

Міністерство освіти і науки України
Відокремлений структурний підрозділ
ВСП «Любешівський технічний фаховий коледж
Луцького національного технічного університету»



УКРАЇНСЬКА МОВА (ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)

Методичні вказівки

до самостійної роботи здобувачів освіти
освітньо-професійного ступеня молодший бакалавр
галузі знань 24 Сфера обслуговування
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
денної форми навчання

Любешів 2023

УДК 811.161.2(07)

К 77

До друку

Голова методичної ради ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ»_____Герасимик-Чернова Т.П.

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій коледжу

Бібліотекар_____М.М. Демих

Затверджено методичною радою ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ»

протокол №_____від «_____»_____2023 р.

Рекомендовано до видання на засіданні циклової методичної комісії викладачів соціально-гуманітарних дисциплін та іноземних мов

протокол №_____від «_____»_____2023 р.

Голова циклової методичної комісії_____Л.М.Кравчик

Укладач:_____Л.М.Кравчик, викладач вищої категорії

Рецензент: _____

Відповідальний за випуск:_____Л.М.Кравчик, викладач вищої категорії, голова циклової методичної комісії викладачів соціально-гуманітарних дисциплін та іноземних мов

Українська мова (за професійним спрямуванням) [Текст]: методичні вказівки до самостійної роботи здобувачів освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної форми навчання /уклад. Л.М.Кравчик – Любешів: ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ», 2023.- 60 с

У методичних вказівках подано теми для самостійного вивчення дисципліни “Українська мова (за професійним спрямуванням)”, кожна з яких містить план, рекомендовану літературу, методичні вказівки щодо опрацювання теоретичних положень, завдання та запитання для самоконтролю.

Л.М.Кравчик, 2023

Зміст

Зміст...	3
Вступ	4-5
Розділ 1. Культура фахового мовлення.....	
1.2. Літературна мова. Мовна норма. Культура мовлення. Культура мовлення під час дискусії	6-14
Розділ 2. Етика ділового спілкування.....	
2.1. Поняття етики ділового спілкування, її предмет і завдання.....	15-22
2.3. Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей, переговорів, прийомів та по телефону.....	22-26
Розділ 3. Лексичний аспект сучасної української літературної мови у професійному спілкуванні.....	
3.1. Терміни і термінологія. Спеціальна термінологія і професіоналізми. Типи термінологічних словників	26-37
3.2. Складні випадки слововживання. Пароніми та омоніми. Вибір синонімів.....	37-42
Вибір синонімів	37-42
Розділ 4. Нормативність та правильність фахового мовлення.....	
4.1. Орфографічні та орфоепічні норми сучасної української мови.....	42-46
4.2. Морфологічні норми сучасної української літературної мови, варіанти норм	46-52
Розділ 5. Укладання професійних документів.....	
5.2. Укладання документів щодо особового складу.....	52-60

ВСТУП

Дисципліна «Українська мова (за професійним спрямуванням)» є однією з базових для формування професійної компетенції здобувачів освіти, оскільки мова виступає одним з основних інструментів професійної діяльності сучасного фахівця. Сьогодні висококваліфікований фахівець будь-якої галузі повинен мати високу загальну й мовну культуру, уміти спілкуватися з людьми, висловлюватися точно, логічно й виразно, досконало знати фахову термінологію, що можливо тільки за умови глибокого вивчення рідної мови, свідомого ставлення до повсякденної мовної практики. Засвоєні знання та уміння з дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)» є основою для ефективного сприйняття відомостей з інших галузей знань, розвитку абстрактного мислення, реалізації творчого потенціалу майбутніх фахівців.

Метою викладання дисципліни є формування лінгвістичної та комунікативної компетенції здобувача освіти відповідно до напрямку його майбутньої професійної діяльності. Мета дисципліни визначається необхідністю підготувати фахівця – гармонійно розвинену особистість, здатну ефективно вирішувати професійні завдання за допомогою набутих лінгвістичних знань і комунікативних навичок. Поставлена мета передбачає розв’язання таких **завдань**:

- поглиблення знань про систему української мови, її одиниці, особливості функціонування;
- засвоєння теоретичних відомостей про українську літературну мову, її походження, суспільне значення, норми, стилі, специфіку професійної мови та її роль у професійній діяльності, особливості використання мовних засобів у фаховому мовленні;
- вироблення навичок правильного використання лексико-фразеологічних, морфологічних і синтаксичних засобів української мови відповідно до умов, мети й змісту комунікації;
- засвоєння теоретичних відомостей про термін, його ознаки, термінологічну систему, специфіку термінології обраного фаху, українські термінологічні словники;
- вироблення вміння користуватися довідковою лінгвістичною літературою;
- закріплення навичок грамотного письма.

Програма курсу «Українська мова (за професійним спрямуванням)» розрахована на 45 годин, протягом яких здобувачі освіти опановують курс. За програмою студенти цієї спеціальності оволодівають знаннями з таких змістових модулів: «Культура фахового мовлення», «Етика ділового спілкування», «Лексичний аспект сучасної української літературної мови у професійному спілкуванні», «Нормативність та правильність фахового мовлення», «Укладання професійних документів».

Студенти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» опановують курс «Українська мова (за професійним спрямуванням)» протягом 30 годин аудиторних(лекції – 15 годин, практичні – 15 годин), на самостійну роботу відводиться 15 годин.

Методичні рекомендації максимально спрямовані на самостійну, індивідуальну роботу здобувачів освіти, зокрема на опрацювання ними усіх тем відповідно до тематичного плану робочої навчальної програми, виконання спеціальних вправ з дисципліни.

Запропоновано 15 тем, до яких подано план, літературу, методичні вказівки для самостійного вивчення матеріалу, практичні завдання для самостійного контролю засвоєних знань. Усе це активізує здобувачів освіти у навчальному процесі, вчить їх працювати самостійно.

Робочою програмою визначено такі теми самостійних робіт:

1. Літературна мова. Мовна норма. Культура мовлення. Культура мовлення під час дискусії.
2. Поняття етики ділового спілкування, її предмет і завдання.
3. Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей, переговорів, прийомів та по телефону.
4. Терміни і термінологія. Спеціальна термінологія і професіоналізми. Типи термінологічних словників (відповідно до напрямку підготовки).
5. Складні випадки слововживання. Пароніми та омоніми. Вибір синонімів.
6. Орфографічні та орфоепічні норми сучасної української мови.
7. Морфологічні норми сучасної української літературної мови, варіанти норм.
8. Укладання документів щодо особового складу.

Методичні вказівки
Самостійна робота №1

Розділ 1. Культура професійного мовлення

Тема 2. Літературна мова. Мовна норма. Культура мови. Культура мовлення під час дискусії

План

1. Поняття літературної мови.
2. Мовна норма, варіанти норм.
3. Ознаки і аспекти культури мовлення.
4. Мовленнєва культура – критерій професійної майстерності фахівця.
5. Причини недостатнього рівня культури мовлення та способи підвищення мовленнєвої культури.
6. Культура мовлення під час дискусії.

Здобувачі освіти повинні:

знати зміст понять «літературна мова», «мовна норма», «функції мови»;
орієнтуватися в основних процесах розвитку сучасної літературної української мови;
визначати причини недостатнього рівня культури мовлення та способи підвищення мовленнєвої культури.

Література

1. Антонюк Т.М. та інші Українська мова (за професійним спрямуванням). Чернівці, Місто, 2010, с.12-15
2. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення, Донецьк, 2006, с.7, 90, 186-190, 225
3. Зубков М. Сучасна українська ділова мова. – Х.: Торсінг, 2005, с.15, 300.
4. Зубков В.Г. Сучасна українська ділова мова.- Харків, 2007., с.15, 300.
5. Зубков М.Г. Сучасне ділове мовлення.-Х.: Книжний клуб, 2008, с.18, 149- 151.
6. Мозговий В.І. Українська мова в професійному спілкуванні. – К., 2006, с.19-33, 134-138, 36.
7. Оперчук О. Українське ділове мовлення. – К.: Любисток, 2004, с.
8. Паламар Л.М., Кацавець Г.М. Мова ділових паперів. – К., Либідь 1995, с. 16,115,122.
9. Погиба Л. Г. та інші. Складання ділових паперів. К.: Либідь, 2002,с.
10. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення.-К.: Вища школа, 2000, с. 5- 6,12.
11. Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців.-К.: Літера, 2004, с.18-63.

Розгляд першого питання слід розпочати зі з'ясування таких понять.

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

Українська мова - єдина національна мова українського народу. Відповідно до статті 10 Конституції України, прийнятої Верховною Радою 28 червня 1996 року, українська мова є

державною мовою в Україні, «держава забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя на всій території України».

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

На ґрунті української національної мови формується і розвивається українська літературна мова. Як одна з форм національної мови вона існує поряд з іншими її формами - діалектами (територіальними і соціальними), просторіччям, мовою фольклору.

Літературна мова - це унормована, регламентована, відшліфована форма існування загальнонародної мови, що обслуговує найрізноманітніші сфери суспільної діяльності людей: державні та громадські установи, пресу, художню літературу, науку, театр, освіту й побут людей. Вона вважається найвищою формою існування мови. Літературна мова характеризується такими ознаками:

унормованістю;
уніфікованістю (стандартністю);
наддіалектністю;
поліфункціональністю;
стилістичною диференціацією (розвиненою системою стилів).

Найістотношою ознакою літературної мови є її унормованість, тобто наявність усталених мовних норм, - найбільш поширених, уніфікованих зразків репрезентації мовної системи.

Наддіалектність полягає в тому, що літературна мова, на відміну від територіальних діалектів, функціонує без будь-яких обмежень на всій території України. Наддіалектність літературної мови допускає її регіональне варіювання.

Маючи усну й писемну форму вираження, літературна мова охоплює всі сфери комунікативної практики суспільства за допомоги мовновиражальних засобів. Це і є її поліфункціональність.

У плані уніфікованості (стандартності) літературна мова зберігає свою цілісність і єдність, хоча має різноманітні мовні засоби та їх варіанти.

Літературна мова характеризується розгалуженою системою стильових різновидів, що взаємодіють між собою і сприяють розвитку мовновиражальних засобів.

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

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

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

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

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

Українська літературна мова постійно розвивається і збагачується.

Цей процес супроводжується усталенням, шліфуванням обов'язкових для всіх літературних норм.

Готуючись до другого питання, слід звернути увагу, що однією з головних ознак літературної мови є унормованість. Мовні норми – це сукупність загальноприйнятих правил, якими користуються мовці в усному і писемному мовленні. Виділяють орфоепічні, акцентуаційні, лексичні, орфографічні, пунктуаційні, стилістичні та граматичні мовні норми.

Висвітлюючи третє питання, необхідно вказати, що культура мовлення — це дотримання сталих мовних норм усної і писемної літературної мови, а також свідоме, невимушене, цілеспрямоване, майстерне вживання мовно-виражальних засобів залежно від мети й обставин спілкування.

Ознаки культури мовлення:

- 1.Змістовність – продумати текст й основну думку висловлювання.
- 2.Правильність і чистота – дотримуватися норм літературної мови: в усному висловлюванні – орфоепічних, лексичних, фразеологічних, словотворчих, граматичних, стилістичних.
- 3.Точність – добирати слова і будувати речення так, щоб найточніше передати зміст висловлювання.
- 4.Логічність і послідовність - говорити й писати послідовно, виділяючи мікротеми і встановлюючи зв'язок між ними; забезпечувати смислові зв'язки між словами і реченнями.

5. Багатство (різноманітність) – використовувати різноманітні мовні засоби (слова, словосполучення, речення), уникати невиправданого повторення слів, однотипних конструкцій речень.

6. Доречність (доцільність) – урахувати, сферу призначення висловлювання, його мету, обставини спілкування.

7. Виразність і образність – добирати слова і будувати речення так, щоб якнайкраще, найточніше передати думку, бути оригінальним у висловлюванні і впливати на співрозмовника (адресата мовлення).

Проблема культури мовлення проявляється в таких основних аспектах: нормативність, естетичність, поліфункціональність мовлення.

Нормативність - це дотримання правил усного і писемного мовлення: правильне наголошування, інтонування, слововживання, будова речень, діалогу, тексту тощо. Нормативність - це, так би мовити, "технічна" сторона мовлення, дотримання загальноприйнятих стандартів. Мова наша багата, їй властива розвинена синоніміка та варіантність на фонетичному, лексичному і граматичному рівнях. Наше завдання - розвинути в собі здатність оптимального вибору мовних засобів відповідно до предмета розмови, співробітника, мовленнєвої ситуації.

Умій слухати себе та інших з погляду нормативності. Будь вдячний тому, хто виправляє твої мовленнєві помилки. Свої ж зауваження, поради та рекомендації іншим роби тактовно, делікатно.

Естетичність мовлення - це реалізація естетичних уподобань мовця шляхом використання естетичних потенцій мови. Оптимально дібраний темп і звучність мовлення, уникнення нагромадження приголосних чи голосних, різноманітність синтаксичних конструкцій, доречність цитати чи фразеологізму, прислів'я чи приказки, тропів чи фігур, взагалі нестандартність мовлення - усі ці та інші резерви мови засоби неструктурної естетики роблять мовлення естетично привабливим. І навпаки.

Культура мовлення суспільства - це чи не найяскравіший показник стану його моральності, духовності, культури взагалі. Словесний бруд, що заповонив мовлення наших співгромадян, мовленнєвий примітивізм, вульгарщина - тривожні симптоми духовного нездоров'я народу.

Експериментально доведено, що грубе слово як негативний подразник діє кілька секунд, але реакція на нього триває декілька годин і навіть днів. Як наслідок - порушення нервової та серцево-судинної діяльності людини, її хвороба, а іноді й смерть.

Тому висока культура мовлення - це не інтелігентська забаганка, а життєва необхідність для народу.

Поліфункціональність мовлення - це забезпечення застосування мови в усіх перелічених аспектах, у кожній сфері спілкування. Коли ж людина поставлена через необхідність вживати

слова іншої мови, то є підстави говорити хіба що про культуру повторного суржика. А саме в такій ситуації опиняються зараз мовці в технічній, виробничій, діловій та деяких інших сферах.

Відповідаючи на четверте питання варто зазначити, що формування високої культури мовлення є невід'ємною ознакою загальнолюдської культури, зокрема для фахівця. Культура усного й писемного мовлення є не лише відображенням його вихованості, інтелігентності, чистоти помислів та вчинків, а й визначає в цілому культуру його праці й, що особливо важливо, культуру взаємин у щоденному спілкуванні в найрізноманітніших сферах мовленнєвої діяльності: від приватного спілкування – до спілкування на державному рівні.

Мова обслуговує комунікативні потреби людей у різних галузях: науці, техніці, виробництві, ділових стосунках, освіті, культурі, побуті. Мовою користуються соціально і професійно неоднорідні групи. Кожна з груп має свої мовні інтереси і виробляє свою власну систему спілкування. Так виникають соціальні, професійні діалекти, жаргони, різновиди загальнонародної мови, так звані субкоди мови.

Процес формування професійної культури мовлення складається з таких основних компонентів:

- засвоєння професійної лексики і термінології свого фаху;
- прищеплення здобувачам освіти навичок роботи зі словниками, довідниками;
- формування вмінь сприймання, відтворювання і створення фахових текстів різних видів і стилів;
- моделювання мовленнєвих ситуацій, які виникатимуть у майбутній професійній діяльності;
- боротьба з мовленнєвою неохайністю в спілкуванні, уникнення типових порушень літературної мови в мовленнєвих стереотипах фахової галузі.

Щоб оволодіти цими навичками, слід засвоїти основні поняття культури мови та споріднених з нею дисциплін (стилістика, риторика, загальне мовознавство, історія мови, лінгвістика тексту, книгознавство, термінознавство, лексикографія), усвідомити провідні принципи культури користування українською мовою.

Доведено, що **культура професійного спілкування** - один із найважливіших складників професійної культури фахівця, який забезпечує його конкурентоспроможність на сучасному та майбутньому ринку праці, дозволяє вирішувати виробничі проблеми, спираючись на уміння спілкуватись і співпрацювати з різними людьми.

Встановлено, що культура професійного спілкування є системою, інтегративною єдністю таких компонентів: мотиваційно-ціннісного; когнітивно-пізнавального; морально-духовного; емоційно-почуттєвого; оперативно-діяльнісного й мовно-мовленнєвого. Зазначені змістово-структурні компоненти культури професійного спілкування діалектично пов'язані між собою. Динаміка їх розвитку залежить від цілеспрямованості та інтенсивності впливу на нього,

створення відповідного соціокультурного фону і психолого-педагогічних умов, урахування особистих потреб, інтересів, прагнень і досвіду майбутніх спеціалістів.

