

**УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ**

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ЦЕНТР ГУМАНІТАРНОЇ ОСВІТИ

Кафедра історії та мовознавства

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

**до виконання практичних занять і самостійних робіт
з дисципліни**

«ДІЛОВА УКРАЇНСЬКА МОВА»

**для іноземних здобувачів вищої освіти підготовчого
відділення**

Харків 2022

Методичні вказівки розглянуто і рекомендовано до друку на засіданні кафедри історії та мовознавства 31 серпня 2021 р., протокол № 1.

Методичні вказівки та навчальний матеріал розроблено відповідно до програми навчального курсу «Ділова українська мова» і вони є складовою навчально-методичного комплексу дисципліни.

Методичні вказівки містять теоретичний матеріал і практичні завдання з усіх тематичних розділів навчального курсу. Ці методичні вказівки рекомендуються для закріплення базового матеріалу, подолання перешкод у спілкуванні, формування навичок логічного висловлювання.

Методичні вказівки та навчальний матеріал призначено для підготовки іноземних громадян та осіб без громадянства до вступу до ЗВО.

Укладач

викл. Н. С. Бондаренко

Рецензент

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Заява як вид документа з кадрово-контрактних питань. Види заяв. Загальні правила оформлення, композиція заяв. Особливості розташування реквізитів. Типові мовні кліше.....	5
2 Автобіографія як приклад документів з кадрово-контрактних питань. Загальні правила оформлення.....	7
3 Характеристика як приклад документів з кадрово-контрактних питань. Загальні правила оформлення.....	10
4 Розписка. Призначення розписки. Укладання розписки про отримання коштів і матеріальних цінностей.....	14
5 Діловий лист. Мовний етикет ділового листа, композиція та правила оформлення. Лист-запит, лист-відповідь, лист-нагадування. Лист-подяка.....	16
6 Пояснювальна записка. Вимоги до оформлення.....	24
7 Контракт. Вимоги до оформлення.....	26
8 Усне ділове спілкування. Особливості усного мовлення. Поняття про усну комунікацію. Види та форми комунікації. Особливості ділової комунікації.....	28
9 Ділова бесіда по телефону та її особливості. Вербальні та невербальні засоби ділової розмови по телефону. Культура телефонної розмови. Етикетно-мовленнєві формули ділового спілкування по телефону...	29
10 Тренувальні вправи.....	34
Список літератури.....	38

ВСТУП

Методичні вказівки та навчальний матеріал підготовлено для занять з дисципліни «Ділова українська мова» для іноземних студентів підготовчого відділення.

Інтернаціональна мобільність і співпраця, а також необхідність подолання перешкод у спілкуванні сприяють розвитку ділової української мови та визначають актуальність її вивчення. З цією метою пропонуємо навчально-методичні вказівки «Ділова українська мова». Навчально-методичні вказівки адресуються іншомовним студентам, які оволоділи базовою практичною граматиною і лексикою української мови та бажають подолати перешкоди у спілкуванні. Призначено як для роботи в аудиторії, так і самостійної роботи вдома.

Методичні вказівки сприятимуть активізації комунікативних навичок, вмінню розуміти оригінальні тексти українською мовою, вести бесіду з певної теми за фахом.

Лексичне наповнення теоретичного матеріалу та тренувальних вправ містить як загальнолітературний лексичний матеріал, так і спеціальну ділову термінологію.

1 Заява як вид документа з кадрово-контрактних питань. Види заяв. Загальні правила оформлення, композиція заяв. Особливості розташування реквізитів. Типові мовні кліше

Заява - це документ, за допомогою якого громадяни реалізують через державні, приватні або громадські організації надані їм права (на відпочинок, працю, матеріальне і соціальне забезпечення тощо) чи захищають свої інтереси [1].

Заява – це один з найпоширеніших інформаційних документів. Ми часто пишемо заяви за службовими та приватними обставинами. У заяві ми, як правило, пишемо свою пропозицію чи прохання і адресуємо або конкретній особі, або цілій організації. Заяву може написати одна або кілька осіб. Прізвище особи, яка пише заяву, ставиться в родовому відмінку без прийменника. Заява може бути:

- простою (пишемо лише прохання);
- складною (документ має додатки);
- мотивованою (зазначається мотивація прохання).

Зазвичай особисту заяву ми пишемо в одному екземплярі і від руки; службова заява, як правило, друкується і має такі складові, як назва, адреса організації. Заяву ми можемо написати декільком посадовим особам чи цілим організаціям.

Як правильно написати заяву?

- 1 Назва структури, куди подається заява, пишеться праворуч.
 - 2 Нижче пишемо професію, прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи, адресу того, хто пише заяву.
 - 3 Далі посередині рядка пишеться слово Заява з великої літери й не ставиться крапка.
 - 4 Текст заяви, у якому чітко та лаконічно зазначається прохання з коротким поясненням.
 - 5 Ліворуч після тексту заяви ставиться дата, а праворуч – підпис особи, яка подає заяву.
- Розглянемо зразки заяв.

Генеральному директорів ООВ Харків
Коваленку Х. П.
Дяченко Надії Петрівни

Заява

Прошу зарахувати мене членом наукового гуртка «Краєзнавець» з 01 вересня 2021 року. З умовами вступу та участі в конференціях гуртка ознайомена.

23.08.2021

Підпис

Голові Держадміністрації
України Головенко С. В.
Кононенко Галини Іванівни,
яка проживає за адресою:
вул. Г. Сковороди, 8, кв. 14,
м. Київ, 04118

Заява

Прошу призначити мене на посаду менеджера в економічний відділ з 04 січня 2021 року.

Додаток:

- 1) автобіографія;
- 2) копія диплома;
- 3) трудова книжка.

02.01.2021

Підпис

Деканові економічного факультету
Валіковцю М. М.
секретаря Назаренко Єлизавети Петрівни

Заява

Прошу надати мені щорічну відпустку з 18 грудня 2020 року по 25 грудня 2020 року у зв'язку з хворобою.

17.12.2020

Підпис

Деканові економічного факультету ХНАУ
Морозенко О. М.
студента II курсу підготовчого
факультету групи 2
Петренка Сергія Івановича

Заява

Прошу дати мені відпустку з 03.04.2009 р. до 09.04.2009 р. у зв'язку з участю в змаганнях з волейболу.

02.04.2009

Підпис

Ректору Львівської економічної
академії проф. Бондарю С. С.
студента Львівського національного
університету ім. Т. Г. Шевченка
Павленка Олега Ігорьовича

Заява

У зв'язку з переїздом моєї сім'ї до м. Львова на постійне проживання прошу зарахувати мене студентом III курсу економічного факультету зі спеціальності «Менеджмент».

Додаток:

- 1) копія залікової книжки;
- 2) свідоцтво про народження;
- 3) довідка про місце проживання.

20.07.2005 р.

О. І. Павленко

2 Автобіографія як приклад документів з кадрово-контрактних питань. Загальні правила оформлення

Автобіографія – розповідь, опис свого життя. Стандартний документ, основними вимогами до написання якого є лаконічність, вичерпність потрібних фактів. В автобіографіях обов'язково вказуються:

1) ПІБ (прізвище, ім'я, по батькові), факти про народження (дата, місце);

2) факти про навчання (назва всіх навчальних установ, у яких конкретна особа вчилася);

3) інформація про трудову діяльність (у хронологічній послідовності, коротко про місце роботи і посаду);

4) факти про громадську діяльність;

5) інформація про склад сім'ї (батьки, дружина, чоловік, діти);

б) наприкінці пишеться дата й підпис автора.

