають, як правило, підзаконні акти двох типів:
— загального характеру — тривалої дії (видаються Президентом, Кабінетом Міністрів та іншими органами виконавчої влади для виконання указів Президента, законів і рішень Верховної Ради);
— окремого характеру — стосуються конкретного вузького питання (видаються, як правило, в установах та на підприємствах їх керівниками та заступниками для вирішення оперативних завдань).

Розпорядження мають однаковий із наказами правовий статус, але замість слова «Наказую» вживаються слова «Вимагаю», «Доручаю», «Пропоную», «Забезпечити" тощо.

Розпорядження складаються з таких реквізитів:
1. Повна назва установи.
2. Назва документа.
3. Номер.
4. Дата видання.
5. Місце видання.
6. Назва (про що розпорядження).
7. Текст (констатуюча та розпорядча частини).
8. Додатки (при необхідності).

9. Посада, підпис, ініціали, прізвище особи, яка підписала розпорядження.

Зразок: СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ № 12

03.05.2010. м. Суми

Про вдосконалення системи мовної підготовки студентів та співробітників.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України № 198 від 8 вересня 1997 року «Про затвердження конкретних заходів щодо всебічного розвитку й функціонування української мови», наказу № 44 від 22.09.1997 р. Міністерства аграрної політики України «Про впровадження комплексних заходів щодо всебічного розвитку й функціонування української мови», розпорядження № 32 від 29 квітня 2002 р. управління освіти Сумської облдержадміністрації з метою подальшого всебічного впровадження української мови:

Створити робочу групу з перевірки якості діловодства на кафедрах і підрозділах університету (додаток № 1).

До 12 травня 2009 р. розробити систему заходів з поліпшення якості мовної підготовки студентів.

Створити при видавничому центрі навчально-консультаційний пункт з української мови.

Організувати курси української мови для викладачів і співробітників університету з урахуванням рівня володіння українською мовою.

Деканатам факультетів подати пропозиції, а бібліотеці університету підготувати заявку на придбання україномовної навчально-науково-методичної літератури на 2008-2009 навчальний рік.

Деканам факультетів та завідувачам кафедрами активізувати роботу зі створення навчальних посібників та методичних розробок українською мовою.

Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на проректора з навчальної роботи Лаврова М.К.

Ректор (підпис) С.В.Цесарський

Постанова

Постанова — це правовий акт, що приймається вищими та деякими центральними органами управління з метою розв'язання найбільш важливих і принципових завдань, що стоять перед цими органами, та встановлення стабільних норм і правил поведінки. Постанови приймаються Президією Верховної Ради України, Кабінетом Міністрів України та іншими органами управління. Текст складається із двох частин: констатаційної і розпорядчої. Перша містить вступ, оцінку становища або посилання на розпорядчий документ вищої установи. У другій частині наводяться запропоновані постановою заходи, визначається виконавець (виконавці) та термін виконання. Підписують її дві особи: голова колегіального органу й керуючий справами (секретар).

Реквізити: герб України; назва установи, що підготувала постанову; назва виду документа (постанова); дата; місце видання; заголовок (стислий виклад змісту постанови); підпис

Зразок: Герб України

Міністерство фінансів України

ПОСТАНОВА

від « » 20_р. м. Київ №

Текст постанови

I. Констатуюча частина.

II. Розпорядча частина.

ПОСТАНОВИВ (або ПОСТАНОВЛЯЄ):

1.

2.

3.

Керівник структурного підрозділу (підпис) Розшифрування підпису

Секретар (підпис) Розшифрування підпис

Ознайомлення з організаційними документами . Статут , положення, інструкція

Це такі документи, що закріплюють функції, обов'язки та права органів протягом тривалого терміну. Усі організації й підприємства у їх діяльності поряд із актами органів державної влади керуються положеннями, статутами, правилами та інструкціями.

Положення

Положення – це правовий акт ,що визначає основні правила та діяльності органів , структурних підрозділів органу, а також установ, організацій і підприємств, що їм підпорядковується.

Група	Як розробляється	Як затверджується
Типовий(загальний)	Для системи установ і підприємств	Вищим органом управління
Індивідуальний	На основі типового положення	Керівником підприємства(організації, закладу)

Реквізити: герб України, назва відомства, організації, структурного підрозділу; гриф затвердження, назва виду документа, положення; місце видання; дата; індекс; заголовок до тексту; текст; підпис; відмітка про погодження.

Зразок:

ЗАТВЕРДЖУЮ
Генеральний директор
(підпис і його розшифрування)

ПОЛОЖЕННЯ
про структурний підрозділ
17.08.2004 р.
Структура тексту

1. Загальні положення.
2. Основні завдання.
3. Функції.
4. Права та обов'язки.
5. Керівництво.
6. Взаємовідносини, зв'язок.
7. Майно і кошти.
8. Контроль, перевірка та ревізування діяльності.
9. Реорганізація та ліквідація.

Керівник структурного підрозділу (підпис і його розшифрування)

Статут

Статут — юридичний акт, що є зведенням правил, які регулюють діяльність організацій, установ, товариств, громадян, їх відносини з іншими організаціями та громадянами, права та обов'язки в певній сфері державного управління або господарської діяльності.

Група	Як розробляється	Як затверджується
Типовий(загальний)	Для певних систем установ, підприємств тощо.	Вищими органами державної влади та управління, з’ їздами громадських організацій.
Індивідуальний	Для певної організації шляхом конкретизації типових статусів.	Вищою установою, якій підлягають підприємства,організації тощо.

Статути після їх затвердження підлягають обов'язковій реєстрації в органах Міністерства фінансів України.

Реквізит: графік затвердження вищою установою чи органом управління; назва виду документа (статут); заголовок; текст; відмітки про погодження та реєстрацію; дата.

Зразок :

ЗАРЕЄСТРОВАНО
в Державній адміністрації
міста
Реєстраційний №_
Дата реєстрації« » г.
Заступник голови адміністрації
_. В.Г. Бук
(підпис)

Затверджено
протокол засідання
_____
(дата, номер)

СТАТУТ
(назва підприємства, установи, організації)
Структура тексту

1. Загальні положення.
2. Мета і завдання діяльності підприємства, установи.
3. Функції.
4. Утворення й використання коштів. Майно підприємства.
5. Управління.
6. Створення та використання пайового фонду.
7. Членство. Права й обов'язки.
8. Звіт, звітність і контроль.
9. Виробничо-господарська, зовнішньоекономічна діяльність.
10. Реорганізація та ліквідація.
11. Внесення змін та доповнень до Статуту.

| Київ—2004 |

Для чіткості викладу та зручності читання текст статуту розбивають на статті (пункти), що групують у розділи (позначають римськими цифрами).

Інструкція

Інструкція — правовий акт, який створюється органами державного управління для встановлення правил, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності та відносин установ, закладів, підприємств, службових осіб.

Групи:

1. Посадова.
2. З техніки безпеки.
3. З експлуатації різного обладнання та ін.

Інструкція затверджується вищими органами або керівниками організацій (чи їх наказом із зазначенням номера та дати видання). На інструкції може бути відмітка про те, що вона є додатком до розпорядчого документа. При затвердженні інструкції розпорядчим документом у ньому встановлюється термін введення інструкції, зазначаються відповідальні виконавці.

Реквізити: назва виду документа (інструкція); гриф затвердження; заголовок (сюди іноді входить назва документа); дата; індекс; місце видання; текст; підпис; види погодження

Текст викладається у вказівно-наказовому стилі із формулюваннями типу «повинен», «слід», «необхідно», «не дозволено». Текст документа має бути стислий, точний, зрозумілий,

оскільки він призначений для постійного користування. Зміст викладається від 2-ї, 3-ї особи, рідше — у безособовій формі.

Широко використовуються посадові інструкції —це документи, що визначають організаційно-правове становище працівника у структурному підрозділі, що забезпечує умови для його ефективної праці.

Зразок:

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор Інституту
геології НАН України
__,__, І.О. Леута
(підпис)
12.01.2010р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
(посада, відділ)
(підприємство, установа, організація)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1_____ (посада, відділ)
призначається на посаду і звільняється з посади наказом
_____ (посада, керівника)

1.2. _____- безпосередньо (посада)
підпорядкований керівнику _____(найменування підрозділу)

1.3. У своїй діяльності керується чинним законодавством України, наказами і розпорядженнями підприємства, посадовою інструкцією та дорученнями керівника
_____(установи, організації)

2. ЗАВДАННЯ ТА ОБОВ'ЯЗКИ

2.1_____(Розкривається зміст робіт, які відповідають посаді згідно з функціями підрозділу).

2.2. Бере участь у ...; готує необхідні матеріали для ...; відстежує стан ... і т. ін.

3. ПРАВА

_____має право
(посада)

3.1. За дорученням керівника _____
(відділу, іншого структурного підрозділу)
забезпечувати ...

3.2. За дорученням керівника _____
(відділу, іншого структурного підрозділу)
представляти від імені підприємства _____
(установи, організації)
структурний підрозділ в інших підприємствах з питань компетенції структурного підрозділу.