Культура професійного спілкування - це система комунікативних норм, знань, умінь і цінностей, яка реалізується у процесі міжсуб'єктної взаємодії фахівців і є фактором, що супроводжує його професійну діяльність у виробничій сфері й зумовлює її фахово-комунікативну спрямованість.

Розглядаючи п'яте питання, слід зазначити, що культура мови передбачає досконале оволодіння лексичними, орфоепічними, граматичними, стилістичними мовними нормами й уміння застосовувати їх на практиці.

Найчастіше причиною порушень мовних норм є інтерференція — явище змішування норм української та російської, рідше української та польської чи інших мов.

Тривалий час сфера вживання української мови штучно обмежувалася на користь російської. Українську мову не використовували у державних установах, сфері науки, техніки, на заводах і фабриках, в армії, у спорті тощо.

Крім того, радянська влада зробила своєрідний винахід — силове урядове втручання у внутрішні закони мови. Свого часу царська Росія обмежувалася екстралінгвістичними заходами: забороною вживання української мови, переселенням українців на незаселені території, відсутністю освіти українською мовою, переманюванням фахівців і високоосвічених людей. Поруч із цими класичними методами радянська система встановила контроль над структурою української мови: заборонила певні слова, синтаксичні конструкції, граматичні форми (зокрема, кличний відмінок), змінила правописні й орфоепічні правила, алфавіт (вилучено букву г), натомість пропагуючи інші норми, ближчі або ідентичні до російських. Уже в 30-х роках ХХ ст. український правопис зазнав кардинальних змін, спрямованих на зближення української мови з російською.

Мовна політика доходила до того, що функціонування мови розписували по пунктах: визначали, які слова можна вживати, які — ні. Слова, не схожі на російські, вилучали з нашої мови або оголошували застарілими, діалектними, штучними. Існували списки слів, які під час редагування треба було вилучати з оригінальних і перекладних творів.

Така мовна політика зумовлювалась тим, що у Радянському Союзі існувала концепція поступового злиття націй та зближення мов. Українську мову силоміць уподібнювали до російської.

Проте українська мова не занепала, бо, по-перше, має велику кількість носіїв, а, по-друге, є сильною, багатою і розвиненою, з великим потенціалом і здатністю до подальшого розвитку. Українська мова має милозвучну фонетичну систему, виняткове лексичне і фразеологічне багатство, величезні словотвірні можливості, досконалу граматику, чіткий і логічний

синтаксис. Тому після здобуття Україною незалежності почалося відродження української мови, її стрімке збагачення, розширення сфери вжитку.

Однак таке тривале силове втручання у внутрішню систему мови викликало появу деяких негативних процесів. У результаті практичного втілення концепції зближення мов виник суржик — лексична, граматична, синтаксична суміш російської та української мови. Суржиком розмовляють малоосвічені люди, які зазвичай недосконало володіють як російською, так і українською мовою. Явище суржику кардинально відрізняється від двомовності — вільного володіння двома мовами одночасно, без змішування й перекручування.

Позбутися суржику ми зможемо тоді, коли кожен з нас ретельно вивчатиме рідну мову, дбатиме про правильність і культуру повсякденного мовлення. Адже мова не тільки називає предмети чи дає нам змогу спілкуватися, вона є інструментом мислення. Дбаючи про культуру мови, ми увиразнюємо й вдосконалюємо своє мислення.

Справжнє володіння мовою виникає тільки тоді, коли ми не просто знаємо і поважаємо її, але й готові до повсякденного самовдосконалення і навчання, прагнемо до постійного підвищення рівня культури свого мовлення.

Причини недостатнього рівня культури мовлення та способи підвищення мовленнєвої культури:

Відсутність мотивації до пізнання та бажання самовдосконалення.

Недостатні знання теорії мови, системи мови, закономірностей функціонування її одиниць.

Не володіння мовними нормами.

Відсутність сприятливого середовища.

Використання жаргонізмів (зокрема молодіжного сленгу) та територіальних діалектизмів.

Недотримання мовленнєвого етикету, що полягає в умінні поважно, з цікавістю слухати співрозмовників, нікого не перебиваючи, тактовно включатися у розмову, докладно та зрозуміло висловлюватись.

Шляхи підвищення особистої культури мовлення різноманітні. Для початку слід:

- виробити стійкі навички мовленнєвого самоконтролю і самоаналізу;
- не говорити квапливо - без пауз, "ковтаючи" слова;
- частіше "заглядати у словник" (М. Рильський), правопис посібники зі стилістики тощо, вивчати мовлення майстрів слова;
- читати вголос (особливо прозорі тексти), із дотриманням усіх аспектів нормативності;
- заучувати напам'ять художні твори, причому не тільки віршовані;
- оволодівати жанрами, видами писемного мовлення, зокрема ділового мовлення;
- привчити себе до систематичного запису власних думок та спостережень, щоденних записів, сімейних хроніки тощо;

- виробити звичку читання з "олівцем у руках" - жоден цікавий і вартісний вираз не повинен бути втрачений для вас.

Шляхів до мовної досконалості безліч. Але всі вони починаються з любові до рідної мови, бажання майстерно володіти нею, з відчуттям власної відповідальності за рідну мову.

Культура мови регламентується законом. У чинному законодавстві є стаття, що передбачає карну й адміністративну відповідальність за вживання нецензурних висловів.

Розглядаючи шосте питання, слід пам'ятати, що дискусія (від лат. discussio - «дослідження») - це публічний діалог, у процесі якого зіштовхуються різні, протилежні точки зору. Метою дискусії є з'ясування і зіставлення позицій, пошук правильного рішення. Дискусія - один з видів суперечки. У риториці суперечка - це характерне обговорення проблеми, спосіб її колективного дослідження, при якому кожна зі сторін відстоює свою правоту.

Прагнення зайняти власну позицію - сильна потреба людини, пов'язана із самоствердженням. В атмосфері суперечки максимально виявляються такі особистісні властивості, як самостійність і нонконформізм. Тому суперечки цікаві й емоційно притягальні, тому вони постійно супроводжують життя окремих людей і колективів. Там, де панує авторитарна система мислення, відсутній плюралізм думок, не можуть успішно розв'язуватися трудові задачі. Тому керівник повинен володіти мистецтвом суперечки. У діловому спілкуванні дискусію спеціально організовують на зборах, а також використовують як метод дослідження ринку. При цьому група споживачів обговорює під керівництвом ведучого теми, що цікавлять фірму. Наприклад, така дискусія дозволяє довідатися реакцію покупців (клієнтів) на вироблений товар (послугу).

Особливе значення мають професійні дискусії, які мають призводити до вирішення певних професійних питань. У зв'язку з цим виникає питання правильного ведення дискусій. Це в першу чергу стосується психології ведення дискусії, логічної та мовної культури дискусій.

Основні правила дискусії

1. Всі відкрито висловлюють свої думки.
2. Всі точки зору повинні поважатися.
3. Слухайте інших не перебиваючи.
4. Не говоріть занадто довго та занадто часто.
5. Водночас говорить лише одна особа.
6. Дотримуйтесь позитивних ідей та стосунків.
7. Не критикуйте себе та інших.
8. Незгоди й конфлікти відносно ідей не повинні бути направлені на конкретну особу.

Примітки:

1. Дуже важливо, щоб всі погодились з кожним пунктом правил, "ратифікували" їх. Це дозволить далі посилатися на ці правила як на "закон поведінки" під час дискусій.

2. Зауваження щодо порушень не повинні бути брутальними або образливими. Можуть бути застосовані будь-які форми.

3. Перелік правил не є сталим і непорушним. Учасники можуть змінювати та доповнювати його. Але важливо написати його разом. Це спочатку створить атмосферу спільних зусиль, а не накинутих настанов.

Питання для самоперевірки

1. Яку мову називають літературною? Чим вона відрізняється від загальнонародної?
2. Що таке мовні норми? Охарактеризуйте їхні основні типи.
3. Під впливом яких факторів виникають порушення мовних норм?
4. Що таке культура мови? Як її досягнути?

Завдання

1. Відредагуйте речення, звертаючи особливу увагу на порушення морфологічних норм: Тепер по вулицям ходити опасно: всюди сосульки і ужасний голольод. Не шуткуй з цим, піди до лікаря, хай тобі випише якесь обезболююче лікарство. Не хватає ще, щоб у тебе зробилася язва жолудка. Тобі любий скаже, що легше попередити хворобу, ніж лічити її. Раніше я думав, що то пустяк, але біль була така сильна, що прийшлося просити обезболююче лікарство. Давайте обговоримо питання про відстрочку виплати платежів. Він рахується самим сильним студентом в нашій групі. Напротязі трьох днів на мій адрес надійшло два листа і відкритка. На площадці перед вежею ми побачили мраморних львів. У нас три дня була перевірка.

2. Відредагуйте речення, звертаючи особливу увагу на порушення словотвірних норм: Вчора я неходив на каток і просидів дома весь день. Я так рахую, що ти ризикуєш: а вдруг він зробить після перериву пробірку. Я зупинився на обочині перед перехрестком. Хтось неожидано позвонив, що ТЮГ замінірований, і всіх евакуїровали звідти, так як опасалися, що він взірветься. Цього року були сплошні перебої зі снабженням топлива, бо наші поставщики постоянно бастували. Я і сам догадався, що треба приміняти цей спосіб: по-другому рішити цю задачу ніяк не получається. Стьопа задержується в командировці, так як несподівано появились термінові задачі. Жінко, ви не підкажете, як проїхати до залізничного вокзала. Таможенник зібрав у всіх паспорта для перевірки і приказав пред'явити речі для досмотра. Чому ви відказуєтесь прийняти участь у цих міроприємствах?

Самостійна робота №2

Розділ 2. Етика ділового спілкування

Тема 2.1. Поняття етики ділового спілкування, її предмет і завдання

План

1. Поняття спілкування, його види.
2. Сутність і зміст етики ділового спілкування.
3. Етичні норми і нормативи.
4. Професійна етика.

Здобувачі освіти повинні:

знати сутність, види, завдання етики ділового спілкування, етичні норми та нормативи;
використовувати набуті знання в процесі ділового спілкування.

Література

1. Коваль А.П. Ділове спілкування : Посібник,- К.: Либідь, 1992.
2. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : Навчальний посібник з етикету для студентів.- Суми: ВТД «Університетська книга», 2002.- 208 с
3. Культура української мови : Довідник.- К.: Либідь, 1990.-304 с
4. Культура фахового мовлення : Навч. посіб. / За ред. Н. Д. Бабич.- Чернівці: Книги ХХІ, 2006. - С 76-128.
5. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування : Навч. посіб.- 2-е вид.- К.: Каравела, 2008.- С 52-81; 109-120.
6. Мацько Л. І., Кравець Л. В. Культура фахової мови : Навч. посіб.- К.: ВЦ «Академія», 2007.- С 138-150
7. Михайлюк В. О. Українська мова професійного спілкування : Навч. посіб. - К.: ВД «Професіонал», 2005. - С 56-85.

Методичні вказівки

Відповідаючи на *перше питання*, варто зауважити, що *спілкування* – процес передавання інформації однією людиною іншій (кількох осіб особі чи особам).

За своїми формами і видами спілкування досить різноманітне.

За основною класифікаційною ознакою – ступінню участі або неучасті в ньому мови – виділяють вербальне (словесне спілкування, яке в свою чергу поділяється на усне і писемне мовлення) і невербальне (безсловесне) професійне спілкування.

За характером зв'язку спілкування поділяється на:

- безпосереднє (контакт один на один);
- опосередковане - за допомогою письмових чи технічних засобів, віддалених у часі чи в просторі учасників спілкування;

За кількістю учасників у спілкуванні розрізняють такі різновиди спілкування:

- міжособистісне спілкування, тобто безпосередні контакти людей у групах чи парах, постійних за складом учасників;
- масове спілкування, тобто багато безпосередніх контактів між незнайомими людьми, а також комунікація, опосередкована різними видами засобів масової інформації.

За включенням у процес спілкування соціальних складових спілкування поділяють на:

- міжособистісне спілкування (спілкування між конкретними особистостями, які володіють індивідуальними якостями, що розкриваються в процесі спілкування і організації взаємних дій). Соціальні ролі мають при цьому допоміжне значення;
- рольове спілкування (спілкування між комісіями визначених соціальних ролей, коли дії, поведінка учасника такого спілкування визначаються виконуваною соціальною роллю). У процесі такого спілкування людина відображається не тільки як індивідуальність, а як соціальна одиниця, що виконує визначені функції. Індивідуальність підпорядковується соціальній ролі. Іноді таке спілкування називають ще офіційним, або формальним.

Різновидом рольового спілкування є ділове спілкування, тобто спілкування між співрозмовниками (партнерами, опонентами), які мають відповідні соціальні позиції, визначені їх соціальними ролями і відповідними функціями, спрямоване на повне або часткове вирішення конкретних проблем, організацію спільної діяльності, дій.

Роль невербальних засобів у професійному спілкуванні. *Зверніть увагу!* Дослідники стверджують, що більше 50% інформації про інших людина **отримує** за допомогою невербальних **засобів**, близько 40% – за допомогою інтонації, звуків, темпу і ритму **мови** і тільки 7% – за допомогою слів. Отже, у спілкуванні, зокрема професійному, роль невербальних засобів доволі значна.

До невербальних засобів спілкування відносять: *міміку, візуальний контакт* (діловий, світський та інтимний погляди), *жести* (ритмічні, емоційні, вказівні, зображувальні, жести-символи), *позу, ходу, інтонацію, гучність, темп, тембр, тональність, дотики у формі потиску руки, поплескування по плечах, поцілунку*. Важливим невербальним засобом вважається стиль «костюма», під яким розуміють спільність форм і деталей зовнішніх виявів людини, – це верхній одяг (плаття, сорочка, блуза, брюки, піджак, жакет), *взуття та аксесуари* (головний убір, краватка, сумка, пояс, годинник, авторучка), *прикраси, зачіска, макіяж*. Більше того, деякі модельєри відзначають, що найважливішою, найбільш інформативною частиною гардеробу сучасної людини є зовсім не одяг, а зачіска і взуття.

Розгляд другого питання слід розпочати з того, що 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. Змістом ділового спілкування є "діло", з приводу якого виникає і розвивається взаємодія.

Ділове спілкування визначається як специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями. Ділове спілкування, на відміну від його інших видів, має свої особливості, а саме:

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- відповідність певним загальновизнаним і загальноприйнятим правилам;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначаються їхні мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за рамки певного кола;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- значущість кожного партнера як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їхній внутрішній світ.

Людина, яка спрямовує інформацію (комунікатор), і людина, яка її приймає (реципієнт), у діловому спілкуванні постійно міняються місцями, завдяки чому у людей, які спілкуються, має бути однакове розуміння не тільки значень, а й змісту слів. Ефективне ділове спілкування – це не стільки обмін значеннями, скільки обмін думками. Більше того, це пошук спільного рішення.

Треба пам'ятати, що спілкування завжди просторово організоване. Вчені виокремлюють чотири дистанції між учасниками спілкування: *інтимна* (від 0 до 45 см), *особиста* (від 45 до 120 см), *соціальна або суспільна* (від 120 до 400 см), *громадська* (від 400 до 750 см).

Величина кожної зони залежить не тільки від ситуації, а й від національно-культурного поля особистості, від статусу партнера, з яким ведеться спілкування, від власного настрою.