Зазвичай автобіографію пишуть від руки. Назву документа («Автобіографія») пишуть посередині. Кожний новий факт треба починати з абзацу. Дата написання документа вказується під текстом ліворуч, підпис автора ставиться під текстом праворуч.

Виділяють два види автобіографії: автобіографія-розповідь з елементами опису й характеристикою людей, про яких згадується; автобіографія-документ з коротким, точним викладенням фактів. Автобіографія - обов'язковий документ особової справи.

Давайте розглянемо зразки автобіографій.

Автобіографія

Я, Мартиненко Павло Павлович, народився 3 листопада 1970 року в м. Харкові.

У 1977 році пішов до першого класу середньої школи № 135 м. Харкова. Після закінчення дев'яти класів у 1985 році вступив до комп'ютерного ліцею м. Харкова, який закінчив відмінно.

У 1987 році поступив на фізико-математичний факультет Київського національного університету імені Тараса Шевченка.

У 1992 році закінчив повний курс Київського університету за спеціальністю «Математика та інформатика», отримав спеціальність учителя математики та інформатики. З вересня 1992 року працюю вчителем у загальноосвітній школі № 199 м. Києва.

Склад сім'ї:

- дружина – Мартиненко Ольга Олегівна, учитель англійської мови та літератури середньої школи № 106 м. Києва;

- дочка – Мартиненко Олеся Павлівна, народилася 12 листопада 1999 року.

18 листопада 2007 р.

Підпис [2]

Автобіографія

Я, Покопенко Марина Олександрівна, народилася 29 квітня 1998 року в м. Харкові.

У 2005 році пішла до першого класу загальноосвітньої школи № 2 м. Харкова.

У 2008 році у зв'язку з переведенням батька до військової академії разом з родиною переїхала до м. Києва, де з 2008 року навчалася в загальноосвітній школі № 54 м. Києва, яку закінчила у 2016 році.

У 2016 році вступила до Українського державного педагогічного університету ім. Драгоманова на музично-педагогічний факультет денної форми навчання, де навчаюсь зараз на II курсі. З першого курсу є старостою групи. Завжди беру активну участь у заходах, що проводяться на факультеті.

Склад сім'ї:

- батько – Покопенко Олександр Васильович, 1974 року народження, військовослужбовець, працює в Міністерстві оборони України;

- мати – Покопенко (Мітіна) Тетяна Вікторівна, 1978 року народження, викладач музики в музичній школі № 9 м. Києва;

- сестра – Покопенко Катерина Олександрівна, 2007 року народження, учениця 3 класу школи-інтернату № 54 м. Києва.

19 березня 2018 року

Підпис

Автобіографія

Я, Дирко Сергій Григорович, народився 24 квітня 1981 року в Києві, українець.

У 1989 році вступив до першого класу середньої загальноосвітньої школи № 227 міста Києва.

У 1999 році закінчив 11 класів СЗШ № 227 міста Києва.

У 1999–2002 роках навчався в Київському комп'ютерному коледжі за фахом-економіст.

У 2000 році поступив до Київського національного торговельного-економічного університету на перший курс (вказати курс) факультету фінансів і банківської справи, де навчаюсь на цей час.

Майбутня спеціальність – «Банківська справа». У лавах Збройних сил України службу не проходив (або проходив де, у який час). Іноземною мовою володію (не володію): англійська, німецька (вказати рівень: читання і переклад зі словником, середній, досконалий).

Сімейний стан – неодружений (одружений), незаміжня (заміжня).

Дружина – Дирко (дівоче прізвище) Анна Олександрівна 1985 року народження, українка, домогосподарка (або де навчається, працює). Проживає за адресою: індекс, м. Київ, вулиця Наливайка, буд. 14, а, кв. 51. Зареєстрована за адресою: індекс, м. Київ, вулиця Антонова буд. 4, кв. 5.

Син (дочка).....

Мої найближчі родичі: батько – Дирко Григорій Миколайович, 1950 року народження. Народився в м. Одеса, українець. Працює вчителем фізичного виховання молодших класів у ЗОШ № 5 м. Києва (повна назва установи, посада).

Проживає за адресою: 02334, м. Київ, вул. Наливайка, буд. 18, а, кв. 151, моб. тел. 80674562255. Мати – Дирко (дівоче прізвище) Людмила Михайлівна, 1952 року народження. Народилася в м. Києві, українка. Працює касиром у Київському коледжі легкої промисловості. Проживає за адресою: м. Київ, вул. Наливайка, буд. 18, а, кв. 151, моб. тел. 8095 --- -- --. Сестра (брат).....

Я та мої найближчі родичі під судом і слідством не перебували.

Зараз я проживаю за адресою: м. Київ, вул. Наливайка, буд. 18, а, кв. 151, мобільний телефон 8067--- -- --. На військовому обліку перебуваю в Солом'янському РВК м. Києва.

10 червня 2016 року

_____ С. Г. Дирко
підпис (прізвище, ініціали)

3 Характеристика як приклад документів з кадрово-контрактних питань. Загальні правила оформлення

Характеристика – документ, у якому надається оцінка ділових і моральних якостей людини за якийсь період.

Характеристика подається при вступі до навчальних закладів, висуванні на виборні посади, атестації, оформленні на роботу за конкурсом тощо.

Характеристику укладають у двох примірниках, один із яких отримує працівник, а другий (копію) підшивають до його особової справи. Текст характеристики викладається від третьої особи на прохання працівника. Відповідно до призначення характеристики поділяються на виробничі, атестаційні, рекомендаційні та нейтральні.

Характеристика має містити такі відомості:

- 1 Назва документа.
- 2 Прізвище, ім'я та ім'я по батькові особи, на яку укладається характеристика (у родовому відмінку).
- 3 Статус; посада; науковий ступінь і місце роботи, навчання.
- 4 Рік народження (якщо треба національність, домашня адреса, освіта).
- 5 Текст - дані про трудову діяльність (навчання), із якого часу працює (навчається); ставлення до обов'язків; рівень професійної майстерності; найвагоміші досягнення, заохочення чи покарання. Зазначаються моральні якості, риси характеру, ставлення до колег чи інших членів колективу.
- 6 Висновки – призначення характеристики.
- 7 Дата укладання документа (ліворуч).
- 8 Печатка установи, що видала характеристику.

Як складається характеристика на студента навчального закладу?

У більшості випадків характеристика складається самим студентом. Такий обов'язок може бути покладений на куратора групи, де він навчається.

Характеристика – це завжди оцінний документ. Оскільки для студента одним з основних показників є академічна успішність і відсутність боргу по дисциплінах, такі відомості обов'язково мають бути в документі.

Для підготовки характеристики на студента з місця навчання знадобляться такі відомості: результати ЗНО, результати здачі екзаменів і заліків, захисту курсових робіт, участь у громадському житті університету, культурному житті. Особливості характеру

виходячи зі взаємовідносин з одногрупниками, іншими студентами закладу вищої освіти або коледжу, викладачами.

Структура характеристики на студента з місця навчання

Вказати ПІБ студента, дату його народження, дату вступу до навчального закладу, факультет, курс, форму навчання, номер групи, результати при вступі.

Академічна успішність, середній бал, результати захисту курсових робіт, спеціалізація. Участь у громадському житті навчального закладу, конференціях, олімпіадах, наявність наукових розробок, публікації в наукових виданнях.

Особливості характеру, темпераменту і взаємовідносин у колективі і з викладачами.

Характеристика на студента з місця навчання підписується деканом факультету з проставленням дати надання.

Розглянемо зразки характеристик. Зразок характеристики на студента з місця навчання.

