



**БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ
НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ**

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ
ОСВІТИ**

**Кафедра методики професійної освіти
та соціально-гуманітарних дисциплін**
(назва кафедри)

**ЕЛЕКТРОННИЙ НАВЧАЛЬНИЙ КУРС
«ОФІЦІЙНО-ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ:
ЧИННІ ВИМОГИ І СТАНДАРТИ»**
(назва)

СХВАЛЕНО
на засіданні кафедри методики професійної освіти
та соціально-гуманітарних дисциплін
протокол № 1 від «02» січня 2024 року.

Завідувач кафедри _____ Михайло ЖУК
(прізвище, ініціали)

Категорія слухачів: педагогічні працівники закладів професійної (професійно-технічної) освіти галузі знань 01 «Освіта»

Розробник: Кучеренко Ірина Анатоліївна, професор кафедри методики професійної освіти та соціально-гуманітарних дисциплін Білоцерківського інституту неперервної професійної освіти ДЗВО «УМО» НАПН України, доктор педагогічних наук, професор

Кучеренко І.А. Офіційно-ділова комунікація: чинні вимоги і стандарти: електронний навчальний курс. Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 70 с.

Актуальність курсу визначається необхідністю розвитку й удосконалення комунікативної компетентності фахівців ЗП(ПТ)О, важливістю розвитку вмінь та навичок провадити правильну й ефективну офіційно-ділову комунікацію сучасними педагогами; опанування і дотримання чинних вимог та стандартів щодо створення й оформлення різних жанрів офіційно-ділового стилю мовлення української літературної мови.

Мета курсу – розвиток й удосконалення комунікативної компетентності й компетентності спілкування державною українською мовою; вироблення знань, умінь та навичок щодо дотримання чинних норм офіційно-ділового стилю мовлення; оволодіння чинними вимогами щодо оформлення офіційно-ділових паперів.

Електронний курс розроблено для педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти галузі знань 01 «Освіта» на всіх етапах курсів підвищення кваліфікації за різними моделями навчання (очною, заочною, очно-дистанційною, дистанційною).

Електронний курс розраховано на 6 год., із яких 2 год. – лекція, 4 год. – семінарські заняття.

© БІНПО УМО НАПН України, 2024

© Кучеренко І.А., 2024

ЗМІСТ ЕЛЕКТРОННОГО НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

1	Анотація електронного курсу	4
2	Типова освітня програма електронного курсу	6
3	Профіль Типової освітньої програми електронного навчального курсу	9
4	Тематичний план викладу та засвоєння матеріалів електронного навчального курсу	17
5	Навчально-методичні матеріали	18
	- теоретичний навчальний матеріал	18
	- семінарські заняття	29
	- завдання до семінарських занять	56
	- завдання для самостійної роботи	59
	- індивідуальні завдання	61
	- модульний контроль	62
	- комплекс тестових завдань для самоконтролю й самооцінки	63
	- глосарій ключовий слів	66
6	Консультаційний пункт	67
7	Цифрова бібліотека до електронного навчального курсу	68

1. АНОТАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО КУРСУ

Офіційно-ділова комунікація у сучасному суспільстві набуває нових тенденцій її реалізації, зумовлених потребами й запитами соціуму і вимогами та нормами, які затверджують чинні державні стандарти. Безперечно, важливим складником професійної компетентності сучасного педагога є вміння та навички правильно здійснювати офіційно-ділову комунікацію, яка впливає на здійснення успіху у фаховій діяльності. Нині українське суспільство, послуговуючись державною українською мовою у різних сферах життя, прагне до високого рівня культури власного мовлення, особливо в сфері офіційно-ділової і професійної комунікації. Вільне володіння державною українською мовою у професійній, зокрема офіційно-діловій комунікації є важливою умовою втілення соціально-педагогічної парадигми неперервної освіти, оскільки забезпечує продуктивність та результативність, правильність і доречність комунікативної діяльності сучасного педагога, формує усвідомлену і нормативну мовну поведінку, є основою самореалізації, духовного й інтелектуального зростання особистості.

Розвиток комунікативної компетентності, зокрема в аспекті офіційно-ділової комунікації та офіційно-ділового стилю мовлення, є важливим чинником удосконалення професійної компетентності сучасного педагога як висококваліфікованого фахівця, конкурентоспроможного спеціаліста нової формації.

Готувати висококваліфікованих фахівців, котрі володіють державною мовою в усній та писемній її формах, – завдання вищих навчальних закладів. Курс органічно продовжує формування національно-мовної особистості, вдосконалює комунікативну компетентність педагога у професійній сфері, при цьому акцент робиться на формуванні навичок професійної комунікації, студіюванні особливостей фахової мови, на розвиток мови, мовлення, мислення і поведінки особистості.

Актуальність курсу визначається необхідністю розвитку й удосконалення комунікативної компетентності фахівців ЗП(ПТ)О, важливістю розвитку вмінь та навичок провадити сучасними педагогами правильну й ефективну офіційно-ділову комунікацію; опанування і дотримання чинних вимог та стандартів щодо створення й оформлення різних жанрів офіційно-ділового стилю мовлення української літературної мови.

Мета курсу – розвиток й удосконалення комунікативної компетентності й компетентності спілкування державною українською мовою; систематизація й вироблення знань, умінь та навичок щодо

дотримання чинних норм офіційно-ділового стилю мовлення; оволодіння чинними вимогами щодо оформлення офіційно-ділових паперів.