У діловому спілкуванні вироблені такі найбільш прийнятні правила:

- слід дотримуватись міри у дистанціюванні (не треба надмірно віддалятися і не надто наближатись до партнера);
- дистанція між партнерами повинна відповідати ситуації;
- не варто починати спілкування з відстані більш ніж 4 м. Найбільш прийнятними на такій дистанції може бути посмішка чи кивок головою на знак привітання;
- перші фрази краще говорити на відстані соціальної зони (залежно від близькості відносин з партнером);

- найбільш головними, важливими ідеями, інформацією з партнером обмінюються в особистій зоні;
 - відстань треба долати поступово, а не перескакувати через одну чи дві зони
 - не порушати визначену зону, особливо інтимну, в ділових стосунках це є неприйнятним.
- Нерідко ділове спілкування порівнюють з грою в шахи, де неможливо "закреслити" непродуманий хід. Якщо хід вже зроблено, ситуація змінюється, і наступні ходи необхідно робити за нових умов. Стратегія ділового спілкування передбачає постановку певної цілі, яка стимулює волю учасника спілкування, заставляє його діяти усвідомлено, інтенсивно, мобілізувати свої здібності, знання, досвід, уміти підпорядковувати свої сили досягненню цієї мети. Тактика ділового спілкування передбачає вибір певної моделі поведінки, яка в конкретній ситуації буде найбільш сприятливою у досягненні поставленої мети. Ґрунтується тактика спілкування на певних засадах, найважливішими з яких є:
- наявність декількох варіантів поведінки в однотипній ситуації і вміння оперативно ними скористатись;
 - недопущення конфронтації чи конфліктів з діловим партнером;
 - вміле використання механізмів людської взаємодії (прихильності, симпатії, антипатії, довіри, поваги і т.п.);
 - уважне ставлення до нових, хоч і незвичних на перший погляд ідей, думок;
 - освоєння тих моделей поведінки, які приносять успіх у ділових стосунках;
 - вміння подати себе, правильно оцінювати реакцію партнерів, вловлювати найменші зміни в ситуації.
- Отже, вміння продуктивно спілкуватися з діловими партнерами, реальними або потенційними, – важлива професійна якість ділової людини, необхідний елемент її розмовної та психологічної культури.
- Відповідаючи на третє питання, слід зауважити, що етику ділового спілкування можна визначити як сукупність моральних норм, правил і представлень, регулюючих поведінку і стосунки людей в процесі їх виробничої діяльності – на виробництві, в будь-якій організації.*
- Дотримання правил і вимог етикету є обов'язковим для всіх, адже це сприяє створенню сприятливого клімату для людей, зайнятих загальним виробничим процесом. Доведено, що добрий, настрій позитивно впливає як на здоров'я людини, так і на продуктивність її праці. Не випадково великі фірми та корпорації створюють власні Кодекси честі чи Правила поведінки, в яких передбачено етичні норми взаємин та правила службового етикету.
- Вихований співробітник завжди пропустить жінку поперед себе, притримає перед нею двері. Якщо вони в однакових умовах, то чоловік не буде сидати, якщо жінка стоїть. У гардеробі чоловік допоможе жінці одягтися, хоч у службових умовах він цього може й не робити. Жінка на роботі також має дотримуватися певних правил (зокрема, на її столі мають бути лише речі, потрібні для роботи). Чепуритися краще в спеціально встановленому місці, а не в кабінеті, де знаходяться колеги, а тим більше клієнти.

Інтелігентна людина, помітивши помилку, якої припустився інший працівник, вкаже на неї тактовно та доброзичливо, до того ж наодинці. Краще, коли людина ставитиметься нетерпляче не до чужих, а до власних помилок – у цьому разі буде менше підстав для неприязні співробітників, для виникнення конфліктів.

Зверніть увагу! Формула мовного етикету – це стійкий, компактний, постійно відтворюваний у конкретній етикетній ситуації, історично сформований мовний вислів. Формули мовного етикету використовуються в різних комунікативних ситуаціях, зокрема під час знайомств, поздоровлень, звертань, привітань, компліментів, прощань, вибачень та ін.: Дякую! Хай щастить Вам! Щасливо! Доброго ранку! З добрим ранком Вас! Добрий день! Добридень! Доброго дня! Прошу вибачення (але не Вибачаюсь).

Мовний етикет притаманний усім стильовим різновидам української мови. Водночас кожний стиль має певні своєрідні особливості у використанні етикетних формул.

Наведемо деякі приклади мовних формул, що вживаються в писемному діловому мовленні. У ділових паперах при звертанні до офіційної особи використовуються слова: *шановний, вельмишановний, високоповажний, глибокошановний*. На сучасному етапі в ділове спілкування повернулися звертання *пане, добродію*, які вживаються поруч із поширеним *товариші*. Також у середовищі інтелігенції певного поширення набуває лексема *колега*; так звернутися може лише людина однакового статусу. Яке із звертань варто використати в діловій комунікації залежить від ситуації та індивідуальних уподобань мовця.

Звертатися на *Ви* в українській мові прийнято, якщо співбесідник незнайомий або малознайомий, старший за віком чи посадою. Цим підкреслюється повага до співбесідника. Мовний етикет не вичерпується списком стандартних словесних зворотів, покликаних висловлювати ввічливість; він має проймає весь діловий папір – від адреси до підписів, у тому числі і спосіб викладу тексту.

Ситуацій, у яких проявляється службовий етикет, багато, усі їх передбачити не можливо. Найголовнішим виявом етикету ділових паперів є і повинні бути достовірність, переконливість, тактовність.

Розглядаючи четверте питання, слід зауважити, що поняття «професійна етика» може викликати ряд запитань. По-перше, чим професійна етика відрізняється від етики як такої? По-друге, в чому необхідність виокремлення з усієї сфери етичного етики професійної? Чи всяка професія вимагає специфічної професійної етики? Найвища суспільна й особистісна цінність моралі полягає в її загальнолюдяності, бо ідеал моралі підноситься над вузькокласовими, вузькопрофесійними інтересами. Моральний рівень людини не може визначатися її професією, так само, як національним походженням чи класовою належністю. Отже, професійна мораль не може виступати як така, що протистоїть загальнолюдській моралі, існує поряд із нею. Професійна мораль є невід'ємною часткою моралі загальнолюдської, існує в її

рамках і формується на її основі. Оскільки мораль виступає надзвичайно важливим елементом людської діяльності, сама діяльність людей в усій її різноманітності та специфічності не може не накладати відбиток і на специфіку моральної регуляції. Існують окремі види людської діяльності, що висувують особливо високі й навіть надвисокі моральні вимоги до осіб, котрі професійно цією діяльністю займаються. Це такі види діяльності, які здатні породжувати особливо гострі моральні колізії, що в інших видах діяльності виникають лише епізодично. Ці гострі моральні колізії з'являються там, де вирішуються питання життя і смерті, здоров'я, свободи та гідності людини, де моральні якості спеціаліста набувають вирішального значення, де доля одного може величезною мірою залежати від моральної спроможності іншого.

Основними нормами поведінки у готельно-ресторанній сфері є:

- законослухняність;
- чесність у відносинах з партнерами;
- інформація про діяльність (за винятком даних, що складають комерційну таємницю);
- чесна конкурентна боротьба.

Етична поведінка у готельно-ресторанній сфері – потужний засіб формування її позитивного іміджу. Такі заклади несуть як юридичну, так і соціальну відповідальність. У кодексах етики визначаються види етичної і неетичної поведінки. Зазвичай вони складаються з двох частин. У першій закладені загальні основи етичної поведінки закладу, у другій – конкретизуються дії, які з погляду закладу можна вважати неетичними. Кодекси етики є обов'язковими для виконання усіма працівниками організації. Здебільшого вони не передбачають конкретних покарань за порушення етичних норм ведення бізнесу, однак працівник може бути покараний заходами дисциплінарного впливу. Етичними нормами заборонено подарунки, хабарі, порушення законів, незаконні виплати політичним організаціям... Такі норми прописуються рішенням комітетів з етики в кожному підприємстві. Комітети з етики, до складу яких входять керівники вищого рівня, функціонують переважно у великих готельно-ресторанних комплексах. Вони розглядають вчинки і діяльність представників своїх підрозділів у разі необхідності дати їм оцінку з позицій етичних норм корпорації. У деяких закладах комітети з етики не створюються, однак запроваджується посада фахівця з етики бізнесу, якому доручається експертиза дій працівників щодо дотримання ними етичних норм і правил. Соціальні ревізії застосовують для оцінювання і висновків про наслідки реалізації соціальних програм організацією. Запрошують незалежних фахівців, які роблять висновок про соціальну відповідальність організації. Ці висновки оприлюднюються в засобах масової інформації і є ефективним засобом формування позитивного іміджу організації в суспільстві. Дотримання етичних норм бізнесу є характерною ознакою успішної діяльності більшості закладів готельно-ресторанного господарства. Це забезпечує організаціям позитивне сприйняття в

суспільстві їх діяльності, а часто й відчутну економічну вигоду. Основними принципами етичної поведінки фахівця в процесі здійснення ним професійної діяльності є:

1. Відповідальність. Фахівець повинен вирішувати питання, які входять до його компетенції, не припускати помилок, за необхідності скерувати людину, з якою контактує, до іншого працівника, в компетенції якого вирішення проблеми. Укладаючи угоду про надання послуг, необхідно чітко домовлятися з партнерами про масштаб і характер послуг, засади їх оплати. Усі положення повинні бути попередньо обговорені й погоджені.

2. Чесність, незалежність, об'єктивність. Фахівець повинен уникати будь-яких дій, ситуацій, які можуть зашкодити виконанню його професійних обов'язків, завжди керуватися власною об'єктивною думкою, діяти з урахуванням інтересів своєї організації, не розголошувати таємниць.

3. Професійний рівень. Фахівець повинен систематично підвищувати свій професійний рівень, поважати професійні обов'язки і кваліфікацію осіб з якими співпрацює. Уся інформація повинна бути об'єктивною. Фахівець має дбати про свою репутацію, бути вимогливим до себе і справедливим до своїх партнерів. Фахівець готельної індустрії (менеджер) повинен підтримувати основні стандарти обслуговування гостей в готелі, а саме:

- встановити особистий контакт з відвідувачем;
- під час особистої бесіди (зустрічі) з відвідувачами менеджер повинен вести розмову стоячи;
- швидко і чітко реагувати на прохання відвідувачів;
- розуміти бажання та потреби споживача; - проявляти високий рівень професійної майстерності;
- надавати відвідувачам сервіс на рівні світових стандартів. Ввічливі професійні манери є ключовим компонентом якості. Справжній професіоналізм ґрунтується на таких моральних нормах як обов'язок, чесність, вимогливість до себе і своїх колег, відповідальність за свою працю

Питання для самоперевірки

1. Дайте визначення спілкування. Які види спілкування виділяють?
2. Дайте визначення мовного етикету.
3. Що таке “формула мовного етикету”. Наведіть приклади.
4. Які функції виконує етикет в житті суспільства?
5. Які елементи належать до невербальних засобів спілкування?
6. Які правила потрібно враховувати в діловій комунікації, щоб досягти успіху?
7. Поміркуйте, від чого залежить рівень мовленнєвої культури людини.

Завдання

1. Знайдіть помилки у поданих мовних формулах, правильні варіанти запишіть. З'ясуйте, в яких етикетних ситуаціях ними послуговуються.

1. Я вибачаюсь. 2. Моя фамілія Кривенко. 3. Даруйте, але Ви не відповіли на питання. 4. Я до Вас по такому ділу. 5. До зустрічі через пару днів. 6. Скажіть, будь ласка, скільки годин. 7. Ви вірно вчинили. 8. Ви, безперечно, праві. 9. Я розділяю Вашу стурбованість. 10. Вибачаюсь, але тут Ви не праві. 11. Усього Вам самого найкращого. 12. Чи можна Вас поспитати?

2. В якому рядку (рядках) є неправильні форми вітання і прощання.

1. Доброго ранку! Доброго дня! Спокійної ночі! До зустрічі! 2. Добрий вечір! Добридень! Прощайте! На все добре! 3. До завтра! Хай вам щастить! На добраніч! Добридень!

3. Визначте й запишіть найважливіші способи підвищення мовленнєвої культури (можете скористатися такою літературою:

Грищенко Т. Б. Українська мова та культура мовлення : Навчальний посібник.- К.: Центр навчальної літератури, 2003.- 536 с; Іванишин В., Радевич-Винницький Я. Мова і нація : Тези про місце і роль мови в національному відродженні України.-Дрогобич: Відродження, 1994.).

Самостійна робота №3

Розділ 2. Етика ділового спілкування

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

План

1. Особливості ділового спілкування.
2. Проведення зустрічей.
3. Ведення переговорів.
4. Ділова телефонна розмова.

Здобувачі освіти повинні:

знати загальні принципи і правила ділового спілкування фахівця;

уміти спілкуватися по телефону;

брати участь у ділових зустрічах та прийомах.

1. Дорошенко С.І., Басенко Г.Т., Садівнича Н.О. «Українське ділове мовлення: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів III – IV рівнів акредитації». – Суми: «Собор», 2001 р.
2. Зубков М.С. «Сучасна українська ділова мова». – Харків: «Тогрін», 2005 р.;
3. Коваль А.П. «Ділове спілкування: навчальний посібник». – К.: «Либідь», 1992 р.;
4. Максименко В.Ф. «Сучасна ділова українська мова». – Харків: «ТОРСІНГ ПЛЮС», 2006 р.;
5. Паламар Л.М., Кацавець Г.М. «Мова ділових паперів: практичний посібник». – К.: «Либідь», 2000 р.;

6. Плонтицька І.М. «Ділова українська мова. Навчальний посібник. 3-тє видання». – К.: «Центр учбової літератури», 2008 р.;

Методичні вказівки

Розглядаючи перше питання, слід зауважити, що ділове спілкування визначається як специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

Ось декілька принципів етики ділового спілкування між колегами.

1. Спробуйте досягти чіткого розподілу прав і відповідальності у виконанні загальної роботи.
2. Якщо коло ваших обов'язків перетинається з колами обов'язків ваших колег, це вельми небезпечна ситуація. Якщо керівник не розмежовує ваші обов'язки і відповідальність від інших, спробуйте зробити це самі.
3. Не давайте обіцянок, які ви не зможете виконати. Не перебільшуйте свою значущість і ділових можливостей. Якщо вони не виправдаються, вам буде незручно, навіть якщо на це були об'єктивні причини.
4. Не лізьте людині в душу. На роботі не прийнято питати про особисті справи, а тим більше проблемах.
5. Не прагніть здаватися кращим, розумнішим, цікавішим, ніж ви є насправді. Рано чи пізно все одно все впливе назовні і встане на свої місця.
6. Розглядайте вашого колегу як особу, яку слід поважати саму по собі, а не як засіб для досягнення ваших власних цілей.

У спілкуванні є ряд таких положень, слідуючи яким можна в значній мірі полегшити ділове спілкування, підвищити його ефективність і уникнути промахів в процесі взаємодії з іншими в бізнесі. Ці правила застосовні до окремих видів ділового спілкування: «зверху-вниз» (керівник—підлеглий), «знизу-вгору» (підлеглий—керівник) і «по горизонталі» (співробітник—співробітник).

Ділове спілкування «зверху-вниз». Без дотримання етики ділового спілкування між керівником і підлеглим більшість людей відчують себе в колективі дискомфортно, етично незахищеними. Відношення керівника до підлеглих впливає на весь характер ділового спілкування, багато в чому визначає його етично-психологічний клімат. Саме на цьому рівні формуються в першу чергу еталони і зразки поведінки. Відзначимо деякі з них.

1. Критикуйте дії і вчинки, а не особу людини.
2. Ніколи не радьте підлеглому, як бути в особистих справах. Якщо порада допоможе, вам швидше за все не подякують. Якщо не допоможе — на вас звалиться вся відповідальність.

3. Ніколи не давайте співробітникам можливості зрозуміти, що ви не володієте ситуацією, якщо ви хочете зберегти їх пошану.
4. Дотримуйте принцип розподільної справедливості: чим більше заслуги, тим більше повинна бути винагорода.
5. Заохочуйте свій колектив навіть в тому випадку, якщо успіх досягнутий головним чином завдяки успіхам самого керівника.
6. Укріплюйте у підлеглого відчуття власної гідності. Добре виконана робота заслуговує не тільки матеріального, але і морального заохочення. Не лінуєтеся зайвий раз похвалити співробітника.
7. Захищайте своїх підлеглих і будьте їм вірними.
8. Вибирайте правильну форму розпорядження, враховуючи перш за все два чинники: (1) ситуацію, наявність часу для нюансів, (2) особа підлеглого — хто перед вами, добросовісний і кваліфікований працівник або людина, яку потрібно підштовхувати на кожному кроці. Залежно від цього слід вибирати і етично найбільш прийнятні норми поведінки і форми розпорядження.

Формами розпорядження можуть бути: наказ, прохання, запит і так званий «доброволець». Наказ найчастіше слід використовувати в надзвичайній ситуації, а також відносно недобросовісних співробітників. Прохання використовується в тому випадку, якщо ситуація рядова, а відношення між керівником і підлеглим засноване на довірі і доброзичливості. Така форма дозволяє співробітникові висловити свою думку на проблему в тому випадку, якщо вона з яких-небудь причин не може бути вирішена.