Характеристика

Бендера Остапа Ібрагімовича,

21.12. 2001 року народження

студента _____ університету

Бендер Остап Ібрагімович навчається в _____ університеті з 1 вересня 2017 року за спеціальністю _____.

За період навчання проявив себе як (добрий, старанний, ввічливий, працелюбний, уважний) студент (або студент, який потребує корекції поведінки, додаткової мотивації до навчання, контролю з боку дорослих). Володіє навчальним матеріалом на високому (12-10), достатньому (9-7), середньому (6-4), низькому(3-2) рівні.

Ставлення до навчання:

- успішність (з якого предмета навчається найкраще);
- організованість і старанність у навчальній роботі, вміння працювати самостійно;
- інтерес до навчання (до яких предметів виявляє інтерес);
- ставлення до праці в коледжі (лабораторні та практичні роботи, семінари);

- вчиться з зацікавленістю/навчанням не цікавиться;
- цікавиться своєю майбутньою професією/професійних інтересів не має;
- опора педагога....

З яких предметів виявляє здібності... (перелік предметів).

Рівень умінь і навичок з навчальної діяльності: уміння планувати свою роботу, виділяти головне, робити висновки, робити самоаналіз.

Навчається: у повну міру своїх сил (не в повну міру своїх сил, потребує постійного контролю, не виявляє зацікавленості до навчання, навчається погано). Має оцінки достатнього і високого рівнів. Остап має хороші здібності до навчання. На заняттях зацікавлений, активний, уважний (байдужий). Легко дається математика, інформатика, англійська мова. Завжди старанно готується до практичних занять, постійно виконує домашнє завдання, ставиться з відповідальністю до самостійної роботи. Уміє планувати свою роботу, здійснювати самоаналіз. Навчається в повну міру своїх сил, виявляє зацікавленість до обраного фаху. Рівень інтелектуального розвитку достатній.

Індивідуальні особливості:

- пам'ять: миттєва пам'ять – пов'язана з утриманням точної та повної картини; короткочасна пам'ять – інформація зберігається протягом короткого проміжку часу; довготривала пам'ять – здатність зберігати інформацію протягом необмеженого часу; зорова, слухова, механічна, змішана;

- запам'ятовує навчальний матеріал: гарно, добре, швидко, повільно;

- мислення: предметно-діюче; словесно-логічне; наочно-образне; наочно-дієве; логічне, образне, конкретне, творче (опитувальник типу мислення);

- процеси мислення: узагальнення, конкретизація....

Наприклад, має довільну змішану пам'ять, добре запам'ятовує навчальний матеріал, виявляє логічне конкретне мислення.

Громадська спрямованість і активність: ставлення до громадського життя колективу (дорожить ним, байдужий, ставиться негативно).

Інтерес до громадського життя країни (користується інформацією про події в країні і за кордоном); виконує громадські

доручення, бере участь у діяльності органів самоуправління; виступає на зборах колективу, громадських організацій з пропозиціями, критикою недоліків; здатний висловлювати власну думку, сформулювати і висловити точку зору; активний, байдужий у громадсько-корисній діяльності. Позаурочні інтереси: охарактеризувати провідні інтереси та нахили.

Характеристика

на студента Національного університету України ім. Ігоря Сікорського Хоменка Миколу Денисовича

Хоменко Микола Денисович, 13 вересня 1996 року народження, є студентом Київського університету ім. Ігоря Сікорського з 20.07.2014 р. Зараз навчається на четвертому курсі інженерно-хімічного факультету денної форми, навчальна група 6. Результати ЗНО – 272 бали. За час навчання зарекомендував себе сумлінним і дисциплінованим студентом. Середній бал академічної успішності студента – 4,3, заборгованостей з дисциплін не має, труднощів у навчанні не відчуває. Пропусків лекцій і семінарів без поважної причини не допускав.

Бере активну участь у громадському житті університету, наукових конференціях України, також в організації урочистих подій закладу вищої освіти.

За характером студент Хоменко спокійний, доброзичливий. Уникає конфліктів, привітний і товариський. На критику реагує правильно. Серед студентів групи 6 користується повагою. З викладачами ввічливий і тактовний. Бере активну участь у роботі на семінарах і наукових дослідженнях.

Характеристика надана для подання за місцем вимоги.

Куратор групи 6

Приходько Н. С.

4 Розписка. Призначення розписки. Укладання розписки про отримання коштів і матеріальних цінностей

Розписка — це документ, який підтверджує передачу й одержання документів, грошей, товарів та ін., завіреним підписом одержувача. Має довільну форму [3].

За характером розписки розрізняють:

- службові — документ, за яким одна організація отримує цінності від іншої організації.

- приватні — документ, який укладається між окремими приватними особами.

У тексті приватної розписки має бути:

- назва документа «Розписка» посередині;

- дата і місце написання;

- інформація про особу, яка отримує цінності, і того, кому надається розписка (ПІБ, відомості про паспорт, якщо необхідно);

- підстави для передачі й отримання цінностей.

Службова розписка містить:

- реквізити приватної розписки;

- посади осіб;

- повні назви установ, які вони представляють;

- документ, на підставі якого передано й отримано матеріальні чи грошові цінності.

Якщо передаються гроші, то вказується найменування, кількість (цифрами та словами), термін.

Якщо є потреба, підпис особи, яка дає розписку, засвідчує нотаріус. Якщо залучаються свідки, то в розписці вказуються їхні прізвища поруч з їхніми підписами.

Текст розписки розпочинається словами:

- Видана мною, студентом... ;

- Ця розписка видана... ;

- Я, учитель школи № 44... ;

Дата пишеться за таким зразком: 11 березня 2021 року.

Розглянемо зразки розписок.

Розписка

Я, Дорошенко Оксана Петрівна, яка проживає за адресою: м. Харків, вул. Сумська, 7, одержала від Богданової Ольги Миколаївни, яка проживає за адресою: м. Харків, вул. Отакара Яроша, 18, 100 (сто) гривень. Я зобов'язуюсь цю суму повернути в термін до 11 липня 2021 року.

Дата

(підпис) І. П. Дорошенко

Розписка

Я, викладач кафедри української мови Харківського державного університету Дорошенко Марія Олегівна, отримала від Гаврилюка Івана Івановича 10 підручників з інформатики для роботи в класі.

12.02.2022 р.

(підпис)

Розписка

Я, студент історичного факультету ХНПУ Милов М. П., отримав від бібліотекаря Проценко К. П. для тимчасового користування на час канікул 1 (один) підручник з історії, 1 (один) підручник з хімії, 1 (один) підручник з філософії.

06.05.2022 р.

Підпис

Розписка

Я, Сидоренко Світлана Миколаївна, отримала від Оленич Надії Петрівни гроші в сумі 500 (п'ятсот) гривень. Зобов'язуюся повернути всю суму до 01.11.2022 р.

06.05.2022

р.

Підпис

5 Діловий лист. Мовний етикет ділового листа, композиція та правила оформлення. Лист-запит, лист-відповідь, лист-нагадування. Лист-подяка

Лист – це поширений вид документації, один із способів обміну інформацією.

Діловий лист – узагальнена назва великої групи документів, які служать засобом спілкування між установами, організаціями.

Можемо з впевненістю сказати, що скласти текст ділового листа - це мистецтво, бо фрази, які зазвичай використовують у документах, шаблонні. Діловий лист – це найпоширеніший вид документації в діловій сфері, у загальному обсязі документації листування він займає 80 %. Лист охоплює велику кількість різних тем. Листуючись, організації ведуть переговори, з'ясовують стосунки, виставляють претензії.