Завдання курсу:

- ✓ поглибити знання про офіційно-діловий стиль мовлення, офіційно-ділову комунікацію, мову професійного спілкування;
- ✓ систематизувати знання про усні та писемні форми офіційно-ділового стилю мовлення;
- ✓ вивчити і засвоїти чинні вимоги та стандарти офіційно-ділової комунікації;
- ✓ опанувати мовні, жанрові, соціолінгвістичні та соціокультурні особливості сучасної офіційно-ділової;
- ✓ сформувати вміння та навички створювати різні жанри офіційно-ділового стилю відповідно до чинних вимог та стандартів;
- ✓ вдосконалити вміння володіти нормами мовного оформлення та редагування офіційно-ділових документів;
- ✓ розвивати й удосконалювати вміння провадити ефективну офіційно-ділову комунікацію.

Матеріали курсу спрямовано на розвиток компетентності *спілкування державною мовою, освітологічної, андрагогічної, професійно-педагогічної, інноваційної компетентностей, компетентності з інформальної освіти та професійно-особистісного розвитку педагогічних працівників.*

Курс «Офіційно-ділова комунікація: чинні вимоги і стандарти» складається із таких тем: «Офіційно-діловий стиль мовлення», «Чинні вимоги до офіційно-ділових паперів», «Офіційно-ділова комунікація».

Курс розраховано на 6 год., із яких 2 год. – лекція, 4 год. – семінарські заняття.

Курс розроблено для педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти галузі знань 01 «Освіта» на всіх етапах курсів підвищення кваліфікації за різними моделями навчання (очною, заочною, очно-дистанційною, дистанційною).

Реалізація завдань для досягнення результатів спецкурсу здійснюється шляхом:

- самостійного опрацювання слухачами навчального матеріалу.

- виконання контрольно-діагностичних завдань, спрямованих на вдосконалення вмінь і навичок на практиці застосовувати набуті теоретичні знання;
- участі в рефлексійно-оцінювальному блоці з метою використання здобутих знань, умінь та навичок у професійно-педагогічній діяльності;
- написанні та захисту на підсумковому етапі випускної роботи / проєкту (на вибір).

2. ТИПОВА ОСВІТНЯ ПРОГРАМА ЕЛЕКТРОННОГО КУРСУ «ОФІЦІЙНО-ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ: ЧИННІ ВИМОГИ І СТАНДАРТИ»

Пояснювальна записка

На сучасному етапі розвитку України як суверенної держави зростає інтерес до української мови як державної, що обслуговує всі сфери суспільної діяльності, особливо в сфері офіційно-ділової і професійної комунікації. Сучасне українське суспільство, послугуючись державною українською мовою у різних сферах життя, прагне до високого рівня культури власного мовлення. Багатогранність самовираження особистості в сучасному соціумі спонукає людину оволодівати основними нормами української літературної мови, що функціують у різних стилях, типах і жанрах літературного мовлення. Вільне володіння державною українською мовою у професійній, зокрема офіційно-діловій комунікації є важливою умовою втілення соціально-педагогічної парадигми неперервної освіти, оскільки забезпечує продуктивність і результативність, правильність і доречність комунікативної діяльності сучасного педагога, формує усвідомлену і нормативну мовну поведінку, є основою самореалізації, духовного й інтелектуального зростання особистості.

Розвиток комунікативної компетентності, зокрема в аспекті офіційно-ділової комунікації та офіційно-ділового стилю мовлення, є важливим чинником удосконалення професійної компетентності сучасного педагога як висококваліфікованого фахівця, конкурентоспроможного спеціаліста нової формації.

Готувати висококваліфікованих фахівців, котрі володіють державною мовою в усній та писемній її формах, – завдання вищих навчальних закладів. Курс органічно продовжує формування національно-мовної особистості, вдосконалює комунікативну компетентність педагога у професійній сфері, при

цьому акцент робиться на формуванні навичок професійної комунікації, студіюванні особливостей фахової мови, на розвиток мови, мовлення, мислення і поведінки особистості.

Курс спрямований на формування і розвиток у педагогів закладів професійної (професійно-технічної) освіти високого рівня професійної комунікативної компетентності, знань, вмінь, навичок і досвіду здійснення нормативної й ефективної офіційно-ділової комунікації, практичного володіння сучасною українською літературною мовою в обсязі тематики фахової підготовки, зумовленої професійними потребами.

Курс «Офіційно-ділова комунікація: чинні вимоги і стандарти» передбачає набуття педагогами ЗП(ПТ)О знань про особливості офіційно-ділового стилю, класифікацію документів, структуру тексту документа, вимоги щодо складання й оформлювання ділових паперів; забезпечення розвитку в педагогів сучасного українського офіційно-ділового мовлення; засвоєння головних ознак документації, вивчення чинних вимог і стандартів офіційно-ділової комунікації, особливостей сучасного офіційно-ділового стилю мовлення, створення різних видів офіційно-ділових паперів з урахуванням чинних державних норм і стандартів, формування вмінь та навичок їх укладання, засвоєння норм офіційно-ділового етикету.

Актуальність курсу визначається необхідністю розвитку й удосконалення комунікативної компетентності фахівців ЗП(ПТ)О, важливістю розвитку вмінь та навичок провадити сучасними педагогами правильну й ефективну офіційно-ділову комунікацію; опанування і дотримання чинних вимог та стандартів щодо створення й оформлення різних жанрів офіційно-ділового стилю мовлення української літературної мови.