Відповідаючи на друге питання, варто зазначити, що:

- Починати розмову із загальних фраз, поступово переходячи до найбільш важливих, принципових питань, а потім — до обговорення питань, за якими можна легко дійти згоди;
- Задавати доброзичливі й прямі питання;
- Відповіді вислуховувати;
- Записувати цінну інформацію;
- Виявляти бажання зрозуміти пропозицію партнера;
- Викликати симпатію до себе з боку співбесідника(адже він — особливість, має мовне право на повагу до себе, на визначання його як особистості);
- Орієнтуватися на бажаний партнером кінцевий результат, який вигідний і для організаторів;
- Аргументувати свої пропозиції цифрами, фактами;
- Виявляти зацікавленість у перспективах взаємин з партнерами;

Не можна:

- Ставити запитань, які підказують відповідь;
- Вести розмови про релігію та політику;
- Тиснути на співрозмовника;
- Змушувати партнера довго чекати зустрічі;
- Обдурювати партнера і постійно вимагати від нього доказів;
- Приступати до розмови без ретельно продуманого плану.

Висвітлюючи третє питання, слід підкреслити, що переговори можна номінувати як організаційну форму встановлення та юридичної фіксації виробничо-економічних зв'язків між зацікавленими в спільній діяльності економічно незалежними організаціями.

Готуючись до зустрічі з партнером, необхідно засвоїти тактичні прийоми, які можна застосувати під час переговорів.

Найчастіше використовується прийом **«ухилення від боротьби»**. Він застосовується тоді, коли торкаються питань, небажаних для обговорення, або коли не бажають давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь.

Прийом полягає в тому, що партнера просять відкласти розгляд питання, перенести його на інше засідання тощо. При цьому своє прохання треба переконливо аргументувати.

Близький до першого **прийом «затягування», або «вичікування»**. Цей прийом використовують, коли хочуть затягнути процес переговорів, щоб прояснити ситуацію.

Більш складний **прийом «пакування»**. Суть його в тому, що для обговорення пропонується декілька питань чи пропозицій. Передбачається, що зацікавлений в одній чи кількох пропозиціях партнер прийме й інше.

Близький до попереднього прийом **«завищення вимог»**. Він полягає в тому, щоб включити до обговорюваних проблем пункти, які потім можна безболісно зняти, зробивши вигляд, що це є поступка, і вимагати натомість аналогічних кроків з боку партнера. Причому ці пункти містять пропозиції, явно не сприйнятливі для партнера.

Ще один тактичний **прийом – «висування вимог в останню хвилину»**. Суть його в тому, що наприкінці переговорів, коли залишається лише підписати контракт, один з партнерів висуває нові вимоги. Якщо інша сторона дуже зацікавлена в контракті, вона прийме ці вимоги, хоча буває, що підписання контракту з цієї причини може зіпсуватися.

Готуючись до четвертого питання, необхідно пам'ятати, що усне ділове спілкування може відбуватися у монологічній, діалогічній та полілогічній формах.

Одним із різновидів усного ділового мовлення є **телефонна розмова**, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими такими причинами:

- співрозмовники не бачать один одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування (міміка, жести, візуальний контакт).
- обмеженість у часі (телефонна розмова не може бути надто тривалою).

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

У практиці професійної комунікації вироблені певні правила, яких слід дотримуватися під час телефонної розмови: розмовляти середнім за силою голосом; бути ввічливим та доброзичливим; упродовж розмови називати співрозмовника на ім'я та по батькові; прагнути використати лексичні можливості літературної мови, насамперед багату синоніміку, але при цьому завжди висловлюватися стисло та точно, правильно побудованими реченнями; виразно ставити запитання та уважно вислуховувати відповіді на них.

Запитання для самоперевірки:

1. Правила поведінки фахівця при проведенні зустрічей.
2. Як готуватися до переговорів.
3. Особливості ділової телефонної розмови.

Завдання:

1. Прочитайте поданий нижче діалог під час співбесіди. Чи правильно відповідає претендент на вакантну посаду роботодавцю? Що треба відповідати і як?
 - Розкажіть, будь ласка, де ви працювали?
 - Ой, я працювала в багатьох установах
 - Можна конкретніше
 - Ну, не знаю. А що вам потрібно?
 - А що ви умієте?
 - Я все умію.
2. Зредагуйте телефонну розмову, правильний варіант запишіть
 - Алло! Це хто?
 - Москаленко. А вам хто треба?
 - Директор школи. Я не знаю як його ім'я і по батькові
 - А хто це дзвонить?
 - Анатолій Засядько.
 - А ви хто такий?
 - Я - вчитель математики. Хотів би працювати у вашій школі.
 - Директорові ніколи з вами говорити.
3. Укладіть правила етикетного користування мобільним телефоном.

Самостійна робота №4

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

Тема 3.1. Терміни і термінологія. Спеціальна термінологія і професіоналізми. Типи термінологічних словників

План

1. Термін та його ознаки. Термінологія як система.
2. Історія становлення української термінології й термінографії. Проблеми сучасного термінознавства.
3. Загальнонаукова, міжгалузева і вузькоспеціальна термінологія. Професіоналізми та номенклатурні назви.
4. Джерела поповнення, способи творення термінологічної лексики.
5. Типи термінологічних словників (відповідно до фаху). Українські електронні фахові словники.

Здобувачі освіти повинні:

знати особливості мови своєї професії, термінологію фаху, джерела поповнення лексики сучасної української літературної мови, вимоги до вживання термінів, професіоналізмів, номенклатурних назв, фразеологізмів, мовних кліше та використання їх у професійному мовленні;

користуватися термінологічними словниками та словниками іншомовних слів; правильно, доречно *використовувати* терміни свого фаху, професіоналізми, номенклатурні назв, фразеологізми, мовні кліше.

Література

1. Антонюк Т.М. та інші Українська мова (за професійним спрямуванням). Чернівці, Місто, 2010, с.32-37.
2. Зубков М. Сучасна українська ділова мова. – Х.: Торсінг, 2005 , с.63-65.
3. Зубков В.Г. Сучасна українська ділова мова.- Харків, 2007, с.62-67.
4. Зубков М.Г. Сучасне ділове мовлення.-Х.:Книжний клуб, 2008, с70-79
5. Мозговий В.І. Українська мова в професійному спілкуванні. – К., 2006, с. 140-145, 367.
6. Погиба Л. Г. та інші. Складання ділових паперів. К.: Либідь, 2002
7. Паламар Л.М., Кацавець Г.М. Мова ділових паперів. – К., Либідь 1995, с. 48-50, 158-160, 164-166.

Методичні вказівки

Відповідаючи на *перше питання*, варто зазначити, що термін (лат. *terminus* – рубіж, межа) – це слово або словосполучення, що називає наукове поняття. Ознаки термінів: *дефінітивність* (наявність визначень), *системність* (на рівні понять та форм), *стилістична нейтральність* (очищені від емоцій), *незалежність від контексту*, *однозначність у межах*

свої терміносистеми, *точність* семантики, висока *інформативність*, *лаконічність* (перевага віддається коротким формам), *милословність*.

Запам'ятайте! Розділ мовознавства, що вивчає природу термінів, їх граматичну організацію та закони функціонування, називається *термінознавством*. Ця теоретико-прикладна дисципліна виокремилася в 70-х роках ХХ ст. (засновники – австрійський інженер Євген Вюстер та Дмитро Лотте).

Треба знати визначення термінів: “термінологія”, “терміносистема”. Якщо термінологією називають сукупність термінів, що склалася стихійно, то *терміносистемою* – упорядковану термінологію, якій характерний вищий ступінь системної організації як на формальному, так і на поняттєвому рівнях.

Відповідаючи на *друге питання*, варто відзначити, що дослідники в розвитку української наукової мови виділяють донауковий та власне науковий періоди.

Донауковий – час стихійного термінотворення. Тяглість періоду – від доісторичних, дописемних часів, коли назви реалій та понять об'єктивної дійсності формувалися в усному мовленні носіїв мови, – до першої половини ХІХ ст. включно.

Відправної точкою у розвитку нової української наукової термінології вважається **друга половина ХІХ ст.** У процесі творення й укладання нової української наукової термінології виділяються особливо плідні підперіоди:

І. Друга половина ХІХ ст. – кінець ХІХ ст. – підперіод пов'язаний з журналом “Основа” та діяльністю Наукового товариства ім. Т. Шевченка (НТШ) у Львові, іменами Івана Верхратського, Івана Франка, Михайла Драгоманова, Володимира Левицького, Михайла Грушевського, Івана Пулюя, Пантелеймона Куліша та ін.

Термінотворча робота зосереджувалася в Західній Україні, яка належала Австро-Угорщині, і де були сприятливіші умови для культурного розвитку, ніж в інших українських землях (біля 80% території України належало Росії).

Українську термінографію (укладання словників термінів) зачаткувала праця “Juridisch-politische Terminologi fur die slawischen Sprachen Osterreichs Deutsch bogemische Separatausgabe” (Відень, 1950 р.), над українською частиною якої працювали – Яків Головацький, Гнат Шашкевич тощо. Також одними з перших були праці І. Гаврашкевича («Початок до уложення термінології ботанічної руської», 1852 р.) та І. Верхратського («Початки до уложення номенклатури і термінології природописної, народної», 6 випусків, 1864-79).

Фундамент української наукової термінології заклали праці Івана Верхратського, якого вважають основоположником української наукової мови.

Упродовж першого підперіоду становлення української наукової мови було накопичено досвід, що мав велику теоретичну та практичну цінність, зокрема було закладено фундамент більшості національних терміносистем – природничих, технічних, гуманітарних тощо.

II. Початок XX ст. – до 1933 рік. Вершиною цього підперіоду вважається 1921 – 1933 рр., так зване “золоте десятиліття”, яке за масштабами та рівнем наукових досліджень, за кількістю та якістю видрукованої словникової продукції було найбільш плідне та багатообіцяюче.

За короткий час співробітниками ІУНМ було зібрано більше 2 000 000 термінологічних карток. Володимир Кубайчук подав список словників, створених у цей період, – більше 200. З них, наприклад, тільки термінологічних 83 словника.

З 1933 року починається наступний етап у становленні української літературної мови взагалі і термінології зокрема.

Упродовж 1934 – 1935 рр. АН видала серію «термінологічних бюлетенів», а саме: медичний, ботанічний, математичний, фізичний і виробничий, які термінологічні здобутки минулого звели нанівець, фактично вся напрацьована українська термінологія була заборонена. За підрахункам О. Кочерги, у чотирьох з них «виправлено» 14,5 тисяч термінів, тобто «деукраїнізовано» приблизно 50-80 відсотків оригінальних термінів.

III. 50-60-і роки XX ст. – цей етап ознаменувався поживавленням термінологічної праці у зв’язку зі створенням у 1957 році президією Академії наук України Словникової комісії, основним завданням якої було вироблення принципів укладання термінологічних словників. Було видано серію термінологічних (як перекладних, так і тлумачно-довідкових) та енциклопедичних словників, що відбивали тогочасний стан розвитку фізики, гідротехніки, електротехніки, теплотехніки, гірничої справи, ботаніки, хімії («Російсько-український технічний словник» 1961, 80 000 термінів, «Російсько-український сільськогосподарський словник» 1963, бл. 32 000 термінів).

IV. 1989 – до сьогодні. Зі здобуттям Україною незалежності, набуттям українською мовою статусу державної (1989р.) термінологічна праця в Україні помітно активізувалася. Зокрема традиційними центрами термінологічної роботи в Україні стали Львів, Київ, Харків. Діють термінологічні комітети, комісії, лабораторії, зокрема Комітет наукової термінології НАН України (м. Київ), Технічний комітет стандартизації науково-технічної термінології (М. Львів). Відновило свою роботу Наукове товариство імені Т. Шевченка (Львів).

Оскільки впродовж десятиліть українська термінологія перебувала на периферії наукових досліджень, виникла потреба винести термінологічні проблеми на всенародне обговорення. Починаючи з 90-х років XX ст. до сьогодні проведено кілька десятків наукових конференцій з подальшим виданням матеріалів.

Починаючи з 20-х років XX ст., за різними підрахунками, в Україні видано близько 1000 різнопрофільних словників. Особливо плідним для термінографії є сучасний період,

упродовж якого за підрахунками Людмили Симоненко (провідний науковий співробітник відділу термінології ІУМ НАНУ), починаючи з 90-х років XX ст., створено понад 600 словників.

Основним завданням сучасного термінознавства є практичний аспект – систематизація, упорядкування та стандартизація наявної наукової термінології шляхом вилучення з неї невинуватених слів-покручів, відродження окремих забутих або несправедливо “репресованих” термінів, створення галузевих словників, україномовних підручників, посібників, довідників, військових статутів, Кодексів, державних стандартів на терміни та визначення, вироблення різних законодавчих актів державною мовою.

Проблеми сучасного термінознавства: спадщини, запозичень, перекладу термінів, словотворчі, правописні, культури мови, транслітерації, синонімії.

При розгляді *третього питання* варто запам’ятати, що фахівці виділяють загальнонаукову, міжгалузеву і вузькоспеціальну термінологію. До *загальнонаукової термінології* відносять терміни загальнонаукового вживання, якими послуговуються майже в усіх галузях знання: *функція, метод, система, елемент, процес* та ін. Особливістю *міжгалузевої термінології* є те, що терміни можуть одночасно входити до складу термінологічних полів різних наукових галузей: наприклад, в авіаційній термінології функціонують терміни автомобілебудування, які були запозичені у зв’язку з використанням автомобільного мотора на літаках – *мотор, капот, циліндр*; морські терміни, перші з яких проникли в авіаційну термінологію в 10-их роках XX ст. у зв’язку зі створенням гідроавіації – *навігатор, екіпаж, флот, лоція, лаг*.

Треба знати різницю між термінами, професіоналізмами та номенклатурними назвами (номенами). Якщо терміни – лексичні норми наукового стилю літературної мови, то *професіоналізми* знаходяться за межами норми, уживаються вузьким колом фахівців переважно в усному мовленні.

Професіоналізми готельно-ресторанного бізнесу:

англійський сніданок, апартаменти, бізнес-тур, екскурсант, оферта та ін.

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 професіоналізми вживаються у виданнях, призначених для фахівців (буклетах, інструкціях, порадах).

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

Номен – слова, що називають конкретні об’єкти, котрими займається та чи інша наука. Номенклатура тільки етикує об’єкти науки і може бути виражена будь-якими умовними

позначеннями (буквами алфавіту, цифрами, словами тощо). *Наприклад*, до номенів можна віднести марки машин – “Волга», “Мерседес”, “Форд”.

При відповіді на *четверте питання* – джерела, способи та шляхи творення термінів – *варто запам’ятати*, що термінологія використовує як традиційні способи, характерні для сучасної літературної мови, наприклад, лексико-семантичний, морфологічний, запозичення мовного матеріалу, так і власні, притаманні лише для термінології, наприклад, синтаксичний.

Сучасна українська термінологія неоднорідна за походженням. Джерелами її поповнення є використання:

- 1) вторинної номінації (термінологізація або ретермінологізація);
- 2) наявних у мові словотворчих моделей (морфологічний, морфолого-синтаксичний способи);
- 3) словосполучень (аналітичний спосіб);
- 4) іншомовних запозичень.

1. Застосування способу вторинної номінації – використання наявної в мові назви для позначення наукового поняття – поповнює термінологію кількісно (функції термінів починають виконувати слова, які раніше не були термінами) та якісно (звужується або розширюється семантика й змінюється обсяг понять). Термінологізація відбувається:

а) на основі метафоричних процесів, що ґрунтуються на переосмисленні назв за подібністю форми, розміру, розташування частин (підставка – предмет, на який ставлять що-небудь або який підставляють під щось, і деталь струнних музичних інструментів, що має вигляд вертикальної дерев’яної пластинки, на яку спираються струни; підстава для перенесення – зовнішня схожість і розташування), на функціональній подібності (міст – споруда для переходу або переїзду через річку, автомагістраль, яр і частина шасі автомашини, трактора; підстава для перенесення назви – функція з’єднання), на зовнішній та функціональній подібності (жила – судина, по якій тече кров і провід кабелю; підстава для перенесення – функція перенесення і зовнішня схожість);

б) на основі метонімічного перенесення назви з процесу на предмет (насадка – дія за значенням “насадити” і знімна деталь основного вала, що перебуває в контакті з носієм запису або магнітною сигналограмою), з процесу на результат (вимір – визначення будь-якої величини чогось і величина, що вимірюється), з процесу на властивість (гучність – дзвінке звучання, далека чутність і відчуття, створене вухом, яке сприймає звукові хвилі), з властивості на кількісний показник (різкість – властивість за значенням “різкий” і ступінь розмитості зображень границь об’єктів), з родового поняття на видове (веснянка – музичний жанр і музичний твір).