Давайте розглянемо основні види ділових листів і мовні звороти. Розрізняють чотири основні види ділового листа: лист-запит, лист-нагадування, лист-відповідь, лист-подяка. Розглянемо послідовно кожний вид [4].

Лист-запит

Лист-запит - діловий лист, що надсилається з метою отримання будь-яких офіційних відомостей чи документів.

Не існує офіційного стандарту написання листа-запиту, його зміст можна викладати вільно, дотримуючись при цьому загальних правил складання ділової документації. Починати лист слід з персонального звернення до одержувача. Відповідно до правил ділового етикету допускаються звернення «Шановний Петре Миколайовичу!», «Шановний пане Петров!». Не допускається вживати у зверненні скорочення, цим ви покажете своє зневажливе ставлення до одержувача. Усі слова мають писатися повністю, це вказує на вашу повагу до адресата. У тексті листа-запиту потрібно чітко сформулювати вимогу або уточнення необхідної інформації, використовуючи шаблонні мовні звороти: просимо повідомити, просимо направити, просимо вислати на нашу адресу і т. ін. Текст листа має бути коротким, написаним простими фразами в нейтральному тоні. Не припустимі орфографічні та пунктуаційні помилки, фрази з погрозами і ультиматумами. Нейтральний тон з повною відсутністю емоційного підтексту — норма офіційного листування. На лист-запит очікують лист-відповідь. Якщо рішення потрібно отримати в певний термін, то буде доречним у тактовній формі вказати термін отримання відповіді або конкретну дату: просимо дати відповідь при першій нагоді (у двотижневий термін).

Ключові фрази листа-запиту:

- Просимо Вас надати інформацію про ... ;
- Прошу направити на мою адресу ... ;
- Переконливо (настійно) прошу вирішити питання про ... ;
- Просимо розглянути можливість

Нерідко один діловий лист містить декілька прохань:

- Прошу ... Просимо ..., одночасно прошу ... Також просимо ...;
- А також прошу ... А також просимо

Розглянемо зразки листа-запиту.

Шановний(а) ПІБ,

Я хотів дізнатися більше інформації про вашу фірму та ціни на продукцію. Мені потрібні послуги дизайнера, для того щоб створити рекламні оголошення для публікації в газетах і журналах. Будь ласка, зателефонуйте мені за телефоном [номер], щоб обговорити варіанти співпраці.

З повагою, ПІБ.

Шановний(а) ПІБ,

Ми бажаємо розмістити рекламу у вашому журналі «Україна сьогодні», аудиторія якого – наш цільовий ринок. Ваш журнал є чудовим місцем для розміщення оголошення. Будь ласка, надішліть нам прайс-лист на рекламу за адресою (адреса).

Дякуємо за допомогу. Чекаємо на швидку відповідь.

З повагою, ПІБ.

Шановний(а) ПІБ,

Приносимо Вам наші щирі вибачення за те, що наш торговий автомат прийняв гроші, але не видав Вам продукт. На жаль, така проблема іноді трапляється. Ми з радістю повернемо ваші кошти, але нам потрібна додаткова інформація від Вас. Будь ласка, зателефонуйте нам за телефоном [номер] і вкажіть місце, де знаходиться автомат. Як тільки ми отримаємо цю інформацію, ми відшкодуємо кошти негайно.

З повагою ПІБ [5].

Лист-нагадування

Лист-нагадування — діловий лист, що використовується в ситуаціях, коли фізична або юридична особа через будь-які обставини не зуміла виконати прийняті зобов'язання, тим самим порушивши укладені угоди. Іноді лист-нагадування може лише нести інформацію про наближення будь-якої дати, події, заходу.

До того як написати лист-нагадування, зазвичай пишуть лист-запит або домовляються про зустріч по телефону. У результаті проведених дій лист буде не тільки нагадуванням, але і доказом попередньо здійснених дій, порушення обов'язків, норм і правил.

Не існує чітких вимог або встановлених форм для оформлення листа-нагадування, тому він може бути написаний у довільному стилі. Проте є загальні стандарти оформлення офіційних документів, яких необхідно дотримуватися:

- назву документа (Лист-нагадування) пишуть посередині, вона має відповідати змісту тексту листа;

- обов'язково має бути звернення до одержувача, яке містить прізвище, ім'я та по батькові з прикметником «шановний»: «Шановний Петре Володимировичу», «Шановний пане Петров!», або «Шановний пане директоре»;

- потім зазвичай називають причину і мету звернення до адресата;

- наприкінці листа вживають ввічливу фразу: «завжди раді надати потрібну послугу», «будемо вдячні за швидку відповідь», «сподіваємося на Ваше розуміння», «з повагою» і т. ін.

Треба пам'ятати, що лист має бути нагадуванням, а не звинуваченням або погрозою!

Лист-нагадування вимагає отримання відповіді. Якщо з боку одержувача реакції не було, то доцільне повторне відправлення повідомлення. При цьому в тексті зазначається: «Вдруге нагадуємо...» і робиться посилання на раніше відісланий документ.

Лист може бути надіслано будь-яким зручним способом: звичайною поштою країни, e-mail, кур'єрською доставкою тощо.

Розглянемо зразки листа-нагадування.

Шановні колеги!

Нагадуємо Вам, що 01.02.2021 року ми завершуємо акцію «Подорож до Лондона», що проходила з нагоди відкриття нового магазину «Британія» у м. Харків, головним призом якої є путівка на двох на сім днів до Лондона. Велике прохання надати інформацію про учасників акції до 11.02.2021 року.

Розіграш призів буде проведено 25.02.2021 року. Нехай щастить!

З повагою,
директор В. О. Валентинов

Шановний Олеже Миколайовичу!

Вдруге нагадуємо Вам, що на 25.02.2018 року Ваша заборгованість становить 8000 гривень. Наполегливо просимо Вас протягом 10 календарних днів з моменту отримання листа перерахувати на наш рахунок № _____ усю суму Вашої заборгованості.

Ми будемо змушені звернутися до суду для примусового стягнення суми боргу в разі невиконання наших вимог.

З повагою,
Головний директор
Корнейко А. Ю.

Шановний Іване Володимировичу,

Місяць тому ми надіслали Вам два офіційні нагадування про Ваш борг нашої організації. До цього моменту наша співпраця була доволі плідною, але продовжити її буде неможливо, якщо Ви не анулюєте борг до _____.

Наперед вдячні.

(підпис)

Лист-відповідь

Зазвичай на лист-запит потрібно написати документ – лист-відповідь, у якому ви можете поінформувати, що отриманий запит ви вивчаєте, запропонувати деякі зміни або відмовити в проханні.

Лист-відповідь також є складовою ділового листування. Він пишеться у відповідь на прохання або запит. Він може бути як позитивним (містити згоду), так і негативним (містити відмову).

При написанні таких листів треба дотримуватися певних правил:

- швидкість. Ви маєте написати відповідь на лист-запит так швидко, як можливо;
- належне оформлення. Пишеться на офіційному бланку з необхідними двосторонніми реквізитами;
- чіткість у висловлюванні. Лист-відповідь тематично має відповідати листу-запиту.

Якщо лист-відповідь містить відмову, то його слід починати зі слів подяки. Щоб не образити протилежну сторону, треба бути доброзичливим і використовувати такі фрази: «На жаль, ми не

маємо можливості прийняти Вашу пропозицію на цей момент», «Вибачте, але наразі це неможливо». Далі треба вказати конкретні причини відмови.

Типові мовні звороти:

1 На жаль, ми змушені повідомити Вам, що зараз у нас нема продукції, яка Вас зацікавила. Натомість ми можемо запропонувати Вам ...