Упродовж вивчення курсу «Офіційно-ділова комунікація» сучасні педагоги сформують здатність спілкуватися державною українською мовою на офіційно-діловому рівні; вміння та навички створення й опрацювання офіційно-ділових паперів з урахуванням чинних вимог та стандартів, нормативного літературного мовлення (його усною та писемною формою); розвинуть уміння реалізовувати стратегії і тактики офіційно-ділової комунікації, позитивної комунікативної поведінки у професійній та діловій сфері спілкування.

Мета освітньої програми – розвиток й удосконалення комунікативної компетентності й компетентності спілкування державною українською мовою; систематизація й вироблення знань, умінь та навичок щодо

дотримання чинних норм офіційно-ділового стилю мовлення; оволодіння чинними вимогами щодо оформлення офіційно-ділових паперів.

Завдання курсу:

- ✓ поглибити знання про офіційно-діловий стиль мовлення, офіційно-ділову комунікацію, мову професійного спілкування;
- ✓ систематизувати знання про усні та писемні форми офіційно-ділового стилю мовлення;
- ✓ вивчити і засвоїти чинні вимоги та стандарти офіційно-ділової комунікації;
- ✓ опанувати мовні, жанрові, соціолінгвістичні та соціокультурні особливості сучасної офіційно-ділової мови;
- ✓ сформувати вміння та навички створювати різні жанри офіційно-ділового стилю відповідно до чинних вимог та стандартів;
- ✓ вдосконалити вміння володіти нормами мовного оформлення та редагування офіційно-ділових документів;
- ✓ розвивати й удосконалювати вміння провадити ефективну офіційно-ділову комунікацію.

Матеріали курсу спрямовано на розвиток компетентності *спілкування державною мовою, освітологічної, андрагогічної, професійно-педагогічної, інноваційної компетентностей, компетентності з інформальної освіти та професійно-особистісного розвитку* педагогічних працівників.

Курс розраховано на 6 год., із яких 2 год. – лекція, 4 год. – семінарські заняття.

Курс розроблено для педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти галузі знань 01 «Освіта» на всіх етапах курсів підвищення кваліфікації за різними моделями навчання (очною, заочною, очно-дистанційною, дистанційною).

Навчально-методичне забезпечення курсу представлено науково-методичними матеріалами (лекція, семінарські заняття, проблемно-пошукові питання для самостійної та індивідуальної роботи слухача, тести, методичні рекомендації) і списком рекомендованих джерел до тематики електронного курсу.

3. Профіль типової освітньої програми електронного навчального курсу

Профіль Типової освітньої програми електронного курсу «Офіційно-ділова комунікація: чинні вимоги і стандарти»			
Обсяг курсу	0,2 ЄКТС кредиту На опанування матеріалів електронного курсу передбачено 6 академічних годин, що відповідає 0,2 ЄКТС кредиту		
Рівень програми	Безперервний професійний розвиток фахівців шляхом формальної, неформальної та інформальної освіти		
A	Мета		
	розвиток й удосконалення комунікативної компетентності й компетентності спілкування державною українською мовою; систематизація й вироблення знань, умінь та навичок щодо дотримання чинних норм офіційно-ділового стилю мовлення; оволодіння чинними вимогами щодо оформлення офіційно-ділових паперів		
B	Характеристика типової програми		
1.	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Функціональна спрямованість</td> <td>Розвиток комунікативної компетентності в аспекті офіційно-ділового стилю мовлення, офіційно-ділової комунікації, мови професійного спілкування педагога закладів професійної (професійно-технічної) освіти, вдосконалення фахового мовлення педагогів, вироблення вмінь та навичок дотримання чинних вимог і стандартів офіційно-ділової комунікації у професійній та суспільній діяльності.</td> </tr> </table>	Функціональна спрямованість	Розвиток комунікативної компетентності в аспекті офіційно-ділового стилю мовлення, офіційно-ділової комунікації, мови професійного спілкування педагога закладів професійної (професійно-технічної) освіти, вдосконалення фахового мовлення педагогів, вироблення вмінь та навичок дотримання чинних вимог і стандартів офіційно-ділової комунікації у професійній та суспільній діяльності.
Функціональна спрямованість	Розвиток комунікативної компетентності в аспекті офіційно-ділового стилю мовлення, офіційно-ділової комунікації, мови професійного спілкування педагога закладів професійної (професійно-технічної) освіти, вдосконалення фахового мовлення педагогів, вироблення вмінь та навичок дотримання чинних вимог і стандартів офіційно-ділової комунікації у професійній та суспільній діяльності.		
2.	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Фокус Типової програми</td> <td>Акцент на розвиток ключових компетентностей педагогів ЗП(ПТ)О із питань: концепцій, стандартів і норм офіційно-ділової комунікації, дотримання вимог офіційно-ділового</td> </tr> </table>	Фокус Типової програми	Акцент на розвиток ключових компетентностей педагогів ЗП(ПТ)О із питань: концепцій, стандартів і норм офіційно-ділової комунікації, дотримання вимог офіційно-ділового
Фокус Типової програми	Акцент на розвиток ключових компетентностей педагогів ЗП(ПТ)О із питань: концепцій, стандартів і норм офіційно-ділової комунікації, дотримання вимог офіційно-ділового		