3.3. Брати участь у ...

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

_____-несе відповідальність за:
(посада)

4.1. Своєчасне і якісне виконання посадових завдань та обов'язків, планів роботи і доручень керівництва відділу.

4.2. Достовірність даних, які подаються керівництву підприємства та органам статистики.

4.3. Порушення правил внутрішнього розпорядку та трудової дисципліни

5. ПОВИНЕН ЗНАТИ

5.1. _____ _____повинен знати: _____
(посада)

6. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ

6.1. На посаду_____ призначається особа,
(назва посади)
яка має _____
(освіта, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний
рівень, стаж роботи на нижчих посадах тощо)

7. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ ЗА ПОСАДОЮ

7.1. Свою роботу _____пов'язує
(посада)
з ... підрозділами підприємства ...
Візи
З інструкцією ознайомлений _____ _____
(підпис) (ініціали, прізвище) (дата)

Питання для самоконтролю

1. Які документи належать до розпорядчих та організаційних документів?
2. Що таке наказ?
3. Про що йде мова у посадовій інструкції?
4. Що таке положення?
5. Що таке статут?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Напишіть проект наказу про зарахування працівника на посаду медичної сестри.

Завдання 2

Складіть посадову інструкцію до посади палатної медичної сестри терапевтичного відділення.

Завдання 3

Складіть речення, використовуючи подані словосполучення:
статут підприємства, розробили положення, обіймає посаду, посадова інструкція, відповідно до положення

Завдання 4

Складіть доповідну записку на ім'я директора медичного училища з приводу порушення дисципліни

Завдання 5

Складіть протокол зборів працівників терапевтичного відділення.

5.5. Укладання медичних документів

Майбутнім медичним працівникам необхідно добре знати основні документи своєї професії. Треба вміти грамотно писати та оформляти документацію, яка складається у лікувально – профілактичних закладах. Розглянемо деякі документи.

Ма Розглянемо

Медична карта стаціонарного хворого

Медична карта стаціонарного хворого, або історія хвороби, є основним медичним документом стаціонару. Її заповнюють на кожного хворого, який поступив у стаціонар. Медична карта містить усі необхідні відомості, які сприяють організації належного медичного обслуговування хворого і контролю за ним.

Паспортна частина, діагноз, з яким хворого направляють в стаціонар, і діагноз, що встановлено лікарем при поступленні хворого заповнюється в приймальному відділенні, останні записи в історії хвороби робить палатний лікар.

У карті стаціонарного хворого відображаються усі відомості про хворого,які необхідні для правильної діагностики та лікування, а саме: скарги хворого, анамнестичні дані, історію даного захворювання. Його перебіг, усі клініко-діагностичні дослідження і лікувальні заходи, оперативні втручання, консультації спеціалістів і консиліуми.

Код форми по ОКУД_____

Код закладу по ООПО_____

Міністерство охорони здоров'я України

_____ЦРЛ_____

Панкератична хвороба	

Медична карта № 113-29
стаціонарного хворого

Дата та час прийому
_____
Дата та час виписки_____
Відділення_____палата№_____
Переведений до
відділення_____
Проведено
ліжкоднів_____
Види транспортування: на каталці,на кріслі,може ходити (підкреслити)
Група
крові_____Резусналежність_____
_____
Побічні дії ліків_____

1.Прізвище, ім'я ,по
батькові_____
2.Стать_____
3.Вік_____
4.Постійне місце проживання:
місто,село(підкреслити)_____
№ телефона._____
5.Місце праці,професія або
посада_____
6.Ким направлений
хворий_____
7.Доставленний у стаціонар за терміновим показником: так, ні, через _____
годин.
отримання травм: госпіталізований у плановому порядку(підкреслити)
8.Діагноз закладу який
направив_____
9.Діагноз при находженні_____
10.Діагноз клінічний_____

Виразкова хвороба 12 п.к-кі. Загострення Дата встановлення

11. Діагноз заключний клінічний
а) Основний: _____
_____
б)Ускладнення основного:
_____
в)Супутній:
_____
12. Госпіталізований у даному разі з приводу даного захворювання:вперше,повторно
_____ разів

13. Хірургічні операції, методи обстеження та післяопераційні ускладнення.

14. Інші види лікування
_____

15. Відмітка про видачу листка непрацездатності
№_____з_____до_____№_____з_____до_____
№_____з_____до_____№_____з_____до_____

16.Результат захворювання: виписаний - з одужанням, з покращанням, без змін, з погіршенням;
_____

Помер у приймальному відділенні, померла вагітна до 28 тижнів вагітності, померла вагітна після 28 тижнів вагітності породілля, породільниця.

17.Працездатність відновлено повністю, знижена, тимчасово втрачена, стійко - втрачено в зв'язку з даним захворюванням, з інших причин (підкреслити).
18.Для поступивших на експертизу-заключення_____
_____

19.Особливівідмітки_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Лікуючий лікар Зав.відділенням
_____ _____
(підпис) (підпис)

Направлення на дослідження

При підозрі на епідеміологічне захворювання (жовтуху), хворому заповнюють направлення на епідеміологічне дослідження, в якому зазначають прізвище, ім'я та по батькові хворого, його адресу, професію, дату початку захворювання, звертання до лікаря, встановлення діагнозу, описують характер клінічних проявів, дані лабораторного дослідження та діагноз.

НАПРАВЛЕННЯ ХВОРОГО НА ЕПІДЕМІОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

1. Прізвище, ім'я та по батькові _____
Стан (чол.- жін.)
2. Адреса: населений пункт _____ вул.
Дім № _____корпус № _____ кв. № _____
3. Професія або заняття хворого _____
Місце роботи _____ адреса організації_____
4. Ходить в школу №_____ клас _____дитяча організація_____
Група _____
5. Останній день_____
6. Дати : а) початок захворювання _____
б) з'явлення жовтухи _____ в) звернення до лікаря_____
г) установлення діагнозу: начального _____
закінченого _____ д) госпіталізації_____
назва лікуючої організації, посилюючого звістку _____
7. Госпіталізований в_____за_____ днів до з'явлення
жовтухи, через _____дні після з'явлення жовтухи.
8. Описання характера клінічних проявів, які передують жовтушному періоду
(диспепсичні,катаральні) _____ _____
9. Хворів, чи ні жовтухою в минулому да ні, коли_____
10. На підставі чого поставлений діагноз клінічний, лабораторний
Дані спеціального лабораторного дослідження _____
Тяжкість захворювання: тяжка, середня, легка_____
11. Мав спілкування з хворим, запідозрюваними на захворювання грипом
чи катаром верхніх дихальних шляхів, ангіною: да ні. коли
_____ де_____

Міністерство охорони здоров'я України

ЕКСТРЕНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ІНФЕКЦІЙНЕ ЗАХВОРЮВАННЯ. ХАРЧОВЕ, ГОСТРЕ ПРОФЕСІЙНЕ ОТРУЄННЯ

1 Діагноз _____
2 Прізвище, ім'я, по батькові _____
3. Ч.Ж.(підкреслити).
4. Вік_____
5. Адреса: населений пункт
Район _____вул. _____ дім № кв. №
6. Назва та адреса місця роботи, навчання (для дітей-дитячої установи)

7 . Дата захворювання _____ 8. Дата первинного звертання (з приводу даного захворювання)_____

9. Місце та дата госпіталізації (або № наряду)_____

10.В разі отруєння-вказати, де воно сталося, чим отруєний _____

11. Проведені первинні протиепідемічні заходи: додаткові данні_____

12. Дата та час первинної сигналізації (по телефону та ін.) в СЕС

Прізвище повідомившого _____Хто прийняв повідомлення

13.Назва закладу, який направив повідомлення_____

Реєстраційний № _____ в журналі № 60-лік.

14.Дата та час надсилання повідомлення_____

Підпис надсилаючого повідомлення_____

15.Дата та час отримання повідомлення СЕС_____

Регістраційний № _____ в журналі СЕС _____

Підпис прийнявшого повідомлення _____

ВИМОГА НА ОДЕРЖАННЯ ЛІКІВ З АПТЕКИ

Штамп лікувального закладу Аптека № Вимога № Від «____»_____ Кому

Форма № 16А-П НАКЛАДНА №_____ Від «____»_____ Через кого Довіреність

№ п/п			Кількість			
			Потрібна	Видана		

Всього:

Сума:_____

(прописом)

Зав. відділенням_____

видав_____

Ст. медсестра_____

одержав_____

Зав. аптекою_____

Рецепт

- (от лат.- отримувати) - письмове, встановленої форми (на друкованому бланку), звернення лікаря в аптеку про відпущення лікарського засобу в певному дозуванні або виготовлення лікарської форми із позначення засобу вживання ліків; являється основною для відпущення із аптек більшості лікарських засобів.