2 У зв'язку зі зміною ситуації ми більше не виготовляємо продукцію, що Вас зацікавила.

3 Нині, на жаль, ми не отримуємо матеріал, необхідний для виготовлення товару, що зацікавив Вас. У зв'язку з цим найближчим часом ми не зможемо задовольнити Ваше прохання.

4 Просимо з розумінням поставитися до того, що ми не готові зробити Вам вигідну пропозицію [6].

Розглянемо зразки листа-відповіді.

Шановні колеги!

З радістю інформуємо Вас про готовність надати Вашій організації в оренду 110 м² площі в павільйоні № 1 для проведення виставки.

З повагою

(підпис)

Лист-подяка

Лист-подяка — різновид ділової документації, призначений компанії або окремій особі з метою висловлення вдячності з будь-якого приводу (за якісно виконані роботи, надання послуги, виховання і навчання, від пацієнта лікарю за надану допомогу та ін.).

Загалом лист-подяка пишеться працівникам організацій, колегам, учням і їхнім батькам, лікарям, спонсорам, спортсменам, вченим, героям і т. д.

Виділяють декілька причин написання листа-подяки. Успішне виконання будь-якої роботи або реалізація проєкту — це привід для подяки. Також можна написати лист-подяку за власною ініціативою. Чим більш несподіваним буде момент отримання такого листа, тим приємніше буде адресату.

У діловому листуванні лист-подяка може бути відповіддю на повідомлення, запрошення, привітання та інші отримані листи. У різних компаніях та організаціях подяку можна оформити на фірмовому бланку з підписом і печаткою. Це офіційний документ, який має схожість з дипломом, грамотою, сертифікатом і може виступати як нагорода.

Не існує ніяких конкретних правил щодо оформлення та структури листа-подяки. Його складають в будь-якій зручній формі, дотримуючись прийнятої в офіційному листуванні послідовності і логіки.

Написання подяки від руки вважається хорошим тоном. Цим ви показуєте, що завжди маєте час сказати «Дякую» тим, хто цього дійсно заслуговує. Якщо у вас бракує часу, то завізуйте лист власноручним підписом — одержувача завжди підкуповує приділена йому увага.

Якщо ви дякуєте конкретній людині, треба вживати звернення «Шановна (ий) ...!», Це підкреслить шанобливість до одержувача. Уникайте звертань типу «Пан/Пані» або «Дорогий». Якщо ви висловлюєте подяку великому колективу, то використовуйте вітання «Шановні колеги!», «Шановні співробітники відділу!».

Добре продумайте те, за що саме дякуєте, не використовуйте розмитих формулювань типу «за все, що було зроблено для нас». Будьте конкретними, зробіть акцент на конкретних справах, деталях. Саме цей прийом зробить подяку особливою та значущою. Адресат відчує непідробну повагу, важливість свого індивідуального вкладу в загальну справу.

Також уникайте відвертих лестощів, не використовуйте фрази «нема йому рівних», «незрівнянний», «кращий з кращих». Напишіть адресату кілька теплих, щирих фраз з побажаннями на майбутнє. Побажайте йому прогресу та розвитку. На закінчення можете висловити надію на новий етап співпраці. Також дуже важливо не бути фамільярним при написанні листа-подяки, не згадувати минулі промахи, не допускати орфографічних і пунктуаційних помилок.

Надіслати лист можна будь-яким зручним способом або розмістити на сайті адресата.

Типові мовні звороти:

- 1 Дозвольте висловити щиру вдячність за Ваш ...
 - 2 Хочемо подякувати Вам за допомогу.
 - 3 Висловлюємо Вам щиру вдячність за гостинність.
 - 4 Хочемо висловити свою найщирішу вдячність за згоду продовжити термін співпраці.
 - 5 Пишемо Вам з почуттям глибокої вдячності за виявлену терплячість.
 - 6 Вельми вдячні Вам за перенесення терміну оплати рахунка.
 - 7 Щиро дякуємо за привітання.
 - 8 Високо цінуємо Ваш грошовий внесок. Це істотно підтримає наш фонд.
 - 9 Висловлюємо Вам щиру подяку за багаторічну плідну працю.
 - 10 Ще раз висловлюємо щиру вдячність за все, що Ви зробили для нашого університету, і бажаємо успіхів у Вашій праці.
 - 11 Від імені всіх прийміть нашу найщирішу вдячність.
 - 12 Дозвольте ще раз подякувати Вам за ...
 - 13 Завдяки Вашій допомозі ми змогли вирішити проблему ...
 - 14 Користуючись нагодою, хотіли б подякувати Вам за чудову зустріч.
 - 15 Щиро сподіваємося, що Ви й надалі надаватимете нам фінансову допомогу.
 - 16 Хочу висловити свою вдячність за надану мені матеріальну підтримку.
 - 17 У цьому листі я хочу висловити Вам щиру вдячність за запрошення взяти участь у конференції (виставці, концерті).
 - 18 Це дуже люб'язно з Вашого боку.
 - 19 Дуже Вам зобов'язаний (вдячний).
 - 20 Дякую Вам від усього серця.
 - 21 Мені дуже приємно, дякую.
 - 22 Дуже вдячний за Вашу турботу [7].
- Розглянемо приклади листа-подяки.

Шановний Петре Васильовичу,

Виражаю Вам подяку за надану фінансову допомогу в організації та проведенні змагань з тенісу, футболу, баскетболу та волейболу між учнями спортивних шкіл міста. Успішна реалізація

цих спортивних змагань була б неможливою без Вашої участі. Бажаємо Вам міцного здоров'я, оптимізму, благополуччя, цікавих задумів і їх успішних втілень!

З повагою,
Мер міста Олег Петрович

Шановна Ганно Володимирівно,

Прийміть слова щирої вдячності за навчання і величезний внесок у виховання наших дітей. Завдяки Вашому педагогічному досвіду, професіоналізму, компетентності та відданості своїй благородній справі протягом багатьох років наші діти отримали міцні знання, змогли розкрити свої здібності і таланти. Низький Вам уклін за Вашу працьовитість, терпіння, індивідуальний підхід і чуйне ставлення до кожного з учнів. Бажаємо Вам міцного здоров'я, оптимізму, благополуччя і успіхів у Вашій нелегкій, але такій важливій справі!

З повагою,
Батьки випускного 11 класу школи № 52

Шановний Олександрі Вікторовичу,

Компанія «Всесвіт» висловлює Вам подяку і глибоку вдячність за плідну співпрацю протягом довгого часу.

Злагоджена, якісна робота дала змогу нам продовжити свою діяльність і залучати нових клієнтів навіть в умовах складної фінансової ситуації в країні.

Висловлюємо впевненість у збереженні дружніх відносин і нашій подальшій плідній і взаємовигідній співпраці на благо спільних інтересів!

Бажаємо Вам і Вашій компанії успіхів і процвітання!

З повагою,
Директор «Всесвіт» Тимошенко О. Л.

6 Пояснювальна записка. Вимоги до оформлення

Пояснювальна записка – це документ особистого характеру, у якому пояснюються певні дії особи (найчастіше порушення дисципліни, невиконання роботи).

Зазвичай пояснювальна записка пишеться працівником на вимогу адміністрації, у деяких випадках з ініціативи підлеглого. Пояснювальна записка, яка пишеться в організації та не виходить за її межі, оформляється на бланку або стандартному аркуші паперу. Якщо записка виходить за межі установи, то її оформляють на бланку і реєструють.

Реквізити:

1) адресат (посада, прізвище та ініціали керівника, на ім'я якого вона подається);

2) назва виду документа;

3) заголовок (не обов'язково);

4) текст;

5) дата;

6) підпис.