		<p>стилю мовлення, правильності провадження офіційно-ділової комунікації у різних сферах комунікативної взаємодії.</p> <p>Програма орієнтована на безперервний професійний розвиток педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти, здатних до реалізації ділової сфери комунікації, професійного ділового мовлення, освітнього процесу державною українською мовою відповідно до чинних вимог і стандартів на високому науково-методичному рівні</p>
3.	Орієнтація Типової програми	<p>Типова програма електронного курсу орієнтовна на розвиток загальних і фахових компетентностей педагогічних працівників ЗП(ПТ)О в умовах формальної, неформальної та інформальної освіти.</p>
4.	Особливості типової програми	<p>Типова програма електронного курсу орієнтована на розвиток загальних і фахових компетентностей педагогічних працівників ЗП(ПТ)О, які мають високий рівень фахової компетентності, здатні здійснювати професійну, офіційно-ділову, педагогічну, суспільну діяльність державною українською мовою, відповідно до чинних вимог, норм, правил і вимог.</p> <p>Типова програма складається із 3 (трьох) змістових модулів: «Офіційно-діловий стиль мовлення», «Чинні вимоги до офіційно-ділових паперів», «Офіційно-ділова комунікація».</p>

		<p>Особливості електронного курсу:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ поглибити знання про офіційно-діловий стиль мовлення, офіційно-ділову комунікацію, мову професійного спілкування; ✓ систематизувати знання про усні та писемні форми офіційно-ділового стилю мовлення; ✓ вивчити і засвоїти чинні вимоги та стандарти офіційно-ділової комунікації; ✓ опанувати мовні, жанрові, соціолінгвістичні та соціокультурні особливості сучасної офіційно-ділової мови; ✓ сформувати вміння та навички створювати різні жанри офіційно-ділового стилю відповідно до чинних вимог та стандартів; ✓ вдосконалити вміння володіти нормами мовного оформлення та редагування офіційно-ділових документів; ✓ розвивати й удосконалювати вміння провадити ефективну офіційно-ділову комунікацію <p>Проходження навчання за кожною темою завершується відповідним видом контролю (проблемно-пошукові питання, завдання для самостійної роботи, тести).</p>
5.	Цільова група	Електронний курс розроблено для педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти галузі знань 01 «Освіта» на всіх етапах курсів підвищення кваліфікації за різними моделями

		навчання (очною, заочною, очно-дистанційною, дистанційною).
С	Професійні вимоги (компетенції) і продовження навчання	
1.	Професійні вимоги (компетенції)	Визначає посадова інструкція фахівця
2.	Продовження навчання	Типова програма передбачає можливість подальшого розширення та поглиблення знань, умінь, навичок педагогічних працівників ЗП(ПТ)О в системі неформальної та інформальної освіти.
Д	Стиль і методика навчання	
1.	Підходи до викладання і навчання	Розвиток загальних і фахових компетентностей педагогічних працівників ЗП(ПТ)О у процесі їх практичного застосування, оновлення і поповнення професійних знань, оновлення, поглиблення і систематизація знань особливостей і вимог офіційно-ділового стилю мовлення, чинних вимог і стандартів офіційно-ділової комунікації. Навчання проходить за різними моделями (очною, заочною, очно-дистанційною, дистанційною) із використанням компетентнісного, андрагогічного, особистісно-орієнтованого, діяльнісного підходів та інноваційних технологій навчання: інтерактивних, проблемних, кейс-технологій, практичних завдань, тестів тощо.
2.	Система оцінювання	Результати навчання за Типовою програмою оцінюються (зараховано/ не зараховано) на основі: підготовки відповідей на проблемно-пошукові питання, виконання завдань

		самостійної роботи, виконання тестових завдань.
Е	Програмні компетентності	
1	Інтегральна компетентність	здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері професійної діяльності або в процесі навчання, що передбачає проведення дослідження, використання теорій і методів педагогічного менеджменту, методики професійно-теоретичної підготовки, педагогіки і психології на практиці.
2	Ключові компетентності <i>Спілкування державною мовою</i>	розширення професійного словникового запасу, розвиток уміння лаконічно та зрозуміло формулювати думку, аргументувати, доводити правильність тверджень, усно і письмово висловлюватися, сприймати, розуміти й інтерпретувати поняття і факти, використовувати мовні засоби в освітньому процесі, викликати почуття естетичного задоволення у спілкуванні, обирати мовні і мовленнєві засоби з урахуванням морального кодексу і культурних традицій (дотримання мовного етикету, доречність мови)
3	Загальні компетентності <i>Освітологічна</i>	здатність інтегрувати знання з сучасної педагогіки, психології та філософії, освітньої політики й економіки освіти в цілісну стратегію професійної діяльності на засадах людиноцентризму, демонструвати відданість принципам доброчесності,

	<p><i>Комунікативна</i></p>	<p>фундаментальним загальнолюдським та національним цінностям у освітній діяльності. Вона також включає конкретні прикладні знання, навички та вміння, які дозволяють особам успішно виконувати конкретні функції в освітній сфері. Функціональний компонент включає когнітивну, методологічну, технологічну та лінгвістичну здатності. Міжперсональна освітня компетентність передбачає вміння активно співпрацювати з різними педагогічними колективами та стейкхолдерами. Критичне мислення спрямоване на ефективне використання системного мислення для виважених суджень і рішень зі складних проблем.</p> <p>Передбачає здатність до ефективного спілкування у межах професійних обов'язків, що передбачає вміння обмінюватися інформацією, сприймати співрозмовника, усвідомлювати його потреби, розуміти його почуття і психологічні стани, досягати взаєморозуміння.</p>
4	<p>Загальнопрофесійні компетентності <i>андрагогічна компетентність</i></p>	<p>єдність теоретичної та практичної готовності педагога до виконання своїх професійних функцій, яка характеризує не тільки діяльність, але й самого педагога як суб'єкта в його самостійної, відповідальної та ініціативної взаємодії зі світом; інтегрує професійні та особистісні якості педагога, спрямовує на</p>