Унаслідок семантичного термінотворення виникають багатозначні слова та омоніми. Багатозначними є номінації, вживані в різногалузевих терміно-системах (елегія – вокальний чи інструментальний твір задумливого, сумного характеру (муз.); ліричний вірш задумливого,

сумного характеру (літ.); смуток, меланхолія (психол.)). Терміни, утворені шляхом термінологізації загальноновживаних слів, стають омонімами (доля¹ – частина чого-небудь, зокрема частина розміру музичного такту; доля² – хід подій, напрям життєвого шляху, що ніби не залежить від бажання, волі людини; майбутнє чогось).

Продуктивність цього способу в термінології пояснюється тим, що наукових понять значно більше ніж слів для їх називання. Унаслідок вторинної номінації відбувається звуження та розширення семантики, зміна обсягу поняття, перенесення назв за різноманітними асоціаціями.

2. Для створення термінів використовують наявні у мові способи творення: морфологічний і морфолого-синтаксичний.

Одним із найзначніших джерел збагачення української термінології є морфологічний спосіб творення. Серед способів термінної деривації провідна роль належить суфіксації; менш характерними є такі способи творення: префіксальний, безафіксний, аббревіаційний, основоскладання та словоскладання.

Найпоширеніше суфіксальне творення термінів. Продуктивними виявилися такі моделі творення іменників: для назв із предметним значенням – дієслівна твірنا основа + -ник- (глушник), прикметникова твірنا основа + -ик- (голосник), дієслівна твірنا основа + -ач- (вимикач); для назв з абстрактним значенням – прикметникова твірنا основа + -ість- (промисловість), віддієслівна твірنا основа + -нн'- (оподаткування, отоварювання), дієслівна твірنا основа + -ств- (лихварство); для назв осіб – дієслівна твірنا основа + -ач- (перекладач), іменникова твірنا основа + -ник- (боржник).

Незначну кількість термінів утворено префіксальним (незаконний, надвиробництво, надприбуток) та префіксально-суфіксальним (безробіття) способами.

Терміни, утворені безафіксним способом, позначають процес дії, предмет як результат дії або одиничний акт дії, що інтенсивно відбувається. Ці терміни утворено від основи дієслова за допомогою нульової морфеми: викуп, виторг, вклад, дохід, запас, обіг.

Способом основоскладання утворено терміни – складні слова, серед яких можна виділити назви, що виникли на основі складання незалежних одне від одного слів (світлотехніка, склопаста, склоцемент) і номінації, утворені за допомогою сполучного голосного звука на основі складання залежних одна від одної основ (стрічкопритискач, товарообіг, шумоізоляція).

Терміни - складні слова, що пишуться через дефіс, утворено способом словоскладання (ампер-секунда, ват-секунда, диск-катод, мегават-година, жук-короїд, льон-довгунець). Такі терміни є результатом поєднання двох самотійно вживаних іменників.

В українській термінології наявні номінації, утворені аббревіаційним способом. Це складноскорочені слова, що складаються з початкових букв слів (НОП – наукова організація праці, ПФУ – Пенсійний фонд України), з поєднання початкових частин слів з повним словом (зарплата, музучилище, промтовари) або з поєднання початкових частин слів (агропром, лісгоспзаг, сільбуд).

Окремою групою серед складних термінів є слова з міжнародними терміноелементами авто-, відео-, гідро-, кіно-, макро-, мікро-, радіо-, стерео-, теле-, вживані в препозиції (автонавантажувач, відеокамера, кінотеатр, макроекономіка, мікродинамік, радіоапаратура, стереосистема, телеканал). Постпозитивні терміноелементи -граф, -метр, -скоп, -фон виконують систе-матизаційну функцію (віброграф, гальванометр, принтоскоп, магнітофон).

Морфологічний спосіб творення є одним із значних джерел збагачення української термінології. Одна з основних причин його продуктивності полягає в тому, що в морфологічній структурі термінів, утворених шляхом афіксації, закладені основи структурної систематизації, а це має надзвичайно важливе значення для термінології.

Морфолого-синтаксичний спосіб творення “характерний тим, що в ньому шляхом спеціального граматико-лексичного переосмислення того чи іншого слова відбувається його перехід з одного розряду слів у інший, тобто перехід з розряду однієї частини мови в іншу”. Прикладів субстантивації прикметників в українській термінології дуже мало. Це біологічні терміни безхребетні, земноводні, зернові, злакові.

3. Одним із найпродуктивніших шляхів поповнення терміносистем є аналітична деривація (приблизно 70 % термінів у різних терміносистемах – це словосполучення). Серед складених назв домінують дво- та трикомпонентні терміносполуки, утворені за такими моделями: іменник + іменник (нейтральність грошей), прикметник + іменник (національне багатство), порядковий числівник + іменник (перший прибуток), дієслово + іменник (страхувати майно); прикметник + прикметник + іменник (валовий національний продукт), іменник + прикметник + іменник (емісія цінних паперів), прикметник + іменник + іменник (маркетингове дослідження ринку); кількість багатоконпонентних термінів обмежена (журнал обліку госпо-дарських операцій, закон тенденції норми прибутку до зниження). Аналітична деривація сприяє побудові структурної ієрархії: три- і багатоконпонентні терміни утворюють на основі двоконпонентного словосполучення (валовий продукт – валовий національний продукт) або на базі одного слова (податок – податок на додану вартість).

4. У розвитку української термінології спостерігаємо давню традицію входження іншомовних запозичень. Вони наявні у пам’ятках XI ст. (арфа, ліра, дах, шиба). У радянський період запозичення в українській мові уподібнювали до відповідних термінів російської мови (йон – іон, капельмайстер – капельмейстер). Тому сьогодні необхідно переглянути й виправити неточності, правильно транслітерувати нові запозичення.

У галузевих терміносистемах української мови іншомовні запозичення становлять приблизно 40 % від однослівних термінів. Виділяємо велику групу інтернаціоналізмів – міжнародних термінів, уживаних не менш ніж у трьох неспоріднених мовах і запозичених переважно з грецької (біологія, парадигма, теорема) або латинської (варіація, мотор, трансляція) мов. До інтернаціональної скарбниці термінології належать також терміни, запозичені з інших мов: англійської (комп'ютер, футбол), італійської (балада, сонатина), німецької (бухгалтер, штаб), французької (ансамбль, парламент), іспанської (романс, сарабанда).

У разі впровадження іншомовних назв в українську терміносистему відбувається звуження значення слова-продуцента, тому що запозичуємо лише термінне значення (в італійській мові лексема *volta* має такі значення: повтор, раз і черга; в українській мові термін вольт вживається зі значенням повтору частини музичного твору з іншим закінченням); іншомовні терміни узгоджують з фонетичними та орфографічними нормами української мови (лат. *conspicuentia* – укр. конкуренція); змінюється граматичне оформлення (лат. *clavis* – укр. клавіша і клавіш); запозичені терміни стають продуктивними в термінотворенні (від запозиченого з англійської мови терміна реклама в українській мові утворено лексеми рекламний, рекламувати).

Отже, процес називання спеціальних наукових понять безпосередньо пов'язаний з мовною номінацією. Творення української термінології підпорядковується загальним словотворчим законам мови. Збагачення термінології виходить за межі словотвору, оскільки у цій системі наявні аналітичні конструкції та входження з чужих мов. Сучасна українська термінологія неоднорідна за походженням. Значну її частину становлять терміни, запозичені з різних мов, проте основою є власне українські номінації.

Розглядаючи п'яте питання, слід зазначити, що термінологічні словники - різновид лінгвістичних словників, що подають значення термінів певної галузі знань. Українська мова має термінологічні словники з багатьох галузей: біології, медицини, математики, літературознавства, мовознавства, геології, спорту тощо. Ці словники є одномовними, двомовними чи багатомовними, наприклад:

«Словник лінгвістичних термінів» Д.І. Ганича, С. Олійника (1985),

«Словник гідронімів України» (А. П. Непокупний, О. С. Стрижак, 1979);

Теодорович Л. В., Москвяк Я. Є., Костючко В. М. Словник готельно-ресторанних термінів. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2021. 108 с.

Мальська М.П., Микитенко Н.О., Котловський А.М. Англо-український словник термінів сфери туризму. Київ, «Центр учбової літератури», 2018

Словник готельно-ресторанних термінів: посібник для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм» / укл. О. О. Вишнеvsька. Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2012. 80 с.

Інформаційні ресурси Словник UA портал української мови та культури [Електронний ресурс]. URL: <http://www.slovnyk.net>;

Український лінгвістичний портал [Електронний ресурс]. URL: <http://www.ulif.org.ua>;

Лінгвістичний портал Мова. info [Електронний ресурс]. URL: [mova.info: http://www.mova.info](http://www.mova.info);

Словопедія: словники. [Електронний ресурс]. URL: <http://slovopedia.org.ua>.

У словнику готельно-ресторанних термінів зібрано та систематизовано понад 800 понять і термінів, котрі використовують у готельно-ресторанному бізнесі. Зокрема, терміни, що стосуються:

– класифікації засобів розміщення готельного типу; – технології прийому та обслуговування гостей; – основних та додаткових послуг готелів; – складу та функцій основних служб готелю; – класифікації та типів номерів; – типології та класифікації закладів ресторанного господарства; – організації та устаткування основних груп приміщень у закладах ресторанного господарства; – налагодження виробництва продукції; – матеріально-технічного забезпечення та особливостей процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства тощо. Зокрема, видання містить перелік та розшифрування основних міжнародних скорочень та позначень, котрі використовують у готельно-ресторанному бізнесі, а також внутрішні стандарти, чинні у провідних львівських готелях; правила роботи закладів ресторанного господарства, основні стандарти обслуговування та правила етикету у ресторанних закладах.

Терміни та поняття розподілені за двома розділами:

– Розділ I. Терміни, які використовують у готельному господарстві.

– Розділ II. Терміни, які використовують у ресторанному господарстві. Терміни в розділах розташовані за українською абеткою.

Питання для самоперевірки

1. Назвіть об'єкт і предмет вивчення термінознавства.
2. Розкажіть історію становлення термінознавства як науки.
3. Дайте визначення терміна, вкажіть його основні ознаки.
4. Як співвідносяться поняття “термінологія”, “терміносистема”, “термінополе”?

5. Як співвідносяться поняття “лексика”, “лексикологія”, “лексикографія”. Що таке термінографія?
6. Укажіть сучасні проблеми української термінології.
7. Які термінологічні словники ви знаєте?
8. Які способи творення термінів вам відомі? Який спосіб творення нових лексичних одиниць притаманний лише термінології?

Завдання

1. Запишіть 10 термінів з майбутнього фаху на правила вживання знака м'якшення, поясніть їх лексичне значення, скориставшись ВТСУМ (Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / Уклад, і голов, ред. В.Т. Бусел.- К., Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005 - 1728 с), зробивши бібліографічний опис, зазначивши сторінку.
2. Підготуйте матеріали до словника фахової лексики (50-70 слів-термінів). Словникову статтю подавайте за принципом статті тлумачного словника термін (із позначенням наголосу), походження (у квадратних дужках), тлумачення Вірець: ембарго [ісп. етЪаг§о - накладення арешту, заборона] — юр 1) заборона ввезення або вивезення чого-небудь (яких-небудь товарів, цінностей); 2) затримання майна (переважно суден і вантажів), яке належить іноземній державі. Матеріали оформіть у друкованому варіанті (Times NewRoman, розмір шрифту - 14, міжрядковий інтервал - 1,5).
3. Підготуйтеся до участі в груповій дискусії на тему «Становлення української фахової мови: історія і перспективи».

Орієнтовні питання для обговорення під час дискусії:

1. Проблеми фахового мовлення та шляхи їх розв'язання на сучасному етапі.
2. Особливості функціонування професійного жаргону в усному мовленні фахівців.
3. Витоки термінології Вашої галузі.
4. Роль термінологічних словників у підвищенні культури фахового мовлення.
5. Поєднання запозичених і питомих елементів у сучасній українській термінології.
6. Зв'язок

мови професійного спілкування з науковим стилем. 7. Перспективи розвитку фахової мови Вашої галузі.

Самостійна робота №5

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

Тема 3.2 Складні випадки слововживання. Пароніми та омоніми. Вибір синонімів

План

1. Лексичне значення слова. Однозначні та багатозначні слова. Правильний вибір значення слова.
2. Синонімічне багатство української мови. Синоніми в професійному мовленні.
3. Омоніми та їх різновиди. Особливості вживання міжмовних омонімів.
4. Особливості вживання паронімів у професійному мовленні.
5. Складноскорочені слова, аббревіатури та графічні скорочення.

Здобувачі освіти повинні:

знати особливості використання багатозначних слів, паронімів та омонімів у професійному мовленні; правила написання та введення до тексту складноскорочених слів, аббревіатур, графічних скорочень;

уміти знаходити в тексті синоніми, пароніми, омоніми та доречно використовувати їх у професійному

Література

Антонюк Т.М. та інші Українська мова (за професійним спрямуванням). Чернівці, Місто, 2010, с.39-47

2. Бабич Н.Д. Практична стилістика та культура мовлення. - Львів:Світ, 2003, с.56, 60, 62.
3. Гринчишин Д.Н., Сербська О.А. Словник паронімів української мови.-К.: Рад.школа, 1986.
4. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення, Донецьк, 2006, с.250-252.
5. Мозговий В.І. Українська мова в професійному спілкуванні. – К., 2006, с. 79-82, 368.
6. Паламар Л.М., Кацавець Г.М. Мова ділових паперів. – К., Либідь 1995, с. 168-170

Методичні вказівки

Висвітлюючи *перше питання*, варто запам'ятати, що *лексичне значення слова* – це історично закріплена в суспільній свідомості співвіднесеність певного звукового комплексу з

якимось фрагментом об'єктивної дійсності, причому лексичне значення дійсність відображає узагальнено.

За наявністю лексичних значень слова поділяються на одно- та багатозначні, або полісемічні. Однозначні слова у своїй семантичній структурі містять лише одне лексичне значення, багатозначні – два та більше. Між значеннями полісемічної одиниці наявний той чи інший семантичний зв'язок (на відміну від значень омонімів).

Полісемія найширше представлена в лексиці. Наприклад, у словнику української мови в дієслові *йти* виділяється 30 значень. За підрахунками дослідників, у сучасній українській літературній мові серед полісемічних іменників слова з двома лексичними значеннями становлять близько 68%, з трьома – близько 20%, з чотирма – близько 8%, з більшою кількістю – до 4%.

Багатозначність – це один із найважливіших шляхів розвитку словникового складу мови. Але *варто наголосити*, що в окремих сферах існують певні обмеження щодо функціонування багатозначних слів. Так, зважаючи на те, що науковий та офіційно-діловий стилі вимагають максимально точного позначення понять, у наукових працях та офіційних документах переважають однозначні слова, а багатозначні вживаються лише в прямому значенні, що забезпечує правильне сприйняття тексту.

Необхідно *пам'ятати*, що першим правилом вибору слова в будь-якій сфері спілкування є чітке знання мовцями його значення. При вживанні слова в неправильному значенні зміст висловлювань стає перекрученим, спотвореним, незрозумілим, отже, спілкування може втратити свою ефективність.

Розгляд *другого питання* слід почати з того, що синоніми - це слова (переважно однієї частини мови), що при повній або частковій формальній відмінності, мають тотожні або майже тотожні значення (з можливими відмінностями в стилістичній і граматичній характеристиках та в сполучуваності). Синоніми групуються в синонімічні ряди. Опорним, стрижневим членом ряду є його *домінанта* – слово, найуживаніше серед інших, звичайно стилістично нейтральне і таке, що найточніше й найповніше виражає значення всього ряду. Найбільше синонімів серед дієслів та прикметників, за ними йдуть прислівники, іменники з абстрактним (*нещастя, біда, лихо*) й оцінним значеннями та емоційно-експресивними конотаціями (*недоріка, нікчема, нуль*).