Причини для пояснювальної записки:

- запізнення;

- неявка;

- відсутність на роботі;

- самовільний відхід до закінчення робочого дня (зміни);

- відмова від виконання обов'язків;

- помилки в роботі;

- порушення трудової дисципліни [8].

Розглянемо приклади пояснювальної записки.

Деканові медичного
факультету доц. Ткаченко М. І.

Пояснювальна записка

Я, Петрушенко Ірина, студентка II курсу факультету «Англійська мова та література» не з'явилась 17.11.21 на заняття тому, що брала участь у студентській конференції «Мій університет». Конференція проводилась з 12.00 до 14.00.

18.11.21 р.

Підпис

Деканові економічного факультету
Доц. Вальченко О. К.

Пояснювальна записка

Я, Дорошенко Валентина, студентка I курсу групи 23 педагогічного факультету, не з'явилася на заняття з біології

22.09.21, тому що відвідувала виставку народного мистецтва.
Відвідання виставки організувала кафедра ПУПР.

25.09.21

Підпис

Деканові фармацевтичного факультету
Доц. Петренко П. П.

Пояснювальна записка

Я, Пономаренко Яна, студентка групи 11, була відсутня
11.10.21 на заняттях через легке нездужання (нежить, невелика
температура).

15.10.21

Підпис

7 Контракт. Вимоги до оформлення

Контракт (від лат. contractus – «угода») – у юридичному значенні договір, угода, за якою встановлюються права та обов'язки для обох сторін - особи та установи, обумовлені певним терміном.

Контракт обов'язково:

- укладається в письмовій формі;
- у контракті можуть встановлюватися додаткові підстави щодо його розірвання;
- контракт має строковий характер;
- у разі дострокового розірвання контракт має передбачати зобов'язання власника щодо компенсації моральної та матеріальної шкоди, заподіяної працівникові.

Таким чином, можемо виділити в контракті такі умови, як строковість, підвищена відповідальність працівника, додаткові підстави для розірвання контракту.

Реквізити контракту:

1 Назва документа з коротким обґрунтуванням його призначення (на управління підприємством, виконання обов'язків тощо).

2 Дата й місце написання.

3 Орган, що наймає працівника.

4 Посада, прізвище, ім'я та по батькові того, кого наймають.

5 Текст документа.

6 Підписи сторін – укладачів контракту.

7 Печатка.

Структура тексту контракту:

1 Загальні положення.

2 Обов'язки сторін, де зазначаються:

- основні характеристики роботи, вимоги до рівня й терміну її виконання;

- зобов'язання підприємства щодо організації робочого процесу, обладнання робочого місця. Також окремим пунктом може бути передбачено додаткові пільги або компенсації, якщо умови роботи шкідливі.

3 Робочий час з визначенням умов роботи (неповний робочий день, погодинна робота, неповний робочий тиждень тощо).

4 Оплата праці та соціально-побутове забезпечення працівника, де зазначаються:

- посадовий оклад (тарифна ставка) за певний період;

- надбавка та інші виплати;

- щорічна оплачувана відпустка (кількість робочих днів): основна та додаткова. Може вказуватися матеріальна допомога до щорічної відпустки;

- додаткові пільги, гарантії, компенсації.

5 Відповідальність сторін, вирішення суперечок, де зазначається:

- яку відповідальність несуть сторони в разі невиконання чи неналежного виконання обов'язків;

- порядок вирішення суперечок відповідно до чинного законодавства.

6 Зміни, припинення та розірвання контракту, де зазначається:

- як можуть вноситися зміни та доповнення до контракту;

- умови дострокового розірвання контракту;

- умови припинення дії контракту.

7 Термін дії та інші умови контракту. Контракт може бути укладено на термін до п'яти років, але не менш ніж на один рік [9].

Розглянемо приклади контракту.

КОНТРАКТ

м. Київ «_____» 20__ р.

Науково-виробничий центр «Харківський хіміко-фармацевтичний завод», далі Роботодавець, в особі _____, з одного боку, і громадянин, яким подано паспорт серії № _____, виданий _____ «_» 20__ р., прописаний за адресою: _____:_, далі Працівник, з другого боку, уклали цей контракт про таке:

- 1) загальні питання;
- 2) обов'язки сторін;
- 3) робочий час;
- 4) оплата праці та соціально-побутове забезпечення працівника;
- 5) відповідальність сторін, вирішення спорів;
- 6) зміни, припинення та розірвання контракту;
- 7) термін дії та інші умови контракту;
- 8) підписи обох сторін;
- 9) печатка.

(підпис) А. І. Борисенко

8 Усне ділове спілкування. Особливості усного мовлення. Поняття про усну комунікацію. Види та форми комунікації. Особливості ділової комунікації

Усне ділове спілкування (УДС) є формою сучасної української літературної мови. Висловлення думки вголос – це процес мовлення. Тож, **усне ділове спілкування (УДС) – це спосіб людей контактувати у процесі виконання ними службових обов'язків.**

Як правило, УДС – це приватне мовлення, бо ведеться між двома співбесідниками, а не перед великою аудиторією, як, наприклад, писемне мовлення.

Формально УДС – це приватне мовлення, але зазвичай воно не є приватним, бо проводиться офіційно, від імені тієї організації, яку представляє співрозмовник. Розрізняють такі форми усного ділового мовлення:

- монолог (тривала мова особи, звернена до самої себе, інших дійових осіб або глядача);
- діалог (двосторонній обмін інформацією у вигляді питань і відповідей);
- полілог (розмова декількох мовців).

Щоб правильно спілкуватися, завжди бути цікавим співрозмовником, необхідно володіти деякими прийомами УСД та постійно дотримуватись їх.

Вимоги до УДС

Спілкування йде разом із загальними нормами поведінки людини. Воно тісно пов'язане з етичними та естетичними вимогами у використанні словесних (вербальних) і невербальних (жест, погляд, міміка) засобів комунікації. Саме мовленнєва культура показує професійний рівень спеціаліста. Існує ряд вимог до УДС:

- привітність і доброзичливість, ввічливість і шанобливе ставлення до співбесідника;
- зважання на службове становище співбесідника, вік і стать;
- уміння слухати, спонукання до спілкування, використовуючи такі вирази: *мені дуже приємно це чути, я Вас уважно слухаю; продовжуйте, будь ласка;*
- уміння уникати недоречних запитань, бути делікатним;
- уміння правильно обирати теми розмови, дотримуватись норм мови;
- приділення уваги третій особі;
- використання у спілкуванні слів увічливості: *перепрошую, дякую Вам, дозвольте поцікавитися, вибачте.*

9 Ділова бесіда по телефону та її особливості. Вербальні та невербальні засоби ділової розмови по телефону. Культура телефонної розмови. Етикетно-мовленнєві формули ділового спілкування по телефону

Телефонну розмову вважають найпростішою в діловому спілкуванні. Але насправді це зовсім не так. При дзвінку по телефону слід так само дотримуватись вимог стислості, як і при діловому листуванні.

Цей вид ділового спілкування має дистанційний характер. Відповідно значення набувають такі вербальні параметри, як голос (тембр, темп, паузи), етичні параметри (тактовність, ввічливість, увага до співрозмовника), володіння професійними вміннями та навичками ведення телефонної розмови.

Говорячи по телефону, надавайте великого значення вашому голосу. Перед тим як підійти до телефону, продумайте думку, яка вас займала. Допишіть до кінця пропозицію, яку ви писали, і тільки після цього зніміть слухавку. У своїх думках ви повинні бути цілком і повністю зайняті клієнтом. Зазвичай розмова ведеться на двох різних рівнях: 20 % розмови – на діловому рівні і 80 % – емоційному. Отже, основна частина комунікації ведеться на емоційному рівні. У конфліктах область емоцій займає центральне місце.