		<p>оволодіння знаннями та цілеспрямоване їх використання у прогнозуванні, плануванні та реалізації діяльності, активізує андрагога на розвиток особистих здібностей, у прагненні до саморозвитку і самореалізації.</p>
5	<p>Фахові компетентності професійно-педагогічна компетентність</p> <p><i>інноваційна</i></p> <p><i>компетентність з інформальної освіти та професійно-особистісного розвитку</i></p>	<p>здатність планувати, організовувати та контролювати діяльність суб'єктів освітнього процесу закладів професійної освіти та власну професійну діяльність в умовах реформ і соціальних трансформацій; вибирати оптимальні прийоми, методи та форми навчання; застосувати інноваційні технології на основі володіння технологіями створення сприятливих умов для освітнього процесу.</p> <p>здатність педагога забезпечувати використання інновацій у освітньому процесі, поглиблювати спеціальні теоретичні знання з педагогічної інноватики, розвивати вміння ефективного застосування інноваційних педагогічних технологій на практиці через систему мотивів, знань, умінь, навичок, особистісних якостей педагога;</p> <p>здатність організовувати професійний саморозвиток, самонавчання, самовдосконалення і самореалізацію впродовж життя шляхом формальної, неформальної та інформальної освіти; розвивати (саморозвивати) і вдосконалювати</p>

		(самовдосконалювати) професійно важливі якості особистості, цінності, що спрямовані на всебічний розвиток особистості всіх суб'єктів освітнього процесу як найвищої цінності суспільства тощо.
F	Програмні результати навчання	
	Знання і розуміння	<ul style="list-style-type: none"> ✓ опанувати особливості офіційно-ділового стилю мовлення; ✓ вивчити чинні норми, вимоги та стандарти офіційно-ділової комунікації; ✓ поглибити знання про офіційно-діловий стиль мовлення, офіційно-ділову комунікацію, мову професійного спілкування; систематизувати знання про усні та писемні форми офіційно-ділового стилю мовлення
	Розвинені вміння	<ul style="list-style-type: none"> ✓ спілкуватися державною українською мовою; ✓ дотримуватися чинних норм і вимог офіційно-ділового стилю мовлення; ✓ володіти чинними стандартами офіційно-ділової комунікації; ✓ створювати різні жанри офіційно-ділового стилю відповідно до чинних вимог та стандартів; ✓ володіти нормами мовного оформлення та редагування офіційно-ділових документів; провадити ефективну офіційно-ділову комунікацію.
	Диспозиції (цінності, ставлення)	гуманістична спрямованість освітнього процесу; людиноцентризм, цінність особистості;

	професійно-ціннісні орієнтації; готовність до реалізації сучасних цілей освіти; усвідомлення необхідності постійного професійного розвитку; просування демократичних цінностей у освітній процес; рефлексія власної професійної діяльності.
<p>Ключові слова: бланк, діловодство, документ, документознавство, документообіг, документування, інформаційна функція документа, комунікативна функція документа, комунікація, культурна функція документа, кумулятивна функція документа, офіційно-ділова комунікація, офіційно-діловий стиль, реквізит, соціальна функція документа, спілкування, стилістика, формуляр, формуляр-зразок, функційний стиль, функція фіксації, юридична чинність документа.</p>	

4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ВИКЛАДУ ТА ЗАСВОЄННЯ МАТЕРІАЛІВ ЕЛЕКТРОННОГО НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

Тематичний план	Форми роботи, кількість годин					
	Усього годин	Лекції	Семінарське заняття	Самостійна робота	К-сть годин контролю	Вид контролю
Тема 1. Офіційно-діловий стиль мовлення	2	2				
СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №1. Чинні вимоги до офіційно-ділових паперів	2		2			
ТЕСТОВИЙ КОНТРОЛЬ						
СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ № 2. Офіційно-ділова комунікація	2		2			
ТЕСТОВИЙ КОНТРОЛЬ						
УСЬОГО ГОДИН	6	2	4			

5. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Теоретичний навчальний матеріал

Тема 1

ОФІЦІЙНО-ДІЛОВИЙ СТИЛЬ МОВЛЕННЯ

План лекції

1. Стилїстика як наука.
2. Стилї мовлення як рїзновид лїтературної мови.
3. Офїційно-дїловий стилї мовлення.
4. Основний вид офїційно-дїлової комунїкацїї – документ.
5. Сучаснї вимоги до оформлення документїв.
6. Оформлення документїв. ДСТУ 4163:2020.

Лїтература: 1, 2, 3, 5, 12, 13, 14, 17.

1. Стилї мовлення як рїзновид лїтературної мови.

Стилїстика – це роздїл мовознавства, що вивчає:

- а) закономірностї існування і структурну органїзацїю суспїльно зумовлених рїзновидїв мови – функцїональних стилїв;
- б) мовнї одиницї з погляду додаткового експресивно-стилївого забарвлення;
- в) цїлеспрямований вибїр мовних засобїв, що вїдповїдає стилївим і стилїстичним нормам.

Стилїстика як наука вивчає основнї питання експресивних вїдтїнкїв, притаманних тїй чи їншїй синтаксичнїй конструкцїї, проблеми синтаксичної синонїмїї, питання про функцїї і сфери застосування мовних категорїй, синтаксичнї явища, якї виходять за рамки типових у мовї.