При розгляді *третього питання* варто наголосити, що *омоніми* – слова (словосполучення), що при однаковому звучанні (або написанні) мають абсолютно різні значення (на відміну від багатозначних слів): *луг* – угіддя для сінокосу та *луг* – розчин, що утворюється при поєднанні солі з кислотою. Лексичні омоніми поділяються на дві групи. Першу складають повні, або абсолютні омоніми. Особливість їх полягає в тому, що вони збігаються в усіх граматичних формах та існують у межах однієї частини мови. Сучасна українська мова найбільше їх має

серед іменників та дієслів: *моторний* – швидкий, проворний та *моторний* – який приводиться в рух мотором. До другої групи лексичних омонімів належать неповні, або часткові омоніми. Вони збігаються лише в частині граматичних форм. *Омоформи* – слова, що мають однаковий звуковий склад лише в певній граматичній формі: *поле* (лан, нива) та *поле* (форма 3-ї особи однини дієслова *полоти* – очищати від бур'яну город). *Омофони* – слова, що збігаються за вимовою в усіх чи окремих граматичних значеннях, проте мають різне значення і відмінне графічне зображення: *гриби* (множина іменника *гриб*) та *греби* (наказова форма дієслова *гребти*). *Омографи* – різні за значенням слова, що мають однакове графічне зображення, написання, але вимовляються по-різному: *го'ри* (іменник) та *гори'* (наказова форма дієслова).

Особливу увагу варто звернути на вживання *міжмовних омонімів* – слів, що мають однаковий звуковий склад, але різні значення в різних мовах: укр. *луна* (ехо) – рос. *луна* (місяць), укр. *булка* (хліб) – болг. *булка* (молода, наречена), укр. *черствий* (несвіжий) – чес. *черствий* (свіжий), укр. *академік* (член академії наук) – нім. *академікер* (людина з вищою освітою).

Розглядаючи *четверте питання*, слід дати визначення паронімів. *Пароніми* – слова, подібні між собою за звучанням та частково за будовою, проте мають різні значення: *адресат* – *адресант*, *ефективний* – *ефектний*. На відміну від синонімів – слів, що позначають близькі поняття і тому можуть замінити одне одного, для паронімів така взаємозамінність – неможлива.

Звукова подібність паронімів спричинює невмотивовані заміни цих слів. Відтінки значень паронімів потрібно з'ясовувати за тлумачним словником, словником паронімів чи за довідником з культури мови. (Гринчишин Д. Г., Сербенська О. А. Словник паронімів української мови.- К., 1986).

При розгляді *п'ятого питання* слід відзначити, що в офіційних документах застосовуються різні типи скорочень. Усі ці скорочення повинні відповідати вимогам, закріпленим у словниках, інструкціях, статутах, довідниках .

Абревіатури та графічні скорочення є одним із способів заощадження місця на папері , скорочення часу складання документа.

Абревіатура (від лат. скорочую) – іменник, утворений поєднанням початкових літер, звуків, частин слів, словосполучень. Абревіатура має граматичне оформлення (рід, число) і функціонує як в усному, так і в писемному мовленні . Наприклад: МВС, СБУ, СНД, міськком. В абревіатурах помітна тенденція до переходу у самостійні слова (їх можна не розшифровувати, вони і так зрозумілі). Ці скорочення почали відмінюватись, мають форму

роду, пишуться, переважно, великими літерами без крапок і дефісів (дефіс вживається тільки тоді, коли до буквених приєднуються ще й числові позначення на зразок ТУ-144, ІЛ-18). Графічні скорочення мають ту ж мету, але призначені для зорового сприйняття.

Наприклад: проф. – професор, див. – дивися, та ін. – та інші, і т. д. – і так далі. Вони вимовляються повністю і скорочуються лише на письмі.

Залежно від правопису та способу творення прийнято розрізняти скорочення таких типів:

1. Аббревіатури ініціального типу (звукові, буквені), що утворені з початкових літер кожного слова, наприклад: МВС, СНД, неп, ДАІ, ДУМ та ін. Майже всі ініціальні скорочення пишуться з великої літери (за винятком тих, котрі перетворилися на самостійні слова, наприклад, загс, вуз, неп).

2. Складноскорочені слова змішаного типу, які складаються з аббревіатур та усічених слів. Пишуться вони за змішаним способом: міськвно, райвно.

3. Складноскорочені слова складного типу (складові аббревіатури), наприклад: радгосп, виконком, страйком; запчастини, ощадкаса, будматеріали; завкафедрою, завскладом.

4. Запозичені з інших мов, наприклад: Бі-Бі-Сі, ФІФА, ЮНЕСКО, ФІАТ, напалм (згущене рідке паливо, що використовується у запалювальних авіабомбах, ракетах) та ін.

5. Графічні скорочення, які використовуються на позначення посад, географічних понять, відрізків часу, кількісних визначень, назв міст, сіл, селищ, областей, районів, вулиць, проспектів і т.п. Вони мають інші правила творення і оформлення:

а) після скорочення обов'язково ставиться крапка (крім випадків, коли наявна остання літера: р-н), наприклад: м. (місто), с. (село); обл. і т.п. Стандартні скорочення метричних мір пишуться без крапки після скорочення: м – метр, мм – міліметр, см – сантиметр, дм – дециметр, км – кілометр;

б) зберігається написання великої і малої літер, дефісів, що були у повній назві: півн. -сх., Півн. -Крим. канал, див., акад. Слова «оскільки», «таким чином», «тому що», «так званий» не повинні скорочуватись у документах. Назви наукових ступенів, звань, номенклатурні назви скорочуються безпосередньо тільки перед або після власної назви: доц. Петренко В. І., інж. Захаров С.К, м. Запоріжжя;

в) використовується повторення початкових літер: тт, рр. ;

г) дробове написання: п/с (поштова скринька) , р/р (розрахунковий рахунок), а/с (абонентська скринька) , н/р (навчальний рік) ;

д) не скорочуються слова на голосну (крім початкової) : укр. — український, пор. — порівняльний, о. — острів;

е) слово скорочується до першого або до останнього приголосного у складі . При збігові двох і більше різних приголосних скорочення можна робити як після першого, так і після останнього приголосного: мід. , мідн. (мідний) , висот. , висотн. (висотний) .

Питання для самоперевірки

1. Що таке лексика? Яка наука вивчає лексичний склад мови?
2. Що таке лексичне значення слова?
3. Дайте визначення однозначних та багатозначних слів. Яких слів у сучасній українській мові більше?
4. Чим відрізняються багатозначні слова від омонімів? Наведіть приклади.
5. Що таке синоніми? Які види синонімів ви знаєте? Наведіть приклади.
6. Дайте визначення паронімів. Наведіть приклади.

Завдання

1. Запишіть правильний варіант

1. Комісія авторитарна чи авторитетна? 2. Внески акціонерні чи акціонерські? 3. Операції банкові чи банківські? 4. Передача землі безплатна чи безоплатна? 5. Відношення між людьми чи відносини між людьми? 6. Право виборне чи виборче? 7. Виголошувати чи проголошувати промову? 8. Виключати чи вимикати двигун? 9. Відзначати чи зазначати у промові? 10. Думка громадська чи громадянська? 11. Декваліфікація чи дискваліфікація інженера? 12. Дільниця виборна чи виборча? 13. Здатна чи здібна до навчання? 14. Показник чи показчик успіхів? 15. Виборча ділянка чи дільниця? 16. День відкритих чи відчинених дверей?

2. Визначте тип омонімів. Поясніть їхнє значення: не має — немає, дзвони — дзвони, в гору — вгору, подув — подув, сонце — сон це, вози (іменник) — вози (дієслово), роман — Роман, далекі світи — світи мені, молоти — молоти, гори — гори, вила (іменник) — вила (дієслово), мороку — мороку, багато міст — міст через річку, сіяти — сіяти, брів (іменник) — брів (дієслово), зелене поле — поле город, різка — різка, ананас — а на нас, довгі носи — носи книжки, юпітер — Юпітер, обід — обід, зміст — з міст, стан (дівочий) — стан (надзвичайний), чайка (човен) — чайка (птах), плачу — плачу, коло хати — велике коло, мука — мука, він навіз усього багато — поклав на віз, авжеж — а вже ж, греби — гриби, дружина (жінка) —

дружина (військо), інею — і нею, пара (заняття) — пара (чобіт), засипати — засипати, плач (іменник) — плач (дієслово), ви пливете — впливете, клич (дієслово) — клич (іменник), от же — отже, дзвінка пісня — не чули дзвінка, лисичка (зменшувальне від лисиця) — лисичка (гриб), надія — Надія.

3. Доберіть синоніми до слів іти, говорити, лелека, гарний, добрий, сумний.

Самостійна робота №6

Розділ 4. Нормативність та правильність фахового мовлення

Тема 4.1. Орфографічні та орфоепічні норми сучасної української літературної мови (робота з орфографічним та орфоепічним словниками)

План

1. Принципи українського правопису.
2. Орфоепічні норми.
3. Орфографічні норми.

Здобувачі освіти повинні:

знати правописні правила української мови;

уміти використовувати правила орфографії сучасної української літературної мови в професійному спілкуванні.

Література

1. Дорошенко С.І., Басенко Г.Т., Садівнича Н.О. «Українське ділове мовлення: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів III – IV рівнів акредитації». – Суми: «Собор», 2001 р.
2. Зубков М.С. «Сучасна українська ділова мова». – Харків: «Тогрін», 2005 р.
3. Коваль А.П. «Ділове спілкування: навчальний посібник». – К.: «Либідь», 1992 р.
4. Максименко В.Ф. «Сучасна ділова українська мова». – Харків: «ТОРСІНГ ПЛЮС», 2006 р.
4. Паламар Л.М., Кацавець Г.М. «Мова ділових паперів: практичний посібник». – К.: «Либідь», 2000 р.
5. Плontiцька І.М. «Ділова українська мова. Навчальник посібник. 3-тє видання». – К.: «Центр учбової літератури», 2008 р.

Методичні вказівки

Висвітлюючи перше питання, слід пам'ятати, що в основу орфографії сучасної української мови покладено принципи: фонематичний, фонетичний, морфологічний, традиційний(або історичний)

Фонематичний принцип забезпечує передачу на письмі не тільки інваріанта фонemi, а й тих виявів, що є наслідком історичних чергувань. Фонетичний принцип застосовується, коли доводиться вибирати правильне написання фонemi в слабкій позиції(позиційного варіанта).

За фонетичним принципом позначаються: спрощення в групах приголосних –здж-, -ждж-, -стн-, -стл-, -рдц-, -лнц- та ін., зміна приголосних [г],[к],[х] в іменниках і прикметниках перед суфіксами -ств(о), -ськ(ий), написання о та е після шиплячих, написання [а] відповідно вимови в словах(перед постійно наголошеним складом з а), написання букви у на місці давніх о, е, ъ в словах.

Морфологічний принцип полягає у позначенні однаковим способом морфеми незалежно від її звучання в різних словах або формах того самого слова. Більшість правил українських написань суфіксів, префіксів, закінчень, чергувань у коренях слів, суфіксах і префіксах ґрунтуються на морфологічному принципі.

Традиційний, або історичний принцип полягає в тому, що вибір написання здійснюється на основі традиції, а не відповідного правила збереження буквені передачі фонemi, як це передбачає морфологічний принцип. До традиційних належать також написання, які не можуть бути пояснені ні з фонетичного погляду, ні з морфологічного, а вимагають запам'ятання орфограми, яка прийнята традицією. Наприклад, у словах тюркського походження.

Розглядаючи друге питання, слід зауважити, що орфоепічні норми – це правила вимови голосних і приголосних звуків, а також звукосполучень та окремих форм слів. З орфоепічними нормами тісно пов'язані акцентуаційні, – загальноприйняті правила наголошування слів. Дотримання норм вимови та наголошування є одним із найважливіших показників культури усного професійного спілкування.

Готуючи *друге* питання, слід пам'ятати, що всі голосні звуки української мови під наголосом вимовляються чітко й виразно: інструкція, постанова, клопотання, відгук, велич. Звуки [е], [и] в ненаголошеній позиції вимовляються нечітко: [ми^ене], [ди^ере́ктор],

[пре"це"дѐнт]. Звук [о] перед складом з наголошеними [у], [і] вимовляється з наближенням до [у]: [по^ур^уше"н":а], [йо^ум^у], [то^убі].

Серед найважливіших норм вимови приголосних звуків слід відзначити, що дзвінкі приголосні української мови наприкінці слова та складу вимовляються дзвінко: ві[д]гук, дові[д]ка, нака[з]. Можуть оглушуватися лише префікси роз-, без-, з- перед глухими приголосними: бе[с]пека, ро[с]писка ро[с]порядження. Глухі приголосні перед дзвінкими вимовляються дзвінко: Тбілісі [Дб'іл'іс'і], рюкзак [р'угзак], якби [йагби]. Передньоязикові [д], [т], [з], [с], [ц], [л], [н] перед наступними м'якими приголосними вимовляються м'яко: доказовість [доказов'іс't'], пісня [п'іс'н'a].

Слід розрізняти також звуки [г] та [ґ]. Літеру г, що позначає задньоязиковий зімкнений дзвінкий звук [г], слід писати (і відповідно вимовляти) у словах газда, газдувати, ганок, ґрати, ґатунок, гречний, ґніт, гречно, гречність, ґрунтовий, ґрунт, ґрунтозахисний, ґрунтообробний, ґрунтознавство, ґудзик, ґрунтуватися, ґрасувати. Найповніший реєстр цих слів подано в «Українському орфографічному словнику» [..].

Буквосполучення дж, дз можуть позначати один звук і вимовлятися як афrikати: відрядження, нагородження, ходжу, джемпер. На межі префікса і кореня ці звукосполучення слід вимовляти як два звуки: відзначити, пізвітний.

Варто звернути увагу також на правила вимови звукосполучень у дієслівних формах (-ться [ц':а], шся [с':а], жся [ц':а] та ін.) та ін.

Готуючи третє питання, слід зауважити, що орфографічна норма – це орієнтація в написанні на останнє видання «Українського правопису» та на нормативні словники.

Орфографія визначає правильне написання звуків літерами, написання слів разом ,окремо і з дефісом, вживання великої літери ,правила переносу частини слова з рядка в рядок ,окрім того, орфографія регулює написання афіксів і закінчень відмінюваних слів.

Орфографічні правила ,як складова частина системи письмових норм літературної мови ,єдині для всіх ,хто користується даною мовою, єдність і обов'язковість орфографії для всіх полегшує спілкування людей за допомогою літературної мови, ефективніше сприяє піднесенню мовної культури народів. У основі орфографії лежить графіка ,водночас вона ґрунтується на певних принципах, які зумовлені фонетичною і граматичною будовою мови й віддзеркалюють шляхи формування та розвитку її правописної системи. Сучасна орфографія вибудована на двох основних принципах – фонетичному і морфологічному. Певне застосування має також і смисловий або семантично-диференційний принципи письма. Так, за смисловим розрізненням слів вживаємо велику й малу літеру.

Варто з особливою уважністю дотримуватися таких орфографічних норм сучасної української літературної мови:

Написання складних слів:

- іменників з *пів* (пів години, пів аркуша; пів Києва, пів ящика (але піваркуш, південь, півкуля, півострів);

- генерал-майор, прем'єр-міністр, кіловат-година, норд-вест, член-кореспондент, купівля-продаж, людина-день; адмінресурс, багатвечір, елітжитло; фітотерапія, агробізнес, біоцикл; інтервалютний, самоокупний; суспільно корисний, безстроково відпускний; кількамільйонний, двохсотий; о п'ятій годині, десять хвилин на четверту; абищо, хтозна-який; раз у раз, кінець кінцем, одним одна; по-нашому, ні з ким та ін..).

2. Правопису географічних назв (Сімферополь, Кемберленд, Середземне море, село Івана Франка, Івано-Франківськ, Франкфурт-на-Майні та ін.)

3. Написання слів іншомовного походження (бланк, альтруїзм, сума, маса, тонна, голландський, контрреволюція, іпотека, консорціум, бар'єр, фєєрверк та ін..)

Питання для самоперевірки:

1. Дати визначення орфоепічної норми сучасної української літературної мови.
2. Дати визначення орфографічної норми сучасної української літературної мови .
3. Назвати складні випадки слововживання в орфоепії та орфографії.

Завдання

1. Утворіть зі словосполучень складні прикметники і порядкові числівники, запишіть їх.

5 кілометрів (відстань); вісім років (дівчина); 30 градусів (мороз); 1,5 метра (ширина); 150 метрів (відстань); 12 весел (човен); 19 років (юнак); 60 кілограмів (вага); 48 мільйонів (народ); 4 поверхи (будинки); 21 поверх (будинки); 2 кімнати (квартира); 1 день (відгул); 100 годин (курс); 197 років (проміжок); 65 хвилин (заняття); 1,5 години (заняття); 1,5 місяць (термін); 3 місяці (курси); 10 хвилин (перерва); 135 років (ювілей); 5 кімнат (квартира); 2 яруси (будівля).