Впевнено діяти на цьому рівні – завдання професіонала. Дуже важлива здатність концентруватися на мовленні співрозмовника і входити в його становище. Якщо інший побачить, що його зрозуміли, він дозволить захопити себе на необхідний рівень. Для того, хто приймає скарги, це означає стримувати свої емоції і розмовляти, орієнтуючись на вирішення питання.

Ділова телефонна розмова має певний алгоритм.

Якщо телефонуйте ви, то:

- 1) на початку розмови необхідно представитися;
- 2) поцікавитися, чи є у співрозмовника час на розмову;
- 3) якщо співрозмовнику зараз незручно говорити, необхідно поцікавитися, коли краще йому передзвонити;
- 4) якщо у співрозмовника є час, коротко викласти суть питання (краще все продумати заздалегідь) і вислухати його думку;
- 5) якщо питання вимагає подальшого обговорення, чітко обговорити час, місце і формат вирішення питання;
- 6) наприкінці обов'язково потрібно подякувати співрозмовника і ввічливо попрощатися.

Якщо телефонували ви, і зв'язок з яких-небудь причин перервався, то потрібно передзвонити знову. Перед телефонним дзвінком необхідно чітко продумати можливий план розмови, підготувати ваші запитання, подбати, щоб усе необхідне (ручка,

блокнот, необхідні відомості і документи, календар) було під рукою.

Якщо телефонують вам і у вас є час на розмову, потрібно уважно вислухати співрозмовника, постаратися максимально чітко відповісти на питання. Наприкінці розмови ще раз сформулювати висновки за результатами бесіди: *«Отже, ми домовилися про ...»*. Якщо питання вимагають подальшого обговорення, необхідно конкретно обумовити дату і час. У телефонній розмові рекомендується уникати невизначених і категоричних негативних відповідей. Замість *«я не знаю»*, наприклад, краще сказати *«дозвольте, я уточню»*. Якщо ви змушені вести бесіду з кількома учасниками, то необхідно представити віддаленого абонента всім учасникам бесіди, хто знаходяться в приміщенні. Також важливо вміти коректно залишати повідомлення на автовідповідачі. Після привітання треба залишити коротку інформацію про себе (прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи, посада), лаконічно викласти причину дзвінка, залишити контактний телефон, за яким вам зможуть передзвонити.

Дотримуйтесь конфіденційності. Якщо ви говорите по телефону з кімнати, у якій працюють інші співробітники, не варто робити їх співучасниками розмови; а якщо ви самі опинилися мимовільним свідком розмови, яку, на ваш погляд, колега хотів би провести без свідків, знайдіть привід покинути кімнату, навіть якщо розмова між вами була перервана цим телефонним дзвінком. У робочій кімнаті, де знаходяться люди, по телефону слід розмовляти напівголосно і коротко.

Рекомендується уникати обговорення по телефону:

- будь-яких питань з людьми, з якими у вас раніше не було контактів або не склалися особисті відносини;
- гострих або делікатних питань, що стосуються самого співрозмовника;
- спірних питань взаємин, координації і субординації діяльності між вами або уявними вами організаціями;
- питань, що стосуються третіх осіб або організацій, представники яких можуть виявитися в кімнаті вашого співрозмовника в момент вашого дзвінка.

Не слід також повідомляти по телефону негативні рішення по запитах. У роботі зарубіжних фірм практикується обов'язкове письмове підтвердження самого факту переговорів і досягнутих домовленостей, особливо якщо переговори відбулися по телефону. Такий документ не повинен бути більшим за обсягом. У ньому фіксуються обговорені питання, досягнуті домовленості і невирішені проблеми. Документ підписується керівником або особою, яка говорила по телефону, і адресується керівникові іншої сторони або співрозмовнику по телефону з дотриманням форм ввічливості.

У випадках зі скаргою в першу чергу слід перевести розмову з клієнтом з емоційного рівня на спокійний діловий.

Існують декілька ефективних технік:

- техніка ізоляції. Звернення «я» - «ти» не використовуються. Фразу: *«Я не в змозі дотримати встановлені вами терміни»*. Необхідно сказати: *«Це нереально виконати в такий термін»*;

- техніка ущільнення. Трапляються випадки, коли співрозмовник все одно наполягає на своєму і не сприймає отриману інформацію. *«Я розумію, що справа не терпить зволікання, проте нема можливості його виконати»*. *«Ні, на цьому тиждні в нас нема вільних днів»*. – *«Ви дійсно не можете?»* - *«Ні, на жаль, не вийде»*. У цій ситуації дуже важливо адекватно задіяти голос. Надайте вашому голосу твердості;

- техніка мовчання. Після вашого висловлювання зробіть коротку паузу. Це дасть вашому опоненту час примиритися з ситуацією. Якщо ж він і далі наполягає на своєму бажанні, просто мовчіть.

Може так статися, що ваш співрозмовник в запалі обурення переходить на особистості. Тоді дуже важливо не виходити за рамки ввічливості.

Приклад. *«Ви переходите на особистості. Не думаю, що ви робите це навмисно»*.

Якщо співрозмовник на це не реагує і розмова протікає в тому самому руслі, скажіть йому спокійним і діловим тоном: *«Мені дуже шкода, але в такій площині розмова тривати не може»*. Якщо ж нічого не допомагає і співрозмовник агресивний, ви можете перейти до крайнього заходу і перервати спілкування: *«На цьому я закінчую розмову»*. Але тільки після того, як ви зробили

всі спроби врегулювати питання і всіляко продемонстрували, що розумієте ситуацію співрозмовника.

При звичайному спілкуванні регламент ділової телефонної розмови обмежує тривалість (таблиця 1):

- інформативна бесіда – 1 хв – 1 хв 15 с;
- бесіда, мета якої вирішення проблеми, – 3 хв.

Таблиця 1

Інформативна бесіда	Ділові переговори з метою ухвалити рішення
1 Взаємне вітання 20±5 с	1 Взаємне вітання 20±5 с
2 Пояснення співрозмовникові сутності справи 40±5 с	2 Пояснення співрозмовникові сутності справи 40±5 с
3 Завершальні слова і слова прощання 20±5 с	3 Обговорення ситуації 100±5 с
	4 Завершальні слова і слова прощання 20±5 с

За умов жорсткого обмеження часу виробилися стійкі мовні формули, які закріплені за певною ситуацією і полегшують вибір словесної форми передачі інформації. Так, наприклад, під час пояснення співрозмовникові сутності справи часто використовують такі фрази:

Мені потрібно (необхідно)...

Поінформувати Вас...

Повідомити Вам...

Довести до відома...

Обговорити з Вами...

З'ясувати питання...

Я повинен (маю)...

Повідомити Вам...

Пояснити Вам...

Чи Ви не могли б мене...

Проконсультувати...?

Я вам телефоную...

На прохання...

За рекомендацією...

Від імені...

Мене просили / Мені доручили...

З вами зв'язатися з питання...

10 Тренувальні вправи

1 Дайте визначення.