Метою стилїстики як науки є обґрунтування їснуючої стилїстичної системи мови, встановлення спїввїдношення функцїональних і експресивних стилїв, визначення стилїтвїрних чинникїв, дослїдження функцїонування мовних одиниць, навчання розумїння, вїдчуття і користування мовними нормами і їх варїантами залежно вїд змїсту, характеру, мїсця, мети спїлкування. У лїнгвїстичнїй науцї стилїстичнї норми їснують поряд з їншими лїтературними нормами мови, але, на вїдмїну вїд останнїх, змїнюються набагато швидше, нїж граматичнї. Для кожного їсторичного перїоду характернї свої стилїстичнї норми, мїрки, смаки. Стилїстика розглядає мовнї

засоби з точки зору їх зв'язку з іншими явищами мови або з окремими типами мовлення в певний історичний період.

Загальнонародна мова має розгалужену структуру: звуковий лад, словниковий склад та фразеологія, граматична структура і норми літературної мови. Кожній мовній категорії властиве стилістичне забарвлення. Стилістика вивчає мову по всій її структурі відразу, а не охоплює лише вчення про стилі і типи мовлення. За переконанням сучасних мовознавців, стилістика як окрема наука про мову має певне коло питань і категорій, що притаманні лише їй (стилістичні засоби, стилістична норма, функціональний стиль). Існують спеціальні методи аналізу матеріалу, які розроблені в стилістичній сфері (семантико-стилістичний аналіз тексту, стилістичний експеримент). Сукупність викладеного дає підстави твердити, що стилістика – окрема лінгвістична наука, особливо функціональна, значення якої в сучасному мовознавстві вагоме. Стилістика – це душа будь-якої розвиненої мови.

У стилістиці виділяють три частини, комплекси, які реагують між собою, і вони визнані правильними сучасними мовознавцями. Це стилістика мови, стилістика мовлення, стилістика художньої літератури, практична стилістика.

Стилістика мови (описова стилістика) вивчає стилістичні варіанти ресурсів мови, починаючи звуками і закінчуючи синтаксичними конструкціями. Завдання цього напрямку стилістики - вивчення стилів і типів мови. Характеристика стилів мови передусім відштовхується від поняття форм мови: писемної та усної. Мовні засоби писемної мови, за визначенням мовознавців, мають в основному офіційний характер. Писемна мова сприймається на зір, передбачає графічне зображення, зміст висловленого впливає із самого тексту, вона контекстна, точна, конкретна. Усній мові властивий невимушений характер, мовні одиниці багаті експресивною забарвленістю, підкреслені допоміжними засобами (інтонацією, мімікою, жестами). Ця форма мови розрахована на слухове сприймання в самій ситуації мовлення, вона більш ситуативна. Усна й писемна мова постійно реагують, взаємодіють між собою. Мовні засоби форм мови, які існують на різних її рівнях, і є об'єктом вивчення стилістики мови.

Стилістика мовлення (функціональна стилістика) вивчає реалізацію стилістичних ресурсів мови в залежності від мовленнєвої ситуації. Мова і мовлення тісно взаємодіють, зумовлюють єдність між собою. Стилістика мови і стилістика мовлення теж не можуть існувати одна без одної, адже стилістичні

можливості мови об'єднуються у стилі комунікації, функціональності. Тому стилістика мовлення (усного і писемного) вивчає мовні засоби у їх дії (спілкуванні), враховуючи мету, завдання, характер, тип висловлюваного.

Стилістика художньої літератури має лінгволітературний характер і вивчає як засоби мови і мовлення в художньому творі, так й індивідуалізм автора висловлення. Цей розділ мовознавчої науки висвітлює доречність вибору автором засобів стилістики у творі відповідно до літературного жанру.

Практична стилістики вивчає стилістичні норми, давати поради у застосуванні принципів теоретичної стилістики, виховувати стилістичну культуру мовлення. Для того, щоб структура мовлення мала ідеальний вигляд, її автор повинен володіти потрібними засобами мови і мовлення. А щоб отримати такі навички, необхідно мати зразки комунікативно правильного мовлення. Кожне слово у спілкуванні вживається з урахуванням стилістичних норм літературної мови. А мовець повинен керуватися у виборі мовних одиниць твердженням, що «стилістично виправдане слово – це доречне слово».

2. Стиль мовлення як різновид літературної мови.

Основне поняття стилістики як мовознавчої науки – стиль мовлення. Здавна термін «стиль» уживається в широкому значенні – манера спілкування, стилі мовлення. Словник лінгвістичних термінів дає визначення стилів мови як сукупності мовних прийомів і засобів, які обираються мовцем в залежності від мовної ситуації. В аспекті художньої літератури слово «стиль» характеризує індивідуальну творчість письменника. У практичній стилістиці це поняття означає ступінь дотримання стилістичних норм мовцем.

Термін «стиль мовлення» або «функційний стиль» залежить від основних функцій мови – спілкування, повідомлення, діяння, вплив. Багатогранність даної одиниці стилістики як способу функціонування мовних явищ зумовлює чимало варіантів визначення самого поняття „стиль мовлення” і їх кількості.

Функційний стиль – це різновид літературної мови, що характеризується системним об'єднанням мовних одиниць різних рівнів, функції яких зумовлені суспільною сферою використання мови, настановами й умовами спілкування.