2. Відредагуйте оголошення. Запишіть правильно складні слова.

Оголошення. Студент/першокурсник зніме квартиру у залізничному районі міста Львів. Жила площа не більше 40 м. Наявність телефону і кругло/добового водо/постачання є обов'язковою. Контактний телефон...;

Орендує квартиру на вулиці "Зеленій" двох/кімнату у ново/будівлі із євро/ремонт, з наявністю телефону, з душевою кабінкою, гаряча вода ціло/добово. Контактний телефон...;

Зніму двох/поверховий котедж за містом у лісо/парковій зоні, з видом на озеро. Контактний телефон...;

Продам аудіо/систему "Sonі", минулий термін використання — 2 роки, у гарному вигляді, не/дорого. Контактний телефон...;

Куплю три/кімнатну квартиру з усіма зручностями і з євро/ремонтom за любую ціну. На/рахунок ціни поговоримо під/час зустрічі. Контактний телефон...

Самостійна робота №7

Розділ 4. Нормативність та правильність фахового мовлення

Тема 4.2. Морфологічні норми сучасної української літературної мови, варіанти норм

План

1. Іменник у професійній комунікації: особливості вживання граматичної категорії роду, зокрема незмінюваних іменників та аббревіатур, а також іменників на позначення назв осіб за професією, посадою, званням.
2. Узгодження прикметників з іменником на означення певних професій.
3. Відмінкові закінчення іменників чоловічого роду II відміни в родовому, давальному, орудному відмінках; уживання іменників у кличному відмінку.
4. Особливості функціонування прикметника та займенника в професійному мовленні.
5. Числівник у фаховій мові. Сполучуваність числівників з іменниками.
6. Функціонування дієслівних форм у професійному мовленні. Особливості творення й уживання дієприкметників в українській мові.
7. Складні випадки вживання прийменників у професійному мовленні.

Здобувачі освіти повинні:

знати особливості вживання частин мови в професійному спілкуванні;

уміти доречно добирати граматичні форми іменників;

правильно вживати форми прикметників у діловому спілкуванні;

правильно записувати цифрову інформацію; використовувати прийменникові конструкції в професійних текстах.

Література

- Антонюк Т.М. та інші Українська мова (за професійним спрямуванням). Чернівці, Місто, 2010, с.48-7
2. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення, Донецьк, 2006, с.259-261, 286
 3. Зубков М. Сучасна українська ділова мова. – Х.: Торсінг, 2005, с.175-289
 4. Мозговий В.І. Українська мова в професійному спілкуванні. – К., 2006, с. 55-60, 86-97, 447-453, 455
 5. Паламар Л.М., Кацавець Г.М. Мова ділових паперів. – К., Либідь 1995, с.28, 36, 69, 72, 99,

6. Погиба Л. Г. та інші. Складання ділових паперів. К.: Либідь, 2002, с.176-200

7. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення.-К.: Вища школа, 2000, с.49, 131, 164-167

Методичні вказівки

Розгляд *першого питання* варто почати з того, що з-поміж частин мови в професійній комунікації найчастіше вживається іменник. Серед родових форм перевага віддається іменникам чоловічого роду. Труднощі виникають при визначенні роду незмінюваних іменників, тому треба запам'ятати, що: а) назви осіб мають рід відповідно до статі: *цей (ця) аташе*; б) назви тварин мають чоловічий рід: *цей поні*; в) назви неістот переважно належать до середнього роду: *це депо*; г) власні назви зберігають рід загальний назв (місто, озеро, країна, село): *знамените Онтаріо (озеро), наша Огайо (річка) і наш Огайо (штат)*; д) незмінювані складноскорочені слова здебільшого мають той самий рід, що й основне слово: *райвно* (відділ – чоловічий).

У професійній сфері інколи проблематичним є визначення роду іменників на позначення назв осіб за професією (посадою, званням).

При виборі однієї з форм роду, в офіційно-діловому стилі, слід орієнтуватися на такі правила:

- 1.Офіційними, основними назвами посад, професій і звань є іменники чоловічого роду: директор, дипломат, ректор, міністр, нотаріус, прокурор. Ці слова вживаються для позначення чоловіків та жінок і підкреслюють не стать людини, а її службове і соціальне становище. Наприклад: Наряду провела декан (чол. р.) факультету О.М.Пашенко; Декан (чол. р.) факультету О.К. Гринчишин ознайомив викладачів з новими правилами вступу до університету.
2. Значна частина слів може утворювати паралельні форми чоловічого і жіночого роду: журналіст – журналістка, студент – студентка, аспірант – аспірантка, лікар – лікарка, лаборант – лаборантка, поет – поетеса, дипломник – дипломниця. Наведені слова жіночого роду є цілком літературними відповідниками, але їм надається перевага в художньому, публіцистичному, розмовному стилях. Деякі форми слів (ж. р.) із суфіксами – к(а), -ш(а), -их(а) не відповідають нормам літературної мови: керівничка, фізичка, сторожиха, бригадирша, професорша, дикторша. Ці іменники використовуються у розмовно-просторічному мовленні. Обмежене вживання цих слів зумовлене також тим, що ці форми означають посаду жінки і найменування дружини за чоловіком. Все це створює двозначність, що не допускається в діловому стилі.
3. Відсутні відповідники жіночого роду у всіх складних назвах посад, звань: головний бухгалтер, віце-прем'єр, старший викладач, статист-дослідник, змінний майстер.

4. Текст набуває офіційного характеру, якщо слова, залежні від найменування посади, узгоджуються з цим найменуванням у формі чоловічого роду і в тих випадках, коли мова йде про жінок: Головний лікар дозволив...; Змінний черговий інженер завершив роботу... Проте, якщо у документі зазначено прізвище жінки, яка займає названу посаду, то підпорядковані дієслова узгоджуються з прізвищем і вживаються у формі жіночого роду, наприклад: Головний бухгалтер Кравченко Галина Іванівна дозволила видачу грошей; Директор Іванова В.П. оголосила подяку... Але висловлювання типу «наша директор сказала», «наш головний бухгалтер дозволила» не відповідають нормам літературної мови.

5. Вживання найменувань жіночого роду виправдано в тих випадках, для яких вказівка на стать є бажаною, але не може бути виражена іншими засобами. Наприклад: Успіхи українських гімнасток є закономірними.

6. Форми жіночого роду можуть використовуватись у випадках, коли назви посад, професій стосуються переважно жінок, або чоловічі відповідники мають інші позначення: домогосподарка, кастелянка (каштелянка), манікюрниця, доярка, балерина, закріпилася пара медсестра - медбрат.

7. Помилковим є вживання в офіційно-ділових паперах найменування осіб за такими ознаками, як місце проживання, місце роботи або статус: заводчани, сільчани, городяни, кримчани, освітяни, циркачі. Ці слова є розмовними варіантами офіційних складних найменувань: працівники заводу, жителі міста, працівники навчальних закладів, артисти цирку, мешканці Криму.

Розглядаючи *друге питання*, варто зазначити, що вживання іменників II відміни є одним із найскладнішим в українській мові, оскільки, залежно від лексичного значення, іменники чоловічого роду в родовому відмінку однини мають закінчення **-а (-я)** або **-у (-ю)**: *папера* (документ) і *паперу* (матеріал); *акта* (документ) і *акту* (дія). Рекомендуємо це питання підготувати за «Українським правописом».

Зверніть увагу! У родовому відмінку множини іменники жіночого роду мають закінчення **-ей** (*доповідей, галузей, статей*), а не **-ів**. Іменники чоловічого роду в давальному відмінку однини можуть мати паралельні закінчення: **-ові (-еві, -єві)** та **-у (-ю)**. *Запам'ятайте!* Якщо в загальнонародній розмовній мові переважає закінчення **-ові (-еві, -єві)**, то в ділових текстах — **-у (-ю)**. Проте є випадки, коли і в документах слід писати тільки закінчення **-ові (-еві, -єві)**, а саме, щоб не було тавтологій закінчень: *директор^{ові} М. Сергієнку*, а також щоб уникнути двозначного розуміння тексту документа. Наприклад, словосполучення *допомога заводу* можна зрозуміти і як *допомога нашого заводу* (родовий відмінок) і як *допомога нашому заводу* (давальний відмінок). Саме тому, коли виникає небезпека нерозрізнення родового та давального відмінків, для давального відмінка закінчення **-ові (-еві, -єві)** стає обов'язковим.

В іменниках – власних назвах на **-ів (-їв), -ов (-єв), -ин (-ін, -їн)** можливим є тільки закінчення на **-у** (*Харкову, Києву, Льїну*).

Запам'ятайте! Звертання в українській мові передається тільки кличною формою (звертання у формі називного відмінка властиве російській мові). Основні правила творення кличного відмінка іменників можна розглянути за книгою Г. Й. Волкотруб або за «Українським правописом».

Готуючись до відповіді на *третьє питання*, слід повторити відомості про прикметник як частину мови й основні лексико-граматичні розряди прикметників.

Запам'ятайте! Ступені порівняння – вищий та найвищий, мають тільки якісні прикметники.

До морфологічних аномативів належить вживання **самий** з формою якісного прикметника, наприклад: *самий видатний*. До порушень морфологічних норм також відносять уживання **більш, менш, найбільш, найменш** із простими формами вищого ступеня порівняння: *більш дисциплінованіший, найменш переконливіший* (правильно: *більш дисциплінований, найменш переконливий*).

Зверніть увагу! У професійних текстах надається перевага використанню особових займенників множини: *ми запланували, нас повідомили, вони використали*. Уживаючи особові займенники, необхідно уникати їх нагромадження, одноманітного повторення. У професійній комунікації уникають неозначених займенників, як-от: *хтось, щось, дещо*. Форми родового та давального відмінків присвійних займенників *мійого, твійого* належать до просторічних. Їх літературними відповідниками виступають форми: *мого, твого*.

Розгляд *четвертого питання* варто почати з того, що цифрова інформація в писемному мовленні відтворюється не тільки цифрами, а й за допомогою числівників. У текстах числівники сполучаються з іменниками. Треба знати, що:

1. Числівник *один* узгоджується з іменником у роді й відмінку: *одна проблема, однієї проблеми*.

2. При числівниках *два, три, чотири, обидва* іменники вживаються у формі називного відмінка множини: *три студенти*. У непрямих відмінках числівники *два, три, чотири, обидва* узгоджуються з іменниками: *двох підручників, трьом студентам*.

3. Усі кількісні та збірні числівники (крім *один, два, три, чотири, обидва, обидві*) керують іменниками в родовому відмінку множини: *п'ять статей*.

4. Числівники *тисяча, мільйон, мільярд* вимагають від іменників родового відмінка множини у всіх формах: *тисяча кілометрів, тисяч кілометрів, тисячею кілометрів*.

5. Керування складених числівників визначається останнім словом: *двадцять п'ять пасажирів, двадцять один пасажир*.

6. Дробові числівники в усіх відмінках вимагають від іменника родового відмінка однини: *одна другої площі, однієї другої площі*.

7. У дробах, що включають елемент з *половиною*, з *чвертю*, характер керування визначається числівником, який виражає цілу частину: *два з половиною метри, один з половиною літр*. Дробова частина керує іменником, якщо вона присьднується сполучником *і*: *двадцять і п'ять десятих відсотка*.

8. У називному, родовому, знахідному відмінках числівник *півтора* керує іменником у родовому відмінку однини, числівник *півтора*ста вимагає родового множини.

9. У сполученнях, що позначають дати, відмінюється тільки перша частина: *до Восьмого березня, з Восьмим березнем*. При поєднанні дати зі словами *свято, день* числівник і назва місяця вживаються у родовому відмінку: *приготувати до дня першого вересня*.

Відповідаючи на *п'яте* питання, варто відзначити, що з-поміж дієслівних форм, які вживаються в професійних текстах, найпоширенішими є форми третьої особи однини теперішнього часу та першої особи множини (*рекомендує, пропонуємо*), а також інфінітива.

Зверніть увагу! В офіційно-діловому стилі вживаються присудки ускладненої форми, так звані «розщеплені присудки». Частина з них в українській мові має паралельні прості дієслівні присудки (*надати допомогу – допомогти, припускатися помилок – помилятися*), частина не має (*надати слово, приділити увагу*). У діловому мовленні варто уникати штучних, невдалих «розщеплених присудків», у яких дієслово дублює семантику дії, виражену іменником, найчастіше віддієслівним: *вести боротьбу зі злочинністю* (правильно – *боротися зі злочинністю*), *здійснювати впровадження технології* (*впроваджувати технологію*). Деякі «розщеплені присудки» є ненормативними через невдале їх калькування з російської мови: *піднімати питання* (рос. *поднимать вопрос*) – аноматив, правильна форма – *порушувати питання*. Фахівці радять уникати вживання присудків у пасивних конструкціях (які поширилися під впливом російської мови), натомість уживати активні конструкції: *Державний бюджет України щорічно затверджується Верховною Радою* – аноматив, правильно: *Верховна Рада щорічно затверджує державний бюджет України*.

Відповідаючи на питання про особливості творення й уживання дієприкметників в українській мові, слід згадати, що *дієприкметник* – неособова форма дієслова, яка відповідає на питання *який?* і поєднує ознаки дієслова та прикметника: *ретельно підготовлений виступ, передрукована публікація*.

Зверніть увагу, що:

а) активні дієприкметники теперішнього часу сучасній українській мові невластиві. Слова із суфіксами **-уч (-юч), -ач (-яч)** звичайно є віддієслівними прикметниками, які вказують не на дію, а на постійну ознаку: *правлячий (режим), блискача (поверхня)*. При перекладі з російської мови активні дієприкметники теперішнього часу відтворюються підрядними

означальними реченнями, прикметниками та іменниками: *заведуючий* – який завідує, *завідувач*; *соединяющий* – який (що) з'єднує, *сполучний*, *з'єднувальний*;

б) активні дієприкметники минулого часу створюються за допомогою суфікса **-л-: почорнілий**. Активні дієприкметники з суфіксом **-ш- (-вш)** у сучасній українській літературній мові не вживаються. Російські активні дієприкметники в українській мові відтворюються описовою формою або дієприкметником із суфіксом **-л-: наболівший (вопрос) – наболіле (питання)**;

в) пасивні дієприкметники в сучасній українській мові мають тільки форму минулого часу, яка створюється за допомогою суфіксів **-н-, -ен-, -т-: завершений, записаний**. Дієслова з основами на **-ну** та **-о** можуть утворювати паралельні форми дієприкметників: *висунути* – *висунутий* і *висунений*; *повернути* – *повернутий* і *повернений*.

Питання для самоперевірки

1. Яких правил слід дотримуватися щодо вживання родових форм на позначення осіб за професією, посадою і званням?
2. Наведіть приклади паралельних форм чоловічого і жіночого роду на означення осіб з професією, посадою, родом діяльності.
3. Назвіть іменники жіночого роду, що позначають традиційні жіночі професії і не мають відповідників чоловічого роду?
4. Якими нейтральними відповідниками можна замінити розмовні назви *городяни*, *кримчани*, *освітяни*, *заводчани*?
5. Яких правил слід дотримуватися у визначенні роду незмінюваних іменників та аббревіатур?
6. Які іменники другої відміни однини чоловічого роду мають закінчення **-а (-я)** в родовому відмінку?
7. Назвіть лексико-граматичні розряди прикметників.
8. Яких помилок слід уникати при ступенюванні якісних прикметників?
9. Укажіть особливості функціонування числівника у професійних текстах.

Завдання

1. Доберіть до іменників прикметники:

насип, ступінь, степінь, резюме, шампунь, інтерв'ю, Делі, леді, ампула, пенсне, шосе, алібі, Сочі, містер, Сибір, пюре, фойє, алое, біль, воєвода, кредо, гуаш, бароко, ретуш, нежить, тюль.

2. Виправте граматичні помилки у словосполученнях і реченнях:

сильна біль; літра молока; сама вища ступінь; нова посуда; сильна нежить; наукова ступінь; біла тюль; щоденна продаж; високий тополь; новий шкаф; математична степінь. За постійні винаходи йому присвоїли вчену ступінь. Мене десь просквозило і тепер сильно

знобить, а головна біль нестерпно ужасна. А Дніпро під вечір синє-синє. Протягом навчання в школі я займався організацією шкільних дозвіль. Давайте подаримо йому на юбілей нові приладдя для бриття.