- Існує 2-1 форми рецептурних бланків - для відпущення лікарських засобів по повній вартості дорослим і дітям;

для відпущення лікарських засобів безкоштовно або на пільгових підставах

- Рецепт пишуть на латинській мові, а засіб вживання ліків на російській або національній мові із позначення дози, частоти, часу прийому і тривалості курсу лікування.
- Виписують чітким почерком, чорнилами або кульковою ручкою. З лівої сторони рецептурного бланка залишаються поля для таксировки відпущених з аптеки лікарських засобів.
- В рецепті зазначають прізвище, ім'я та по батькові, вік хворого дату (рік, місяць, число), прізвище, ім'я по батькові лікаря.
- Ці позначення ставляться на початку рецепту і носять назву надпису, заголовку. Потім перелічують всі латинські назви, що входять в даний рецепт, речовин з вказівкою їх кількості.
- Дозу лікарських речовин зазначають в десятинній системі вимірювання Якщо декілька лікарських речовин виписують в одній і тій же дозі, то її цифрову величину зазначають тільки один раз після назви останньої речовини. Для зазначення того, що відмічене, кількість відноситься і до всіх останніх речовин ставлять знак "аа" (скорочено від лат.- порівну). Дози лікарських речовин, що входять в пропис, вказують на правій стороні рецептурного бланку біля назви лікарської речовини.
- В тих випадках, коли максимальну дозу отруйних або сильнодіючих речовин перебільшують, необхідно вказувати їхню кількість прописом з добавленням аптечного знаку і підпису лікаря в підтвердження того, що доза виписана не випадково.
- Якщо правильність дози не підтверджена, фармацевт знижує дозу речовин.

Код формы по ОКУД 5108305
Медицинская документационная
форма № 148-1-у-88
Утверждена Минздравом
12 августа 1988 г.

РЕЦЕПТ серия _____№_____

_____ _____ 2010 г.

(дата выписки)

Ф.И.О. больного_____

(полностью)

Возраст_____

Адрес или № медицинской карты амбулаторного больного

Ф.И.О. врача_____

(полностью)

Руб.	Коп.	Rp.
Подпись и	личная	печать врача М.П.
Рецепт		действителен в течение 10 дней, 2 месяцев

(ненужное зачеркнуть)

Ротапринтавтомат Зак. № 36-09 100000 2010 г.

Температурний листок

На кожного хворого, що поступає в стаціонар заводиться температурний листок. У цьому листку зазначають прізвище ім'я та по батькові хворого, номер історії хвороби, номер палати. У вигляді кривої відмічають чистоту пульсу (шкала"п"), дані вимірювання температури (шкала"т"), а у вигляді стовпчиків - рівень систолічного та діастолічного тиску (шкала"ат"). У нижній частині температурного листка записують дані підрахунку частоти дихання за 1 хв, масу тіла, а також кількість випитої за добу рідини і добову кількість виділеної сечі.

Протоколи

Протокол - це один з найпоширеніших документів колегіальних органів. У ньому фіксують хід і результати проведення зборів, конференцій, засідань, нарад. У протоколах відбуваються всі виступи з питань, що розглядаються, і рішення, прийняті в результаті обговорення.

Протокол веде секретар або інша спеціально призначена особа. Протоколи загальних зборів (нарад) підписують голова і секретар, а протоколи засідань комісій -усі члени президії.

За обсягом фіксованих даних протоколи поділяються на : стислі, повні і стенографічні.

Основний текст протоколу поділяється на розділи, які і: відповідають пунктам порядку даного. Кожний розділ містить: 'Слухали", "Виступили", "Ухвалили". Слово "Слухали" друкується великими літерами, після нього ставиться двокрапка. У наступному рядку з абзацу вказують прізвище, ініціали доповідача (у називному відмінку) тему доповіді. Далі викладається основний зміст доповіді або вказується, що текст додається. Так само оформляється розділ "Виступили". У розділі "Ухвалили" повністю записується прийняте рішення, яке може складатися з одного чи кількох пунктів.

Текст протоколу має бути точним, лаконічним, складеним на основі виступів.

Крім повного протоколу, є коротка форма (витяг з протоколу) та про це в іншій лекції (зразок протоколу додається.)

Перш ніж познайомитись з новим документом нашого заняття, нам необхідно повторити все, що ми вже знаємо про протокол. Я почну речення, а ви їх продовжіть:

1. Протокол - це документ в якому...
2. Його веде...
3. Цей документ підписують...
4. Текст протоколу складається з...
5. При великій кількості присутніх на засіданні...
6. За обсягом інформації протоколи бувають...
7. У витягу з протоколу вказують...
8. Цей документ складають чи надсилають на вимогу...
9. Ми говоримо, що протокол це документ колегіальних органів тому, що...

Протокол про порушення санітарних норм.

Для реєстрації поточної діяльності санітарно-епідеміологічної служби існують облікові форми документації. Однією з таких форм є Протокол про санітарне порушення.

Лікарні, оздоровчі пункти є однім з найбільш важливих об'єктів санітарного нагляду. Плануються планові обстеження і непланові термінові відвідування об"єкті які ставлять за мету перевірити виконання санітарних вимог і раніше зроблених зауважень.

Для цього складається акт перевірки дотримання санітарного законодавства.

Він повинен містити вступну частину,описову частину, висновки і пропозиції.

У вступній частині вказується дата (число, місяць, рік) і місце складання акт; ким (посада, місце роботи і прізвищесанітарного лікаря) і в присутності кого проводилось обстеження об'єкта, найменування об'єкта, місце обстеження.

В описовій частині перераховуються санітарні порушення і співставляють з діючими правилами і нормами. В цьому і виявляється компетентність та ерудиція лікаря, а сам акт стає для керівника установи не тільки юридичним, а і санітарно-просвітним документом.

Акт закінчується висновками і пропозиціями щодо усунення виявленних поушень з указазанням терміну виконання з кожної пропозиції. Рекомендовані пропозиції і строки їх виконання узгоджуються з адміністрацією об'єкта, який обстежувався.

Акт підписується санітарним лікарем і керівником об'єкта. Якщо обстеження проводиться комісією, то акт підписується всіма членами комісії. У випадку відмови керівника підписати акт, він зберігає свою силу.

Акт складається мінімум у двох екземплярах. Один зберігається у СЄС, а другий передається в адміністрацію об'єкта.

Питання для самоконтролю

1. Які документи належать до фахових документів медичного працівника?
2. Про що повідомляється у медичній карті хворого?

3. Який документ складається у разі інфекційного захворювання?
4. Який документ складається для отримання ліків у аптеці?
5. Який документ складається при порушенні санітарних норм?

Тренувальні завдання

Завдання 1

Складіть протокол про порушення санітарних норм.

Завдання 2

Складіть запитання, необхідні для заповнення медичної карти хворого?

Завдання 3

Складіть екстрене повідомлення про харчове отруєння грибами.

Завдання 4

Складіть акт перевірки дотримання санітарного законодавства.

Завдання 5

Продовжіть речення.

За обсягом інформації протоколи бувають….;
Текст протоколу складається….;
Протокол підписують…;
Протокол надсилають на вимогу…;
Виписка з протоколу…

Контрольно – моніторингова частина

Тестові завдання

1. Головна ознака літературної мови:
   - **A.** Унормованість.
   - **B.** Варіативність.
   - **C.** Експресивність.
   - **D.** Милозвучність.
   - **E.** Черговість.

2. Українська мова є державною мовою в Україні відповідно до статті:
   - **A.** 10 Конституції України.
   - **B.** 5 Конституції України.
   - **C.** 9 Конституції України.
   - **D.** 53 Конституції України.
   - **E.** 14 Конституції України.

3. Основною ознакою офіційно-ділового стилю є:
   - **A.** Наявність реквізитів, що мають певну черговість.
   - **B.** Вживання різних граматичних форм іменників.
   - **C.** Побутова лексика.
   - **D.** Використання емоційно-забарвленої лексики.
   - **E.** Відсутність дієприкметників.

4. Тексти офіційно-ділового стилю вимагають:
   - **A.** Двозначності тлумачення змісту.
   - **B.** Точності формулювань, документації тверджень.
   - **C.** Вживання іншомовних слів.
   - **D.** Суто розмовної лексики.
   - **E.** Суто наукової лексики.

5. За походженням документи виділяють:
   - **A.** Постійні, тимчасові.
   - **B.** Оригінали, копії.
   - **C.** Службові, особисті.
   - **D.** Внутрішні, зовнішні.
   - **E.** Секретні, несекретні.

6. За стадіями створення документи виділяють:

A. Звичайні, термінові.
B. Стандартні, індивідуальні.
C. Оригінал, копія, витяг.
D. Оформлені на папері, диску, фотоплівці.
E. Секретні, несекретні.

7. Заява це:
A. Документ, в якому особа (установа) вказує на порушення її прав та інтересів з боку іншої особи (установи) і пропонує вжити належних заходів для ліквідації такого порушення.
B. Документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника.
C. Офіційне повідомлення, в якому викладається певне прохання з коротким його обґрунтуванням.
D. Офіційне прохання про надання роботи.
E. Документ, в якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність та професійні успіхи й досягнення особи, яка його складає.