Стилi мовлення найбільше взаємозалежать із сферою спілкування і функціями мови. Сам вид діяльності повинен співвідноситись з конкретною

формою суспільної свідомості. У процесі розвитку лінгвістичної науки подавались різні класифікації стилів з неоднаковою їх кількістю.

За сучасною класифікацією виділяють шість стилів мовлення: науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, художній, розмовний, конфесійний, кожний з яких ділиться на підвиди залежно від мовленнєвої ситуації.

У визначенні стилю беруться до уваги як мовні, так і екстралінгвістичні фактори. Мовні одиниці, які характеризують функціональний стиль, належать до всіх рівнів мови (фонетики, словотвору, лексики, фразеології, граматики, синтаксису). У кожному стилі є також загальні мовні одиниці (стилістично нейтральні). Для певного різновиду мовлення властива своєрідна сполучуваність стилістично нейтральних і стилістично забарвлених мовних одиниць. Взаємоперехід стилістично забарвлених слів досить поширений в мовленні, і результат такого явища – поява варіантів, підстилів у межах одного функціонального стилю. Кожне висловлювання здійснюється відповідно з нормами окремого функціонального стилю, але може мати стилістичні одиниці, притаманні іншим стилям або підстилям. Текст може бути побудований не в одному конкретному стилі мовлення, а бути результатом взаємодії декількох стилів.

3. Офіційно-діловий стиль мовлення.

Офіційно-діловий стиль – це функційний різновид літературної мови, що слугує для забезпечення спілкування в державно-політичному, громадському й економічному житті, законодавстві, у сфері управління адміністративно-господарською діяльністю. Це мова ділових паперів й офіційних документів. У мовознавстві офіційно-діловий стиль є одним із найдавніших серед усіх функційних різновидів мовлення. Основними складниками стилю, за переконанням учених, є офіційні документи (укази, постанови, закони) і ділові папери (заяви, розписки, доручення), які й дали йому назву. Цей стиль мовлення відображає різноманітні відносини держави, фізичних і юридичних осіб. Офіційно-діловий стиль наставляє та інформує громадян і суспільство.

Мета офіційно-ділового стилю - регулювання офіційно-ділових стосунків. Основна функція - настаново-інформативна. Сфера використання - соціальне спілкування в аспекті офіційних та ділових відношень.

Основні характерні риси - точність і стандартність, однозначність викладу й адекватність його розуміння, чіткість і послідовність. Здебільшого офіційно-діловий стиль має писемну форму, тому, як і науковий, належить до книжних стилів. Це найбільш архаїчний, традиційний і упродовж багатьох років малозмінний у мові.

У виборі мовних засобів між офіційно-діловим і науковим стилем є багато спільного, що пояснюється деякими однаковими характерними рисами. Мова офіційно-ділового стилю відзначається одноманітністю і стандартністю. З лексичного боку їй притаманні слова з прямим значенням, терміни і шаблони, професіоналізми, відсутність емоційно забарвлених слів. Найбільш вживані засоби словотвору - основоскладання, словоскладання й аббревіація. Багато спільного із науковим стилем щодо відбору і морфологічних засобів. Широко використовуються іменники й ніколи не замінюються займенниками, вживається переважно чоловічий рід (на позначення осіб жіночої статі теж); дієслова у теперішньому часі із значенням позачасовості і часто зустрічаються інфінітиви. Недоконаний вид дієслова властивий текстам, що мають загальний характер (постанови, кодекси), доконаний – з конкретним змістом (протоколи, договори). Дієслова носять позаособовий характер, виражений у формі 3-ї особи з невизначено-особовим значенням. Особливістю вживання числівників є їх словесно-цифровий запис (Наприклад, *125 тисяч, 7-мільйонний*). Для синтаксису характерні складні речення і прості, ускладнені зворотами, з прямим порядком слів. Часто застосовуються безособові речення. Синтаксичні конструкції здебільшого розповідного і спонукального характеру. Речення є найдовшими порівняно з іншими функційними стилями, це досягається використанням різноманітних однорідних членів речення. Спосіб викладу теж особливий, йому не типові розповідь, роздум (це найбільша відмінність від наукового стилю). Висловлювання у констатуючому, утверджувальному стилі. Офіційно-діловому стилю властива досить-таки помітна різниця між підстилями (ділові папери й офіційні документи). Ділові папери відрізняється більшою конкретністю й особливим вираженням від актів державної влади.

Для всіх текстів ділового стилю характерні головні ознаки:

1. Наявність реквізитів, що мають певну черговість. У різних видах ділових паперів склад реквізитів неоднаковий, він залежить від змісту документа, його призначення та способу оброблення. Закріплення за реквізитами постійного місця робить документи зручними для зорового

сприймання, спрощує їх опрацювання. Підпис є обов'язковим реквізитом будь-якого документа.

2. Точність, послідовність, однозначність і лаконічність викладу фактів, гранична чіткість у висловленні.

3. Відсутність образності, емоційності та індивідуальних авторських рис.

4. Використання усталених мовних зворотів, певна стандартизація початків і закінчень документів. Найхарактерніші прояви стандартизації такі:

а) широке вживання готових словесних формул типу *на підставі, через те, що; з огляду на, залежно від, відповідно до, з метою, згідно з*, що спрощує й полегшує процес укладання окремих видів документів;

б) повторюваність слів, форм, зворотів, конструкцій як результат досягнення однотипності вираження думки.