Лист-нагадування. Характеристика. Оголошення. Лист-запит. Діловий лист. Пояснювальна записка. Лист-подяка. Розписка. Резюме. Лист-відповідь.
--

1) _____ – документ, у якому надається оцінка ділових і моральних якостей людини за будь-який період;

2) _____ – це документ, який підтверджує передачу й одержання документів, грошей, товарів та ін., завірений підписом одержувача. Має довільну форму;

3) _____ – вид документа, у якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність і професійні успіхи й досягнення особи, яка його складає;

4) _____ – це офіційний документ про певні дії в певний проміжок часу (на які може даватись позитивна або негативна оцінка);

5) _____ – це інформація про будь-який масовий захід, повідомлення про час і зміст нарад, засідань; необхідність виконати будь-яку роботу; потребу в заміщенні вакантної посади чи набір робочої сили та ін.;

6) _____ – різновид ділової документації, який призначається компанії або окремій особі з метою висловити вдячність з будь-якого приводу (за якісно виконані роботи, надання послуги, виховання і навчання, від пацієнта лікарю за надану допомогу та ін.);

7) _____ – узагальнена назва великої групи документів, які служать засобом спілкування між установами, організаціями;

8) _____ – це діловий лист, що використовується у випадках, коли організація-адресат не виконує свої функціональні обов'язки або прийняті домовленості;

9) _____ – діловий лист, що направляється з метою отримання будь-яких офіційних відомостей чи документів;

10) _____ – діловий лист, що направляється потенційному партнеру у відповідь на лист-запит. Якщо пропозиція є відповіддю на запит, то при складанні листа використовується посилання на лист-запит.

2 Заповніть пропуски. Скористайтеся словами з довідки.

2.1

успішна, роботу, подякувати, викладача, дякуємо, Андрію Миколайовичу, англійською

Шановний _____,

Від імені керівництва _____ вам за професійне проведення бізнес-тренінгу _____ мовою.

Тривалість тренінгу склала 50 годин. Результатом тренінгу стала _____ презентація англійською мовою кожного з учасників тренінгу, яка була гідно оцінена носієм мови.

Хочемо _____ і відзначити професіоналізм _____, завдяки якому тренінг пройшов результативно і успішно. Дякуємо за якісне навчання та сподіваємося, що найближчим часом зможемо продовжити _____ з Вами.

З повагою,
Марченко О. М.

2.2

Шановний, цікавим, дякуємо, професором, допомогти, бажаємо, співпрацю

_____ Володимир Миколайович,
Тренінг, проведений _____ Поповим був актуальним, _____ і потрібним. Атмосфера, створювана під час тренінгу, сприяла не тільки активній творчій роботі, а й ефективному засвоєнню матеріалу і згуртуванню команди. Ми _____ за професійний підхід і якісну подачу матеріалу, а також за готовність _____.

_____ Вам нових успіхів і досягнень і сподіваємося на подальшу _____.

2.3

екскурсія, університету, історичний музей, гривень,
адміністрація, оголошення, студенти

Шановні _____ 20 вересня відбудеться _____
у _____. Запрошуються студенти групи 1 і 2. Усім
бажаючим зібратися біля _____ о 9-00 годині. З собою
мати 50 _____.

2.4

годині, призи, концерт, вільний, університету,
адміністрація

Оголошення

10 травня 2021 року о 13-й _____ в актовому залі
_____ відбудеться _____ до Дня матері.
Запрошуються усі бажаючі. Всі отримають _____ .
Вхід _____.

2.5

записка, Панов Олексій Семенович, Декану, лікаря,
одногрупників, зуб, пари

_____ підготовчого факультету
Дирко Л. А.
студента групи 5
Панова А. С.

Пояснювальна _____
Я, _____, 01.04.2021 р. не відвідав три
_____ через відвідування _____, тому що
в мене болів _____. Не мав можливості повідомити про
це _____. Той час, що я провів у лікарні, збігся
з часом закінчення занять. Виписану лікарем довідку додаю.

19.04.2017

Підпис

2.6

англійської, заява, Орлов Олександр, декану, української мови, студент

_____ підготовчого відділення
Бурову М. Г.
викладача _____ мови
Земова М. М.

Доводжу до Вашого відома, що _____ групи б
_____ систематично пропускає пари з
_____.

Дата

Підпис викладача

2.7

Шановна, університету, людину, 2021, студенти, присутнім, адміністрація, факультетів

_____ пані Воронкова!
Запрошуємо Вас на концерт, присвячений Дню матері, який відбудеться _____ року о 18.00 в актовому залі _____.

У концерті братимуть участь _____ економічного і медичного _____. У вашому запрошенні є опція +1, тобто Ви можете запросити з собою ще одну _____.

Будь ласка, сповістіть нас найближчим часом, чи зможете ви бути _____, оскільки кількість запрошень обмежена.

З повагою _____

Список літератури

1 Заява як вид ділового документа. Реферат.
URL: <https://ru.osvita.ua/vnz/reports/dilovodstvo/24149/>.

2 Автобіографія. URL: <https://pidru4niki.com/12800528/dokumentoznavstvo/avtobiografiya>.

3 Розписка. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D0%B7%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0>.

4 Діловий лист: види і мовне оформлення. URL: https://stud.com.ua/21918/dokumentoznavstvo/diloviy_list_vidi_movne_oformlennya.

5 Ділове листування-зразки службових листів. URL: <https://pozovna.in.ua/zrazki-listiv/list-zapit-zrazki-listiv-zapitiv>.

6 Лист-відповідь на запит (типові мовні звороти).
URL: http://wolgaukr.blogspot.com/2013/09/blog-post_8672.html.

7 Ділове листування-зразки службових листів. URL: [https://pozovna.in.ua/zrazki-listiv/list-podyaka-zrazki-listiv-podyak#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D1%81%D1%82%2D%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%8F%D0%BA%D0%B0%20%E2%80%94%20%D1%80%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B4%20%D0%B4%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%97%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97,%D0%B7%D0%B0%20%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D1%83%20%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B3%D1%83%20%D1%82%D0%B0%20%D1%96%D0%BD%D1%88%D0%B5\)](https://pozovna.in.ua/zrazki-listiv/list-podyaka-zrazki-listiv-podyak#:~:text=%D0%9B%D0%B8%D1%81%D1%82%2D%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%8F%D0%BA%D0%B0%20%E2%80%94%20%D1%80%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B4%20%D0%B4%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%97%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97,%D0%B7%D0%B0%20%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D1%83%20%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B3%D1%83%20%D1%82%D0%B0%20%D1%96%D0%BD%D1%88%D0%B5)).

8 Пояснювальна записка. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%8F%D1%81%D0%BD%D1%8E%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0_%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0#:~:text=%D0%9F%D0%BE%D1%8F%D1%81%D0%BD%D1%8E%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0%20%E2%80%94%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%2C%20%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%8C%20%D0%BF%D1%80%D0%BE,%D0%BC%D0%BE%D0%B6%D1%83%D1%82%D1%8C%

20%D0%B1%D1%83%D1%82%D0%B8%20%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B1%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%BC%D0%B8%20%D0%B9%20%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BC%D0%B8.

9 Контракт: усе, що потрібно знати про цей вид трудового договору. URL: <http://tuipravo.info/publikatsii/novyny/item/2268-kontrakt-use-shcho-potribno-znaty-pro-tsei-vyd-trudovoho-dohovoru.html>.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання практичних занять і самостійних робіт
з дисципліни

«ДІЛОВА УКРАЇНСЬКА МОВА»

для іноземних здобувачів вищої освіти підготовчого відділення

Відповідальний за випуск Бондаренко Н. С.

Редактор Ібрагімова Н. В.

Підписано до друку 2022 р.

Умовн. друк. арк. 1,5. Тираж . Замовлення № .

Видавець та виготовлювач Український державний університет
залізничного транспорту,

61050, Харків-50, майдан Фейербаха, 7.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 6100 від 21.03.2018 р.