8. Позначте рядок, у якому усі слова пишуться з апострофом:
A. М..ятний, роз..ятрений, присв..ята, пом..якшити.
B. В..язати, моркв..яний, комп..ютер, кур..єр.
C. Св..то, пів..ящика, верф..ю, ін..єкція.
D. Пір..я, прив..ялий, п..єдестал, під..їзд.
E. Пів..юрти, дзв..якнути, зв..язок, кров..ю.

9. Знайдіть речення, в якому *не* з словом пишеться окремо:
A. Банк (не) виконав зобов'язання.
B. Це лише (не) порозуміння.
C. Поясніть (не) зрозумілу ситуацію.
D. Склалась (не) велика проблема.
E. Лежала (не) прочитана книга.

10. Виберіть рядок, у якому у всі слова потрібно вставити буквосполучення *ьо*:
A. Дз..б, ма..р, л..довик.
B. С..годні, л..н, бо..вий.
C. Сл..за, ус..го, с..мий.
D. Т..хкати, д..готь, ...го.
E. Тр..х, при..м, осінн..го.

11. Виберіть правильний варіант написання слів:
A. Нічь, голубь, бібліотекарь, степ.
B. Ноч, голуб, бібліотекар, степ.
C. Ніч, голуб, бібліотекар, степ.
D. Ночь, голуб, бібліотекар, степ.
E. Ніч, голубь, бібліотекарь, степ.

12. Який документ складається при поступленні хворого до стаціонару:

- **A.** Автобіографія.
- **B.** Заява.
- **C.** Медична карта хворого.
- **D.** Температурний лист.
- **E.** Рецепт.

13. Щоб стати цікавим співрозмовником, необхідно:

- **A.** Усміхатися, говорити тільки про себе.
- **B.** Говорити про те, що цікавить слухачів, мати всебічні знання.
- **C.** Повчати слухачів, вживати якомога більше слів, які підкреслюють шанобливе ставлення до людей.
- **D.** Говорити не тільки те, що потрібно, але й те, чого не треба.
- **E.** Критикувати поведінку співрозмовника.

14. Наказом називається розпорядчий документ, який...

- **A.** Видається керівником органу державного управління і має організаційно-методичний характер щодо виконання правових документів цього органу.
- **B.** Видається керівником або колегіальним органом з метою вирішення оперативних питань; він має обмежений термін дії і стосується вузького кола організацій, посадових осіб і громадян.
- **C.** Видається керівником установи і стосується організаційних та кадрових питань.
- **D.** Видається заступником керівника установи.
- **E.** Видається для обговорення на зборах трудового колективу.

15. Яка ознака не відповідає офіційно-діловому стилю?

- **A.** Точність.
- **B.** Лаконічність.
- **C.** Послідовність.
- **D.** Емоційність.

E. Одноманітність викладу.

16. Мовні норми є обов’язковими:
   A. Для всіх носіїв мови.
   B. Для людей певної професії.
   C. Для письменників.
   D. Для ділових партнерів.
   E. Для дикторів засобів інформації.

17. Неправильно написане слово – це:
   A. Пунктуаційна помилка.
   B. Орфографічна помилка.
   C. Мовленнєва помилка.
   D. Орфоепічна помилка .
   E. Стилістична помилка.

18. Правильна розстановка розділових знаків це:
   A. Орфографічні норми.
   B. Стилістичні норми.
   C. Орфоепічні норми.
   D. Пунктуаційні норми.
   E. Лексичні норми.

19. Який документ не належить до професійної документації медика?
   A. Медична карта хворого.
   B. Історія пологів.
   C. Накладна.
   D. Температурний лист.
   E. Направлення на дослідження.

20. Який документ складається у формі графіка?
   A. Рецепт.
   B. Розписка.
   C. Акт.
   D. Температурний лист.
   E. Протокол.

21. Який документ складається у пологовому будинку при народженні дитини?
   A. Історія новонародженого.
   B. Акт обстеження.

C. Довідка.
D. Доручення.
E. Розпорядження.

22. Який документ складається в першу чергу при інфекційному захворюванні у дитячому оздоровчому центрі?
A. Наказ про заходи ліквідації.
B. Медична карта хворого.
C. Рецепт.
D. Направлення на УЗД.
E. Екстрене повідомлення про інфекційне захворювання.

23. Якою мовою складаються медичні документи?
A. Латинською.
B. Мовою пацієнта.
C. Українською.
D. Російською.
E. Якою бажаєте.

24. Мовний етикет – це:
A. Уміння красиво висловлюватись.
B. Правила мовленнєвої поведінки, прийняті національним колективом мовців.
C. Доброзичливі стосунки з колегами по роботі.
D. Уміння користуватися емоційною лексикою.
E. Вживання ввічливих слів.

25. Що впливає більшою мірою на поведінку співрозмовника?
A. Предметний зміст мовлення.
B. Рівень дотримання мовного етикету.
C. Уміння стримуватись.
D. Мовні помилки.
E. Емоційна лексика.

26. Яка з поданих формул вітання є правильною?
A. Вітаю з професійним святом.
B. Вітаю щодо професійного свята.
C. Вітаю згідно з професійним святом.
D. Вітаю за професійним святом.
E. Вітаю про професійне свято.

27. Яка з поданих формул порад та пропозицій є правильною?
A. Я пропоную Вам....

B. Я предлагаю Вам....
C. Я совєтую Вам....
D. Я говорю Вам....
E. Я кажу Вам...

28. Як етично правильно зробити зауваження?
A. Я повинен зробити Вам зауваження.
B. Я змушений зробити Вам зауваження.
C. Мною робиться Вам зауваження.
D. Я роблю Вам зауваження.
E. Я хочу зробити Вам зауваження.

29. Виберіть правильне визначення організаційних документів:
A. Це документи, за допомогою яких громадяни висл ь свої пропозиції, скарги, прохання.
B. Це документи, що містять інформацію про особовий скла зації, зафіксовану в заявах, наказах, автобіографіях.
C. Це документи, за допомогою яких здійснюється розпоряд діяльність, оперативне керівництво на підприємстві.
D. Це документи щодо створення спільних підприємств.
E. Це документи, що закріплюють функції, обов'язки та права органів протягом тривалого терміну.

30. Визначте документ з високим ступенем стандартизації:
A. Положення.
B. Автобіографія.
C. Особовий листок з обліку кадрів.
D. Характеристика.
E. Звіт.

31. Визначте документ з порівняно невисоким ступенем стандартизації:
A. Телефонограма.
B. Довідка.
C. Трудова угода.
D. Контракт.
E. Договір.

32. За способом викладу матеріалу текст документа поділяють на такі види
A. Опис, розповідь, реферат.
B. Міркування, конспект, опис.
C. Міркування, опис, тези.
D. Розповідь, опис, лист.
E. Розповідь, опис, міркування.

33. Який з перелічених документів складають переважно під час створення нових підприємств чи установ?

- **A.** Протокол.
- **B.** Наказ.
- **C.** Договір.
- **D.** Контракт.
- **E.** Положення.

34. За формою і змістом до інструкцій подібні...

- **A.** Анотації.
- **B.** Пояснювальні записки.
- **C.** Правила.
- **D.** Акти.
- **E.** Накладні.

35. Зведення правил, які регулюють основи організації і діяльності установи певної галузі господарства, є...

- **A.** Трудова угода.
- **B.** Положення.
- **C.** Правопис.
- **D.** Статут.
- **E.** Інструкції.

36. Стандартизація мови офіційних документів - це...

- **A.** Засіб скорочення невиправданої зайвої інформації в діловому документі.
- **B.** Вирізнення документів словниковими мовними засобами.
- **C.** Узгодження граматичних форм частин мови.
- **D.** Відповідність нормам загальнолітературної мови.
- **E.** Це вживання термінів в усіх видах документів.

37. Найголовнішим виявом етикету ділових паперів є:

- **A.** Достовірність, оригінальність мовлення.
- **B.** Достовірність, переконливість, тактовність.
- **C.** Інформаційне насичення, доказовість.
- **D.** Тактовність, почуття гумору, ввічливість.
- **E.** Міркування, опис, розповідь.

38. З'ясуйте, яке із запропонованих визначень розкриває зміст поняття „оголошення”:

- **A.** Документ, що надходить до установ, організацій за допомогою спеціального апарата телефонними каналами зв'язку.
- **B.** Документ, що містить інформацію про будь-який масовий захід, необхідність виконати якусь роботу; потребу в заміщенні вакантної посади та ін.

C. Коротка, стисла характеристика змісту книги, рукопису, статті тощо.
D. Коротка форма протоколу.
E. Письмове пояснення ситуації, що склалася, на вимогу керівника.

39. За формою оголошення бувають:
A. Писані, мальовані; друковані.
B. Звичайні, термінові.
C. Повні, стислі, стенографічні.
D. Внутрішні, зовнішні.
E. Офіційні, особисті.