3. Складіть з кожним словом по два речення так, щоби в одному іменник стояв у родовому відмінку із закінченням -а (-я), у другому — із закінченням -у (-ю):

соняшник, елемент, бал, лом, камінь, рахунок, апарат, замок, інструмент, папір, звук, акт, екіпаж, Амур, сектор, орган, блок, термін, листопад, малюнок, гриф.

4. Відредагуйте речення:

Я не міг повірити, що сама близька людина могла так підставити. Катя знала, що екзамен по фізиці все рівно буде самим тяжчим. Більш детальніша інформація при співбесіді. Хотя зовнішність тоже важлива, самим найголовним для мене є духовна близькість. Вона краща всіх. Відповідь мого бувшого однокласника була найбільш змістовнішою. До самого молодшого сина Мішеньки батьки відносяться більш поблажливіше, ніж до старших. У нас ціни нижчі базарних. Іван Франко — один із самих визначніших письменників України. Його статтю опублікував кращий фізичний журнал світу.

Самостійна робота №8.

Розділ 5. Укладання професійних документів

Тема 5.2. Укладання документів щодо особового складу

План

1. Загальна характеристика, види та призначення документів щодо особового складу.
2. Автобіографія й резюме: спільне та відмінне.
3. Характеристика.
4. Реквізити й правила оформлення заяв. Види заяв.
5. Наказ щодо особового складу.

Здобувачі освіти повинні:

знати особливості оформлення документів щодо особового складу, різновиди документів та їх форми, склад реквізитів документів;

уміти укладати документи відповідно фахової тематики.

Література

1. Галузинська Л. І., Науменко Н. В., Колосюк В. О. Українська мова (за професійним спрямуванням) : Навч. посібн. - К.: Знання, 2008.-С 145-162.

2. Глущик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери : Навч. посібн.- К.: Арій, 2009.- С 74-92.
3. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування : Навч.посібн.- К.: Каравела, 2008.- С 250-265.
4. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення : Підручник. - К.: Арій, 2009.
5. Шевчук С. В., Кабиш О. О. Практикум з українського ділового мовлення : Навчальний посібник. - К.: Арій, 2008.

Методичні вказівки

Розглядаючи *перше питання* варто наголосити, що документи щодо особового складу відіграють важливу роль, адже чітка організація обліку особового складу є передумовою успішної роботи з кадрами. До цієї групи належать такі документи: *заява про прийняття на роботу, автобіографія, характеристика, резюме, наказ щодо особового складу*.

Для всіх текстів рукописних чи друкованих документів характерні такі ознаки, як: ясність, точність, компактність, гранична стислість викладу з використанням термінології, часте вживання віддієслівних іменників, відіменних прийменників (*на основі, за рахунок, згідно з, з метою та ін.*), складних сполучників (*внаслідок того що, у зв'язку з тим що, зважаючи на те що*), оповідний характер викладу, перевага прямого порядку слів у реченнях, повна відсутність художньо-зображальних засобів.

До документів ставляться найвищі вимоги: використання спеціальних термінів, дат, цифрових даних, точна назва установ.

Друге питання присвячене таким важливим документам особової справи як автобіографія та резюме. Обов'язково потрібно знати визначення цих документів і *запам'ятати* такі важливі деталі, що стосуються автобіографії. В автобіографії всі відомості подаються від імені першої особи однини. Дані про місце народження зазначаються відповідно до свідоцтва про народження. Відомості про навчання – указуються повні назви всіх навчальних закладів, у яких довелося навчатися (назви подаються ті, які навчальні заклади мали в той час, коли особа навчалася). Подаючи відомості про склад сім'ї, *важливо запам'ятати*, що *неодружена особа* повинна подавати інформацію про батьків (прізвище, ім'я, по батькові, рік народження, посада та місце роботи), а також про сестер – братів, якщо вони не мають своїх родин (прізвище, ім'я та ім'я по батькові, рік народження, місце навчання або роботи, посада). *Одруженій особі* слід подавати інформацію про дружину або чоловіка та дітей (прізвище, ім'я та ім'я по батькові, рік народження, місце роботи чи навчання).

Зверніть увагу! На відміну від автобіографії, у резюме основний наголос ставиться на професійній придатності особи, тому обов'язково зазначається отримана освіта (навчання у середніх навчальних закладах, як правило, не подається) та попередній досвід роботи; усі відомості подаються у зворотному хронологічному порядку.

Розрізняють такі типи резюме:

- хронологічне - зазначають перелік місць роботи у хронологічній послідовності, вказуючи посадові обов'язки, таке резюме демонструє кар'єрне зростання і професійний досвід;
- функціональне - зауважують напрямок діяльності, обов'язки, навички і досягнення, цей тип резюме акцентує увагу на успіхах претендента.
- комбіноване - не тільки демонструє кваліфікацію та досягнення, а й дозволяє отримати точне уявлення про хронологію трудової біографії.

Зразок:

Автобіографія

Я, Тарасенко Микола Степанович, народився 17 квітня 1972 року в селищі Високе Балаклійського району Харківської області.

Після закінчення у 1989 р. Балаклійської СШ №2 працював механізатором колгоспу «Світлий шлях».

З 1990 до 1992 року перебував на військовій службі.

З 1993 року – студент механіко-математичного факультету Харківського держуніверситету.

1998 року закінчив ХДУ, за фахом – викладач математики.

З 1998 р. працюю вчителем математики у Харківській ЗОСШ №15.

З 1999 року виконую обов'язки голови профкому школи.

Склад сім'ї:

дружина – Тарасенко (Бас) Надія Федорівна, 1974 року народження, завідувач Харківської дитячої бібліотеки №46.

син – Тарасенко Юрій Миколайович, 1999 року народження, учень ЗОСШ №15.

Домашня адреса: вул. Іванова, 10, кв. 79, Харків, 61058.

15. 05. 11

особистий підпис Тарасенка

Зразок

Резюме

Раїса Анатоліївна Світницька

Народилася 15 вересня 1965 р. у м. Власів Шахтинського р-ну Донецької області. Одружена, маю дочку.

Домашня адреса: пров. Бурсацький, 3, кв. 21, м. Батурин, 43002.

Телефон – 3-43-71.

Навчання:

1980–1984 рр. – Черкаське педагогічне училище (учитель початкових класів);

1986–1992 рр. – Харківський державний університет (фах «географ», присвоєно кваліфікацію «Викладач географії»).

Досвід роботи:

серпень 1984 р.–серпень 1986 р. – учитель початкових класів ЗОСШ №12 м. Золотоноша;
липень 1992 р. – жовтень 1999 р. – викладач географії України в Харківському педагогічному коледжі.

Із жовтня 1999 р. й дотепер – викладач екологічної безпеки Харківського регіонального інституту післядипломної освіти вчителів.

Додаткові відомості:

загальний педагогічний стаж – 16 років.

Навчаючись у ХДУ, працювала за сумісництвом у міському приватному ліцеї «Джерело» викладачем географії.

У 1994 р. закінчила курси перекладачів.

1998 р. видала довідник «Абетка екологічної безпеки», вела програму «Колір надії» на Харківському обласному радіо.

Маю досвід роботи з ПК, умію працювати з Word, Excel.

Досконало володію іспанською та французькою мовами.

У разі потреби можу надати рекомендації.

26.03.11

особистий підпис Світницької Р. А.

Висвітлюючи *третє питання*, варто дати визначення характеристики. Цей документ складається на вимогу працівника (здобувача освіти) чи на письмовий запит іншої установи для вступу на нове місце роботи або навчання.

Зверніть увагу! Текст характеристики викладається від третьої особи однини. Кожна нова логічна частина повинна розпочинатися з абзацу.

Зразок

ХАРАКТЕРИСТИКА

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

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

У своїй практиці викладання застосовує традиційні та новітні методики, які дозволяють досягти ефективних результатів у вивченні основ літературного редагування. До виконання

службових обов'язків ставиться сумлінно. Має високий фаховий рівень, виявляє творчу активність у створенні науково-методичних розробок. Показує приклад наполегливості, конструктивного підходу до справи. Доброзичлива, щира, відповідальний, компетентний викладач. Критична в оцінці своїх вчинків і вимоглива до студентів.

Характеристику видано для подання в науковий відділ.

25.05.2010

Директор Інституту української філології
Завідувач кафедри

проф. А. В. Висоцький
проф. О. В. Жадько

Розгляд *четвертого питання* слід почати з визначення терміна «заява». **Заява** – це вид документа, за допомогою якого громадяни реалізують через державні, приватні або громадські організації (установи, заклади) надані їм права (на працю, відпочинок, матеріальне і соціальне забезпечення тощо) чи захищають свої інтереси.

Заяву пишуть власноручно в одному примірнику. За місцем виникнення розрізняють заяви внутрішні й зовнішні, індивідуальні й колективні, за походженням - особисті й службові, за складністю - прості й складні (умотивовані).

З погляду змісту, розрізняються заяви з особового складу, заяви про цивільну правосуб'єктність фізичних осіб (наприклад, заява про реєстрацію переміни прізвища), про договірні зобов'язання (наприклад, позовна заява про стягнення боргу), заяви про право власності, про шлюбно-сімейні відносини (наприклад, заява про реєстрацію шлюбу) та ін.

Заяви з кадрових питань

Влаштувуючись на роботу, особа подає заяву, у якій викладає прохання прийняти її на певну посаду до певного структурного підрозділу підприємства. Заява, адресована керівникові підприємства, після її розгляду разом з іншими необхідними документами слугує підставою для видання наказу про зарахування особи на роботу. Заяву про переведення на іншу посаду оформлюють на трафаретному бланку або на чистому аркуші паперу, у відомостях про себе заявник зазначає обійману ним посаду, прізвище та ініціали. У заяві про надання чергової відпустки обов'язково вказують дату початку відпустки. Заява про надання відпустки без збереження заробітної плати або навчальної відпустки має бути вмотивованою, рішення щодо такої заяви приймає керівник і наносить резолюцію, яка є підставою для формування наказу. Заява про звільнення з обійманої посади за складом реквізитів подібна до заяви про переведення на іншу посаду

Запам'ятайте! У зовнішніх особистих заявах обов'язково потрібно вказати повну домашню адресу, а в службових варто подати повну поштову та юридичну адресу заявника. *Зверніть увагу* на такі особливості складання заяви:

- прийменник **від** не пишеться.
- Чоловічі прізвища в українській мові на **-о** або нульове закінчення, відмінюються (на відміну від російської мови): *Шевченка, Нагірняка* тощо. Проте жіночі прізвища, що мають такі самі флексії, не відмінюються: *На зустрічі не було Денисюка Миколи та Денисюк Надії.*
- Посада адресата має закінчуватися на **-ові (-еві)**.
- В іменниках – власних назвах на **-ів (-ов), -ов (-ев, -єв), -ин (-ін, -їн)** нормативним у давальному відмінку однини є лише закінчення **-у**: *Кравчуку, Києву, Львіну.*
- Адреса відправника інформації зазначається лише в тому випадкові, коли заява є зовнішньою, тобто адресант не працює і не навчається в цій установі (організації).
- Після тексту можливі додатки. Перелік документів, що додаються до заяви, може починатися словами: *До заяви додаю...* (тоді назви документів вживаються в знахідному відмінку), *До заяви додаються такі документи...* (у цьому випадку назви документів подаються в називному відмінку).

Зразок простої заяви

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

ЗАЯВА

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

17.03.2020

Власноручний підпис

Шосте питання теми присвячене наказам щодо особового складу. Наказ - це розпорядчий документ, який видає керівник підприємства, установи. Накази можуть бути *нормативними* та *індивідуальними*. За призначенням ці документи поділяються на накази *про особовий склад* (кадрові) та *із загальних питань* (з питань основної діяльності). Накази можуть бути *простими*, якщо в них розглядається лише одне питання, і *складними*, коли розглядається два питання чи більше, *внутрішніми* (це особові накази та накази із загальних питань) та *зовнішніми* (це ті

накази, що надходять із зовні), *терміновими* (містять застереження щодо строку виконання) та *нетерміновими* (у них термін виконання не зазначений).

Накази щодо особового складу регламентують призначення, звільнення, відрядження, відпустки, заохочення і стягнення працівників.

Зверніть увагу! Кожний пункт наказу починається з дієслова в наказовій формі (*прийняти, призначити*), яке пишеться великими літерами. Наприкінці кожного пункту зазначається підстава для його складання. Текст підстави друкують через 1 міжрядковий інтервал. Якщо в одному пункті вказується декілька осіб, то вони подаються за алфавітом.

У наказі про призначення на посаду вказують назву цієї посади, посадовий оклад і дату зарахування. У наказі про надання відпустки зазначають вид відпустки, кількість наданих робочих днів і дати початку й закінчення відпустки. У наказі про звільнення вказують статтю КЗпП України, на підставі якої звільнено працівника.

Зразок групового наказу

Міністерство освіти і науки України

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

НАКАЗ

25.08.2010

м.Київ

№95-к

1. ПРИЗНАЧИТИ:

1.1. ЗАХАРЧУК Світлану Вікторівну на посаду доцента кафедри української літератури з 28 серпня 2010 року з посадовим окладом відповідно до штатного розпису.

Підстава: заява Захарчук С. В.

1.2. ЦИМБАЛ Ярину Володимирівну на посаду заступника головного бухгалтера за переведенням з Міністерства освіти і науки України з посадовим окладом 3800 гривень на місяць.

Підстава: заява Цимбал Я. В., лист від 17.08.2010 № 024-45.

2. ПЕРЕВЕСТИ:

2.1. БОРИСЮКА Юрія Васильовича, старшого викладача кафедри східних мов, на посаду доцента кафедри сходознавства за його згодою з 01 вересня 2010 року з окладом 3500 гривень на місяць.

Підстава: заява Борисюка Ю. В.

3. ЗВІЛЬНИТИ:

3.1. ГОЛОВАЧА Олександра Вячеславовича, старшого викладача кафедри теорії держави і права, 29 серпня 2010 року за власним бажанням - ст. 38 КЗпП України. Виплатити Головачу О. В. Грошову компенсацію за 10 днів невикористаної відпустки.

Підстава: заява Головача О. В.

4. НАДАТИ:

4.1. ВЕРЕТІ Валентині Іванівні, методисту відділу аспірантури, щорічну відпустку на 24 календарні дні з 01 по 25 вересня 2010 р.

Підстава: графік відпусток.

Ректор

підпис

В. Г. Грінченко

Питання для самоперевірки

1. Які документи належать до документів щодо особового складу?
2. Які відомості про склад сім'ї в автобіографії має подавати одружена особа, а які не одружена?
3. У чому різниця між автобіографією та резюме?
4. Дайте визначення характеристики.
5. Які види заяв ви знаєте?
6. Назвіть особливості складання заяви.

Завдання

1. Зредагуйте тексти заяв. Запишіть правильні варіанти.
1. Прошу допустити мене до здачі літньої сесії без заліку з інформатики. Залік не складено вчасно через поважну причину.
2. Я, Ханенко Наталія Леонідівна, дуже прошу Вашого дозволу прийняти мене на навчання за спеціальністю фінансовий менеджмент.
3. Прошу Вас надати мені кредит у розмірі двох тисяч гривнів на 6 місяців.
4. Прошу відпустити мене у відпустку на 5 днів без збереження заробітної плати, бо у мене буде екзаменаційна сесія з 15 по 20 червня 2010 року.
5. Прошу надати мені відпустку за свій особистий рахунок на 24 дні з 10 липня по 2 серпня 2010 року, для санаторного лікування.
6. Прошу прийняти мене на роботу менеджером з навчання.
2. Використовуючи редактор Microsoft Word, укладіть хронологічне і функціональне резюме від свого імені. Визначте посаду, на яку б ви могли претендувати з огляду на ваш освітньо-кваліфікаційний рівень.

Українська мова за професійним спрямуванням [Текст]: методичні вказівки до самостійної роботи для здобувачів освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр 24 Сфера обслуговування 241 Готельно-ресторанна справа денної форми навчання / уклад. Л.М.Кравчик – Любешів: ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ», 2023. – 60с

Комп'ютерний набір і верстка : Л.М.Кравчик
Редактор: Л.М.Кравчик

Підп. до друку _____ 2023 р. Формат А4.
Папір офіс. Гарн. Таймс. Умов. друк. арк. _____
Обл. вид. арк. _____ Тираж 15 прим.