40. Знайдіть неправильний відповідник іншомовному слову:
A. Апатія - байдужість.
B. Дефект - недолік.
C. Адекватний - об'єднаний.
D. Коаліція - група.
E. Пріоритет - першість.

41. Знайдіть слово, в якому пишеться ь :
A. Кон..юнктивіт.
B. Бар..єр.
C. Рел..єфний.
D. Комп..ютер.
E. Ін..єкція.

42. Знайдіть групу слів, в якій дотримано правил правопису іншомовних слів:
A. Тальк, ефір, женшень.
B. Ілюстрація, отит, інфекция.
C. Катіони, пациент, протеін.
D. Іоносфера, пальпація, депресія.
E. Інтуїтивний, цистіт, диагноз.

43. Знайдіть групу слів, де допущена орфографічна помилка:
A. Біосинтез, календула, істерика, клініцист.
B. Адикватний, візуальний, інфекція, розчин.
C. Реєстратура, міозит, інтуїтивний, алкалоїд.
D. Кофеїн, пепсин, аміак, інсулін.

E. Об'єктив, етимологія, апарат, аденоїди.

44. Знайдіть слово, в якому пишемо *і :*
A. Гастр..т.
B. Сп..рт.
C. Невр..т.
D. Д..спансер.
E. Кап..ляр.

45. Знайдіть слово, в якому пишемо *и :*
A. Д..агноз.
B. Мен..нг..т.
C. От..т.
D. В..там..ни.
E. Азотем..я.

46. Знайдіть слово, в якому зберігається подвоєння:
A. Ім...обілізація.
B. Біомас..а.
C. Ім...унітет.
D. Кардіограм..а.
E. Клас..ифікація.

47. Знайдіть слово, в якому не зберігається подвоєння:
A. Ван..а.
B. Тон..а.
C. Ір..адіація.
D. Мас..аж.
E. Ір..еальний.

48. Виберіть групу слів, в якій є орфографічні помилки:
A. Брашура, візит, інтиграл, дизінфекція.
B. Директор, гігієна, бюджет, амбулаторія.
C. Екіпаж, шифр, серія; гастрит.
D. Парашут, проект, форте, ліміт.
E. Пацієнт, циліндр, мільярд, фільтр.

49. Позначте рядок з правильним написанням імен по батькові:
A. Георгійович, Костянтинівна, Євгенівна, Володимиріївна.
B. Георгійович, Костянтинівна, Євгеновна, Володимирівна.
C. Георгієвич, Костянтинівна, Євгенівна, Володимирівна.
D. Георгійович, Костянтинівна, Євгенівна, Володимирівна.

E. Георгійович, Костянтиніївна, Євгенівна, Володимирівна.

50. Виберіть правильний варіант передачі російських прізвищ, імен та по батькові: Ёлкин, Геннадиевич, Иосиф

A. Єлкін, Геннадієвич, Йосиф.
B. Йолкин, Генадійович, Йосиф.
C. Йолкін, Геннадійович, Йосип.
D. Йолкін, Геннадійович, Йосиф.
E. Йолкин, Генадьович, Йосип.

51. У якому випадку пишеться доручення:

A. При влаштуванні на роботу.
B. При одержанні заробітної плати.
C. При наданні права однією особою іншій особі на отримання матеріальних цінностей.
D. При проведенні зборів.
E. При направленні на обстеження.

52. Виберіть правильні варіанти написання прізвищ осіб, від імені яких складається заява (від кого?):

A. Івановой, Приваловой, Власовой.
B. Івановій, Приваловій, Власовій.
C. Іванової, Привалової Власової.
D. Рижиковой, Назаровій, Рудьковської.
E. Іванової, Назаровой, Рудьковськой.

53. Позначити рядок, у якому імена по батькові утворені без помилок:

A. Сергійович, Віталіївна, Максимівна, Миколайович.
B. Ілліч, Яківна, Георгієвна, Петрівна.
C. Григорович, Олексіїч, Луківна, Євгенович.
D. Васильович, Іванівна, Вікторівна, Петровна.
E. Євгеновна, Борисівна, Аркадієвич, Миколаївна.

54. Текст автобіографії викладають від:

A. Першої особи однини.
B. Другої особи множини.
C. Третьої особи однини.
D. Першої особи множини.
E. Другої особи однини.

55. За призначенням характеристика належить:

A. До організаційних документів.
B. До документів щодо особового складу.
C. До розпорядчих документів.
D. До довідково-інформаційних документів.

E. До обліково-фінансових документів.

56. У якому ряду всі слова складноскорочені?
- **A.** Фінвідділ, Київвійськбуд, медсестра.
- **B.** Операція, землетрус, віхола.
- **C.** Відділ, медінститут, облвно.
- **D.** Перехід, землекоп, запис.
- **E.** Розмова, Укрпошта, Приватбанк.

57. У якому рядку допущена помилка у написанні скорочень?
- **A.** Укрпромбуд, техпромфінплан.
- **B.** Укрнафта, техогляд.
- **C.** Укрземлепроект, зав відділом.
- **D.** Укртелеком, філфак.
- **E.** Промінвестбанк, мехфак.

58. Яке з визначень є правильним?
- **A.** Відомість - це різновид документа, який найчастіше використо в бухгалтерській справі, в банківській системі.
- **B.** Відомість - це документ, у якому щось підраховується.
- **C.** Відомість - це діловий папір з реквізитами.
- **D.** Відомість – це облік заробітної платні.
- **E.** Відомість – це документ, що складається із списку.

59. Як називаються слова, які означають наукові поняття:
- **A.** Терміни.
- **B.** Архаїзми.
- **C.** Фразеологізми.
- **D.** Професіоналізми.
- **E.** Неологізми.

60. Яке з визначень є правильним?
- **A.** Список - це документ на отримання заробітної платні.
- **B.** Список - це перелік предметів, об'єктів, документів .
- **C.** Список - це документ, який створив спеціаліст.
- **D.** Список – це документ із прізвищ.
- **E.** Список – це документ, в якому міститься інформація.

61. Який документ складається у разі необхідності розповісти про якості працівника:
- **A.** Протокол.
- **B.** Характеристика.

C. Автобіографія.
D. Розписка.
E. Доручення.

62. Який реквізит списку вживається у першій графі?
A. Підписи відповідальних осіб.
B. Примітки.
C. Порядковий номер.
D. Дата.
E. Печатка.

63. Чи обов'язковим реквізитом є назва документа?
A. Ні.
B. Так.
C. Не завжди.
D. Тільки у друкованих документах.
E. Тільки у рукописних документах.

64. У якому рядку названі тільки реквізити документів:
A. Дата, печатка, поля.
B. Підпис, резолюція, печатка.
C. Назва, текст, аркуш.
D. Аркуш, підпис, дата.
E. Резолюція, текст, таблиця.

65. До якого виду документів відносяться список та відомість?
A. Розпорядчі.
B. Обліково-фінансові.
C. Довідково-інформативні.
D. Інформаційні.
E. Господарсько-договірні.

66. Офіційний документ, що засвідчує особу власника, його громадянство:
A. Автобіографія.
B. Паспорт.
C. Довідка.
D. Характеристика.
E. Доручення.

67. Документ, що посвідчує якийсь факт і складається в присутності свідків або на основі обстежень:

- **A.** Акт.
- **B.** Протокол.
- **C.** Наказ.
- **D.** Договір.
- **E.** Угода.

68. Документ, в якому фіксується угода двох чи кількох організацій:

- **A.** Лист.
- **B.** Наказ.
- **C.** Договір.
- **D.** Доручення.
- **E.** Розписка.

69. Яке з визначень є правильним ?

- **A.** Договір-це документ який фіксує угоду двох чи кількох організацій (підприємств) або інших юридичних осіб про встановлення, зміну, припинення взаємовідносин.
- **B.** Договір - це документ, у якому щось підраховується.
- **C.** Договір - це різновид документа, який найчастіше використовується в бухгалтерській справі.
- **D.** Договір – це угода про влаштування на роботу.
- **E.** Договір – це документ про угоду між фізичними особами.

70. Чи обов'язковим реквізитом є дата складання документа?

- **A.** Так.
- **B.** Ні.
- **C.** Не завжди.
- **D.** Тільки у рукописних документах.
- **E.** Тільки у друкованих документах.

71. До якого виду документів відносяться договір та трудова угода?

- **A.** Господарсько-договірні.
- **B.** Обліково – фінансові.
- **C.** Довідково – інформативні.
- **D.** Інформаційні.
- **E.** Організаційні.

72. Яким реченням надається перевага у ділових паперах?

- **A.** Складаним.
- **B.** Простим.
- **C.** З прямою мовою.
- **D.** Окличним ти питальним.
- **E.** З вставними словами.

73. Який документ не належить до професійної документації медика?
- **A.** Медична карта хворого.
- **B.** Історія пологів.
- **C.** Накладна.
- **D.** Рецепт.
- **E.** Направлення на дослідження.

74. Документ має бути :
- **A.** Особистий, названий, тимчасовий.
- **B.** Названий, підписаний, датований.
- **C.** Тривалий, датований, стандартний.
- **D.** Вхідний, названий, тимчасовий.
- **E.** Вихідний, підписаний, тривалий.

75. Що є типовою ознакою ділового стилю?
- **A.** Емоційність, точність.
- **B.** Лаконічність, чіткість.
- **C.** Образність, точність.
- **D.** Вживання фразеологізмів.
- **E.** Вживання термінів.

76. Дієслова доконаного виду означають:
- **A.** Дію у майбутньому.
- **B.** Завершену дію.
- **C.** Незавершену дію.
- **D.** Неодноразовість дії.
- **E.** Початок дії.

77. До І дієвідміни належать дієслова, що у ІІІ особі множиня мають закінчення:
- **A.** - ать, ять.
- **B.** - єш, иш.
- **C.** - уть, ють.
- **D.** - ив, їв.
- **E.** - ити, їти.

78. Які три способи мають дієслова:
- **A.** Дійсний, умовний, наказовий.

B. Дійсний, минулий, майбутній.
C. Умовний, теперішній, простий.
D. Доконаний, дійсний, умовний.
E. Наказовий, дійсний, недоконаний.

79. Неозначена форма дієслова це -
A. Дієприкметник.
B. Дієприслівник.
C. Інфінітив.
D. Складне дієслово.
E. Безособове дієслово.

80. У документі обов'язково необхідно дотримуватися:
A. Вживання звертань.
B. Простих речень.
C. Вживання власних імен.
D. Логічної послідовності.
E. Вживання вставних слів.

81. Коли виникає потреба у складанні протоколу?
A. При проведенні свята.
B. При проведенні зборів.
C. При проведенні екскурсії.
D. При діловій бесіді.
E. При проведенні дискусії.

82. Що ми вказуємо у вступній частині протоколу зборів?
A. Питання, що розглядаються.
B. Підпис секретаря.
C. Зміст доповіді.
D. Що ухвалили на зборах.
E. Номер протоколу, дату, кількість присутніх.

83.Коротка, усічена форма протоколу, в якій розкривається зміст лише одного питання називається:
A. Порядок денний.
B. Короткий протокол.
C. Витяг з протоколу.
D. Стислий протокол.

E. Неповний протокол.

84. З якого документа уривок?
„В ході перевірок виявлено порушення умов зберігання вакцин...”

A. Із доручення.
B. Із оголошення.
C. Із медичної карти хворого.
D. Із протоколу про порушення санітарних норм.
E. З доповідної записки.

85. Яка особа підписує протокол про порушення санітарних норм поруч з датою складання документу?

A. Керівник установи.
B. Особа, яка склала протокол.
C. Особа, яка вчинила порушення.
D. Свідок.
E. Головний лікар СЕС.

86. Що таке пропозиція?

A. Заява про бажання укласти угоду або відповідь з обґрунтуванн умов.
B. Обов'язки в угоді.
C. Спільне рішення.
D. Фіксація подій.
E. Інформація про подію.

87. В якому випадку треба скласти подання?

A. При влаштуванні на роботу.
B. При відстороненні від якоїсь діяльності.
C. При необхідності повідомити про збори.
D. При наданні відпустки.
E. При переході на іншу посаду.

88. Який порядок слів використовується у реченнях при складанні ділових документів?

A. Підмет, потім означення.
B. Присудок, підмет.
C. Підмет, присудок (прямий порядок слів).
D. Означення, потім головні члени речення.
E. Другорядні, потім присудок.

89. Де переважно стоять вставні слова?

A. В кінці речення.
B. В головному реченні.
C. У підрядному реченні.
D. На початку речення.

E. Між головними членами речення.

90. Яким реченням надається перевага у ділових паперах?

A. Складним.
B. З прямою мовою.
C. Простим.
D. Розповідним та окличним.
E. З однорідними членами.

91. Виберіть правильний варіант фрази:

A. У зв’язку з ... я наказую.
B. У зв’язку з ... наказуємо.
C. У зв’язку з ... наказується.
D. У зв’язку з ... наказую.
E. У зв’язку з ... суворо наказую.

92. Речення, які складаються з двох або кількох простих речень, рівноправних за смислом і зв'язаних сполучниками називаються?

A. Розповідними.
B. Складносурядними.
C. Простими.
D. Поширеними.
E. Складнопідрядними.

93. За допомогою чого поєднуються слова в реченні?

A. Сполучників та інтонації.
B. Сполучників та часток.
C. Закінчень слів.
D. Сполучників та прислівників.
E. Інтонації та закінчень.

94. Якщо прості речення далекі за змістом одне від одного, ставимо:

A. Тире.
B. Крапку з комою.
C. Кому.
D. Двокрапку.
E. Дужки.

95. Між реченнями, що входять до безсполучникового складного речення, коли друге розкриває зміст першого ставимо:

A. Кому.
B. Дужки.
C. Тире.
D. Двокрапку.

E. Крапку з комою.

96. Виберіть слово, яке в родовому відмінку має закінчення *у* :
   A. Кілометр...
   B. Автомобіл...
   C. Нож...
   D. Колектив...
   E. Києв...

97. Виберіть слово, яке в родовому відмінку має закінчення *а* :
   A. Дощ...
   B. Винятк...
   C. Образ...
   D. Грам...
   E. Аналіз...

98. Знайдіть вірний переклад фрази „жить по закону”:
   A. Жити по закону.
   B. Жити в законі.
   C. Жити за законом.
   D. Жити законно.
   E. Жити при законі.

99. Вживання якого слова не є нормативним?
   A. Постачальник.
   B. Учбовий.
   C. Наступний.
   D. Співіснувати.
   E. Міроприємство.

100. В якому слові замість крапок треба вставити літеру *е* :
   A. Пр..чудовий.
   B. Пр..значити.
   C. Пр..міський.
   D. Пр..вабливий.
   E. Пр..дніпровський.

Еталони відповідей на тестові завдання

1. A	**51.** C
2. F	**52.** C
3. F	**53.** A
4. B	**54.** A
5. C	**55.** B
6. C	**56.** A
7. C	**57.** C
8. D	**58.** A
9. F	**59.** A
10. C	**60.** B
11. C	**61.** B
12. C	**62.** C
13. B	**63.** B
14. C	**64.** B
15. D	**65.** B
16. F	**66.** B
17. B	**67.** A
18. D	**68.** C
19. C	**69.** A
20. D	**70.** A
21. A	**71.** A
22. E	**72.** B
23. C	**73.** C
24. B	**74.** B
25. B	**75.** B
26. A	**76.** B
27. A	**77.** C
28. B	**78.** A
29. C	**79.** C
30. C	**80.** D
31. A	**81.** B
32. E	**82.** E
33. E	**83.** C
34. C	**84.** D
35. D	**85.** B
36. A	**86.** A
37. B	**87.** B
38. B	**88.** C
39. A	**89.** D
40. C	**90.** C
41. C	**91.** D
42. D	**92.** B
43. B	**93.** A
44. E	**94.** B
45. C	**95.** D
46. A	**96.** D
47. D	**97.** D
48. A	**98.** C
49. D	**99.** E
50. C	**100.** A

Питання для підсумкового контролю знань

1.Культура фахового мовлення.

2.Державотворча роль мови. Мова як засіб пізнання, мислення, спілкування. Функції мови. Стилі і типи мовлення.

3. Літературна мова. Мовна норма. Види норм

4.Культура мови. Культура мовлення під час дискусії.

5.Мова і професія.

6.Майстерність публічного виступу. Види підготовки до виступу.

7.Мова і думка. Види, форми, прийоми розумової діяльності.

8. Основні закони риторики.

9.Поняття етики ділового спілкування, її предмет і завдання.

10.Основні види ділового спілкування: публічний виступ, ділова бесіда, службова нарада та переговори.

11. Основні правила ділового спілкування.

12.Мовленнєвий етикет.

13. Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей, переговорів, прийомів та по телефону.

14.Терміни і термінологія.

15.Лексика за сферою вживання.

16.Термінологічна і професійна лексика, її відмінність від загальновживаної.

17. Типи термінологічних словників (відповідно до фаху).

18. Складні випадки слововживання. Пароніми та омоніми.

19.Багатозначні слова і контексти. Синонімічний вибір слова.

20.Складноскорочені слова, абревіатури та графічні скорочення.

21. Орфографічні норми сучасної української літературної мови.

22. Морфологічні норми сучасної української літературної мови, варіанти норм

23.Синтаксичні норми сучасної української літературної мови

24. Документ — основний вид ділового мовлення. Загальні вимоги до складання документів.

25.Види документів та їх класифікація.

26.Правила оформлення сторінки. Вимоги до тексту документа.

27.Реквізити документів та вимоги до їх написання.

28.Документи щодо особового складу: автобіографія, характеристика, накази щодо особового складу, резюме, заява.

29. Довідково — інформаційні документи.

30.Види службових листів Ділове листування. Вимоги до офіційного листування. Етикет ділового листування.

31.Телеграма. Факс.

32.Оформлення довідково-інформаційних документів: оголошення, запрошення, доповідні і пояснювальні записки, виробничі звіти. Виробничі протоколи. Витяг з протоколу.

33. Особливості складання розпорядчих та організаційних документів

34.Укладання фахових документів (відповідно до напряму підготовки)

Словосполучення у мові медичного працівника

Багатий на вітаміни	Богатый витаминами
бажаний результат	желаемый результат
бачити на власні очі	видеть собственными глазами
благати про що-небудь	умолять о чем-либо
бракує повітря	не хватает воздуха
бути спроможним	быть в состоянии
ввести до складу	ввести в состав
величина становить	величина составляет
вживати заходів	принимать меры
відпустка через хворобу	отпуск по болезни
вхід за запрошеннями	вход по приглашениям
гарні стосунки	хорошие отношения
делікатна(тонка) обставина	щекотливое обстоятельство
добре бачити в сутінках	хорошо видеть в сумерках
довкілля,навколишній світ	окружающий мир
довколишні предмети	окружающие предметы
дотримуватися дієти	соблюдать диету
дотримуватися порад лікаря	следовать советам врача
дотримуватися режиму	придерживаться режима
з походження,родом	по происхождению
за будь-якої погоди	при любой погоде
Завдовжки	длиной, в длину
загострення хвороби	обострение болезни
задавнена хвороба	запущенная болезнь
займана посада	занимаемая должность
запобіжні заходи	меры предосторожности
зважати на обставини	считаться с обстоятельствами
значною мірою	в значительной степени
зробити що-небудь	сделать что-нибудь
інакше кажучи	другими словами, говоря иначе
йдеться про	речь идет о
кабінет долікарського огляду	кабинет доклинического осмотра

кажучи по суті	говоря по существу
консультуватися з приводу захворювання	консультироваться по поводу заболевания
лікар за фахом	врач по специальности
ліки за рецептом	лекарство по рецепту
медик за освітою	медик по образованию
на вимогу	по требованию
на думку кого-небудь	по мнению кого-либо
за ім'ям та по батькові	по имени и отчеству
на прізвище	по фамилии
наболіле питання	наболевший вопрос
навколишнє середовище	окружающая среда
наголосити на цьому питанні	сделать упор на этом вопросе
нашвидкуруч	на скорую руку
не можна гаяти ні хвилини	каждая минута на счету
нестерпний біль	нестерпимая боль
операція з приводу	операция по поводу
очікуваний результат	ожидаемый результат
паморочиться голова	кружится голова
перебіг подій	ход событий
перебіг хвороби	протекание болезни
перебувати на обліку	стоять на учете
перебувати під наглядом лікаря	находиться под наблюдением врача
передбачуваний результат	предполагаемый результат
питання заслуговує на увагу(варте уваги)	вопрос заслуживает внимания
підніматися сходами	подниматься по лестнице
повідомити при нагоді	сообщить при случае
подивімося	давай посмотрим
поставити питання руба	поставить вопрос ребром
постільні речі	постельные принадлежности
потрапити до лікарні	попасть в больницу
припало до смаку	пришлось по вкусу
прихильний до кого-небудь	расположенный к кому-нибудь
приходити до лікаря у призначений час(у визначений час)	приходить к врачу в назначенное время(в определенный час)
продовжувати листок непрацездатності	продлевать листок нетрудоспособности
рекомендації стосовно догляду за хворим	рекомендации по уходу за больным
рекомендації щодо догляду за хворим	рекомендации по уходу за больным
розглянути іншим разом	рассмотреть в другой раз
розлад травного тракту	расстройство пищеварительного тракта
скажу вам таке	скажу вам следующее
сказати відверто	сказать в глаза
спостережувані явища	наблюдаемые явления

справа просувається повільно	дело движется медленно
старший за віком	старший по возрасту
супровідні відчуття	сопутствующие ощущения
у разі необхідності рекомендується	при необходимости рекомендуется
ужити заходів	предпринять меры
указ скасовано	указ отменен
упродовж(протягом) доби	в течение суток
уразливе місце	уязвимое место
утамувати біль	утолить боль
Учбова частина	учебная часть
хворий потребує операції	больной нуждается в операции
хворий,який лікується	больной, находящийся на излечении
хворіти на туберкульоз	болеть туберкулезом
цілковита сліпота	полная слепота
цілодобовий нагляд за хворим	круглосуточное наблюдение за больным
час оперувати	пора оперировать
через якийсь час	спустя некоторое время
широко вживаний лікарський засіб	широко применяемое лекарственное средство
щодо цього є різні думки	относительно этого есть разные мнения
як виняток	как исключение
як на теперішній час	по нынешним временам
який (що) лікується	находящийся на лечении
ясна річ	ясное дело

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1.Ботвина Н.В. Офіційно-діловий та науковий стилі української мови: Навч. посіб. — К.: Артек, 1999.

2.Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери: Навчальний посібник -К.: А.С.К., 2003. — 400 с.

3.Зубков М.Г. Мова ділових паперів. — Харків: Торсінг, 2001.- 384 с.

4.Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне й непрофесійне спілкування — Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2004. — 480 с.

5.Культура фахового мовлення: Навчальний посібник / за ред. Н.Д.Бабич.- Чернівці: Книги XXI, 2005. -572 с.

6.Мацюк З.О. Станкевич Н.І. Українська мова професійного спілкування — К.: Каравела, 2005.

7.Мацько Л.І. Кравець Л.В. Культура українського фахового мовлення Навч. посіб. — К.: ВЦ "Академія", 2007. — 360 с.;

8.Панько Т.І., Кочан Т.І., Кочан І.М., Мацюк Г.П. Українське термінознавство — Львів: Вид-во “Світ”, 1994. — 214 с.

9.Токарська А.С., Кочан І.М. Українська мова фахового спрямування для юристів — К. : Знання, 2008. — 413 с.

10. Український правопис / НАН України, Інститут мовознавства імені О.О.Потебні; Інститут української мови — стереотип. вид. — К.: Наукова думка, 2003. — 240 с.

11. Унівесальний довідник-практикум з ділових паперів/ за ред. Л. О.Пустовіт — К.: Довіра, 2000 — 1017 с.

12. Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців: Навчальний посібник. — К.: Арій, 2008. — 424 с.

13. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: модульний курс. — К., 2008 — 448 с.

14. Шевчук С.В., Кабиш О.О. Практикум з українського ділового мовлення: Навчальний посібник. — К.: Арій, 2008. — 160 с.

Додаткова

1.Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: Підручник. — К.: Видавничий центр «Академія», 2004. — 344 с.

2.Мацько Л.І., Сидоренко О.М., Мацько О.М. Стилістика української мови: Підручник. — К.: Вища школа, 2003. — 462 с.

3.Лобода В.В., Скуратівський Л.П. Українська мова в таблицях: Довідник. — К.: Вища школа, 1993. — 239 с.

4.Методичні рекомендації для слухачів дистанційного курсу навчальної дисципліни «Ділова українська мова у державному управлінні» / Укладачі: Плотницька І.М., Калашнікова С.А., Манако А.Ф. — К.: Міленіум, 2003. — 58 с.

5.Мозговий В.І., Семенова Л.П., Лазарева Л.К. Ділова мова у таблицях. — Донецьк: РВ ДонНТУ, 2003. — 106 с.

6.Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2006. — 291 с.

7.Посібник з теорії і практики ділової української мови / Укладач: Антонюк Т.М. — Чернівці: 2000. — 57 с.

8.Шевелєва Л.А. Український правопис у таблицях: Правила, винятки, приклади, коментарі / за ред. проф.. А.О. Свашенко. — Харків: Світ дитинства, 1996. — 56 с.

9.Шевчук С.В. Службове листування. Довідник. — К.: ЛІТЕРА, 1999.

10. Ющук І.П. Практикум з правопису української мови. -К.: Освіта, 2008 — 254с.

Словники

1. Великий зведений орфографічний словник сучасної української лексики. / Уклад. і голов. ред. В.Т.Бусел. — К.: Ірпінь: ВТФ «Перун», 2003. — 896 с.

2. Великий тлумачний словник сучасної української мови. / Уклад. і голов. ред. В.Т.Бусел. — К.: Ірпінь: ВТФ «Перун», 2007. — 1736 с.

3. Головащук І.С. Російсько-український словник сталих словосполучень. — К., 2001.

4. Головащук І.С. Українське літературне слововживання: Словник-довідник. — К., 1995.

5. Гринчишин Д.Г. та ін. Словник-довідник з культури української мови. — Львів: Фенікс, 1996.

6. Гринчишин Д. Г., Сербенська О. А. Словник паронімів української мови. -К., 1986. 2-ге вид., перероб. і доп. — К., 2000.

7. Гринчишин Д. Г., Сербенська О. А. Словник паронімів української мови. — К.: Рад. шк., 1986. — 222 с.

8. Економічний словник-довідник / За ред. С.В. Мочерного. — К.: Femina, 1995.

9. Івченко А. Тлумачний словник української мови. -Харків: Фоліо, 2001.

10. Новий російсько-український словник-довідник: Близько 65тис. слів/ С.Я. Єрмоленко, В.І. Єрмоленко, К.В. Ленець, Л.О. Пустовіт. — К.: Довіра, 1996. — 797 с.

11. Пустовіт Й.О. та ін. Словник іншомовних слів. — К.: Довіра, 2000. — 635 с.

12. Російсько-український словник наукової термінології: Суспільні науки. — К.: Наук, думка, 1994.

13. Словник синонімів української мови: У 2-х томах / Редкол. А.А. Бурячок та ін. — К.: Наукова думка, 2000.

14. Словник фразеологізмів української мови / Уклад.: В.М. Білоноженко та ін. — К.: Наукова думка, 2003. — 1104 с. — (Словники України).

15. Шевчук С.В. Російсько-український словник ділового мовлення = Русско-украинский словарь деловой речи. К.: Вища школа, 2008. — 487 с.

Зміст

ПЕРЕДМОВА **2**

СТРУКТУРОВАНИЙ ПЛАН З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ **3**

РОЗДІЛ І. КУЛЬТУРА ФАХОВОГО МОВЛЕННЯ **7**

1.1. ВСТУП. ДЕРЖАВОТВОРЧА РОЛЬ МОВИ. ФУНКЦІЇ МОВИ. СТИЛІ, ТИПИ І ФОРМИ МОВЛЕННЯ **7**

Функції мови: 7
Закон про мови в Україні і передумови його прийняття. 9
Стилі, типи і форми мовлення 10
Тренувальні завдання *13*

1.2. ЛІТЕРАТУРНА МОВА. МОВНА НОРМА. КУЛЬТУРА МОВИ. КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ ПІД ЧАС ДИСКУСІЇ. СПЕЦИФІКА МОВЛЕННЯ МЕДИЧНОГО ПРАЦІВНИКА **14**

Мовні норми і культура мови 14
Типізація мовних норм 15
Становлення українського правопису і його сучасні проблеми 17
Тренувальні завдання *20*

1.4. ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК І ПРИЙОМІВ МИСЛЕННЯ. ВИДИ, ФОРМИ, ПРИЙОМИ РОЗУМОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. ОСНОВНІ ЗАКОНИ РИТОРИКИ **22**

Класифікація видів мислення 23
Основні закони риторики 25
Тренувальні вправи *27*

РОЗДІЛ ІІ. ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ **29**

2.1. ПОНЯТТЯ ЕТИКИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ, ЇЇ ПРЕДМЕТ ТА ЗАВДАННЯ **29**

Завдання курсу «Етика ділового спілкування» - допомогти студентам: 30
Тренувальні завдання *33*

2.2. СТРУКТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ. ТЕХНІКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ. МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ **34**

Структура і техніка спілкування 34
Форми спілкування 35
Функції спілкування 35
Бар'єри спілкування 35
Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні 36
Види та рівні спілкування 37

МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ **38**

УВАГА! КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ **40**

Тренувальні завдання *41*

2.3. ПРАВИЛА СПІЛКУВАННЯ ФАХІВЦЯ ПРИ ПРОВЕДЕННІ ЗУСТРІЧЕЙ, ПЕРЕГОВОРІВ, ПРИЙОМІВ ТА ПО ТЕЛЕФОНУ **42**

Нарада 43
Переговори 44
Культура телефонного діалогу 44
Правила етикету ведення телефонної розмови 45
Основні вимоги до етикету телефонної розмови 46
Підготовка до ділової телефонної розмови 48
Висновки 49
Тренувальні завдання *50*

РОЗДІЛ 3. ЛЕКСИЧНИЙ АСПЕКТ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ **51**

3.1. ТЕРМІНИ І ТЕРМІНОЛОГІЯ. ЗАГАЛЬНОНАУКОВІ ТЕРМІНИ. СПЕЦІАЛЬНА ТЕРМІНОЛОГІЯ І ПРОФЕСІОНАЛІЗМИ. 51

Вимоги до термінів. 51
Лексика за сферою вживання 53
Тренувальні завдання *55*

3.2. СПЕЦІАЛЬНА МЕДИЧНА ТЕРМІНОЛОГІЯ І ПРОФЕСІОНАЛІЗМИ 56

Професіоналізми 56
Творення професіоналізмів. 58
Фразеологізми 59
Джерела української фразеології 61
Тренувальні завдання *64*

3.4. ТОЧНІСТЬ І ДОРЕЧНІСТЬ МОВЛЕННЯ. СКЛАДНІ ВИПАДКИ СЛОВОВЖИВАННЯ. ПАРОНІМИ ТА ОМОНІМИ. ВИБІР СИНОНІМІВ 66

Точність і доречність мовлення 66
Лексикологія 67
(гр.сл. – словесний, словниковий; учення) – розділ мовознавчої науки, який вивчає словниковий склад мови. Іншими словами ця наука про лексику, тобто про сукупність усіх слів і виразів певної мови. 67
Однозначні й багатозначні слова. 68
Синоніми 68
Пароніми 70
Омоніми 70
Тренувальні завдання *72*

РОЗДІЛ IV. НОРМАТИВНІСТЬ І ПРАВИЛЬНІСТЬ ФАХОВОГО МОВЛЕННЯ 74

4.1. ОРФОГРАФІЧНІ ТА ОРФОЕПІЧНІ НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ. ТИПИ ТЕРМІНОЛОГІЧНИХ СЛОВНИКІВ . ОРФОГРАФІЧНІ ТА ОРФОЕПІЧНІ СЛОВНИКИ 74

Правопис власних назв 74

СКЛАДНІ І СКЛАДЕНІ ІМЕНА ТА ПРІЗВИЩА 76

Й ПОХІДНІ ВІД НИХ ПРИКМЕТНИКИ. 76

Правопис Власних прізвищ 77
Складні іменники 78
II. Складні числівники та займенники. 79
III. Складні прикметники. 80
Правопис прислівників, прийменників, сполучників, часток 81
Тренувальні завдання *86*

4.2. МОРФОЛОГІЧНІ НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ, ВАРІАНТИ НОРМ. 87

4.3.СИНТАКСИЧНІ НОРМИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ 87

Іменники на позначення професій, посад, звань 87
Відмінювання прізвищ, імен, по батькові, географічних назв 88
Відмінювання прізвищ 89
Відмінювання імен 90

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ЗАЙМЕННИКІВ У ДІЛОВИХ ПАПЕРАХ 93

Прийменники в діловому мовленні 96
Синтаксичні структури в професійному мовленні 97
Складні випадки керування в ділових паперах 97
Граматичний мінімум. Специфіка вживання частин мови у ділових документах. 98
Тренувальні завдання *99*

РОЗДІЛ V. СКЛАДАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ДОКУМЕНТІВ 101

5.1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО СКЛАДАННЯ ДОКУМЕНТІВ. ТЕКСТ ДОКУМЕНТА. ОСНОВНІ РЕКВІЗИТИ. ВИДИ ДОКУМЕНТІВ 101

Поняття про документи 101

Види документів 102
Сучасні вимоги до графічного оформлення документів 103
Відмітки на документах. Реквізити документів 106
Тренувальні завдання *107*

5.2. УКЛАДАННЯ ДОКУМЕНТІВ ЩОДО ОСОБОВОГО СКЛАДУ 108

Автобіографія 108
Характеристика 109
Накази щодо особового складу 110
Резюме 110
Заява 112
Скарга 112
Тренувальні завдання *113*

5.3. ТЕКСТОВЕ ОФОРМЛЕННЯ ДОВІДКОВО – ІНФОРМАЦІЙНИХ ДОКУМЕНТІВ 114

Види службових листів 114
Ділове листування 115
Телеграма 120
Оголошення 123
Запрошення 125
Доповідна записка 126
Пояснювальна записка 127
Протокол, витяг з протоколу, резолюція 129
Тренувальні завдання *132*

5.4. ОСОБЛИВОСТІ СКЛАДАННЯ РОЗПОРЯДЧИХ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ДОКУМЕНТІВ 133

Розпорядчі документи : наказ, розпорядження, постанова 133
Розпорядження 136
Постанова 137
Положення 138
Статут 139
Інструкція 140
Тренувальні завдання *142*

5.5. УКЛАДАННЯ МЕДИЧНИХ ДОКУМЕНТІВ 143

Медична карта стаціонарного хворого 143
Направлення на дослідження 146
Рецепт 147
Температурний листок 149
Протоколи 149
Тренувальні завдання *151*

КОНТРОЛЬНО – МОНІТОРИНГОВА ЧАСТИНА 152

ЕТАЛОНИ ВІДПОВІДЕЙ НА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ 170

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ 171

СЛОВОСПОЛУЧЕННЯ У МОВІ МЕДИЧНОГО ПРАЦІВНИКА 172

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ 175

Український
народний одяг
70к
УКРАЇНА UKRAINA
4 823027 113272