5. Лексика здебільшого нейтральна, вживається в прямому значенні. Залежно від того, яку саме галузь суспільного життя обслуговує, офіційно-діловий стиль, він може містити суспільно-політичну, професійно-виробничу, науково-термінологічну лексику.

6. Для чіткої організації текст переділяється на параграфи, пункти, підпункти.

7. У текстах часто вживаються словосполучення з дієсловами у формі теперішнього часу із значенням позачасовості, постійності дії: *рішення надсилається, має місце, виробнича рада розглядає*. Вживаються і такі звороти, як *складено й завірено (засвідчено) у двох примірниках, вжити заходів, визнати за можливе, звернутись із заявою, надати слово, оголосити подяку, накласти резолюцію*.

8. Найхарактерніші речення - прості поширені (кілька підметів при одному присудку, кілька присудків при одному підметі, кілька додатків при одному з головних членів тощо). Вживаються також складні речення.

Тексти офіційно-ділового стилю вимагають документації тверджень, точності формулювань, не припускають двозначності тлумачення змісту.

4. Основний вид офіційно-ділової комунікації – документ.

Документ як основний вид ділового мовлення фіксує та передає інформацію, підтверджує її достовірність, об'єктивність фактів, подій, явищ. **Документ** – це матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку й має відповідно до законодавства юридичну чинність. Юридична чинність документа – це властивість, надана документові правовими нормами, яка засвідчується складом та розташовуванням його реквізитів, зовнішніми ознаками та об'єктами його дії. Документи виконують офіційну, ділову й оперативну

функції, оскільки вони – писемний доказ, джерело відомостей довідкового характеру. Документи мають правове значення, адже є засобом фіксації та доведення певних фактів, джерелом та носієм інформації. У практичній діяльності установ, організацій і підприємств найчастіше використовують текстові документи, інформація яких фіксується рукописним, машинописним чи друкарським способом.

Основні функції документів:

➤ *інформаційна* – документ є носієм інформації, його мета – задовольняти потреби суспільства в інформації, тобто служити джерелом інформації, знань, зберігати цю інформацію в часі і в просторі;

➤ *соціальна* – документ є вираженням тієї чи іншої соціальної потреби;

➤ *функція фіксації* – документ є засобом фіксації інформації;

➤ *комунікативна* – документ є інформативним засобом передачі, обміну, комунікації, спілкування, виступаючи засобом прямого і зворотного зв'язку між керуючою і керованою системами, між державними організаціями, посадовими особами;

➤ *кумулятивна* – за допомогою документа інформація не тільки передається, але і накопичується, збирається, впорядковується з метою її збереження для нинішнього і майбутніх поколінь;

➤ *культурна* – документ як письмове історичне джерело, пам'ятка історії та культури виступає засобом закріплення і передачі культурних традицій.

Види документів визначають за певними ознаками:

1. Найменуванням – заяви, листи, телеграми, довідки, службові записки, інструкції, протоколи та ін.

2. Походженням - службові (офіційні) й особисті. *Службові документи* створюються організаціями, підприємствами та службовими (посадовими) особами, які їх представляють. Під посадовою особою розуміють особу, котра здійснює функцію представника влади чи обіймає посаду, пов'язану з виконанням організаційно-розпорядчих або адміністративно-господарських обов'язків. Службові документи оформлюються в установленому порядку. *Особисті документи* створюють окремі особи поза сферою їх службової діяльності або виконанням службових обов'язків.

3. Місцем виникнення – внутрішні та зовнішні. *Внутрішні документи* мають чинність лише всередині тієї організації, установи чи підприємства, де їх складено. *Зовнішні документи* є результатом спілкування установи з іншими установами чи організаціями.

4. Призначенням – щодо особового складу, організаційні, розпорядчі, довідково-інформаційні, обліково-фінансові, господарсько-договірні.

5. Напрямом – вхідні й вихідні. *Вхідний* - документ, що надійшов до установи, *вихідний* - документ, відправлений організацією.

6. Формою – стандартні (типові) й індивідуальні (нестандартні). *Стандартні* - це документи, що мають однакову форму та заповнюються в певній послідовності й за суворо визначеними правилами (типові листи, типові інструкції, типові положення). *Індивідуальні* документи створюються в кожному конкретному випадку для розв'язання окремих ситуацій, їх друкують або пишуть від руки (протоколи, накази, заяви).

7. Строками виконання - звичайні безстрокові, термінові й дуже термінові. *Звичайні безстрокові* - це такі документи, що виконуються в порядку загальної черги. *Термінові* - зі встановленим терміном виконання. До них належать також документи, які є терміновими за способом відправлення (телеграма, телефонограма). Якщо службовий документ потребує негайного виконання, передання тексту документа може здійснюватися за допомогою електронних засобів. *Дуже термінові* - документи з позначенням «дуже терміново».

8. Ступенем гласності — загальні, таємні, для службового користування (ДСК). *Загальні* – документи, доступ до яких мають усі члени суспільства. *Таємні* документи мають угорі праворуч позначення «Таємно». Розголошення змісту такого документа призводить до кримінальної відповідальності. Конфіденційним документам надається гриф обмеженого доступу «Для службового користування», який проставляється в правому верхньому кутку першої сторінки на відстані 104 мм від межі лівого берега.

9. Стадіями створення - оригінал, копія, витяг, дублікат.

Оригінал - це основний вид документа, перший і єдиний його примірник. Він має підпис керівника установи й, у разі потреби, завірений штампом і печаткою.

Копія - це точне відтворення оригіналу. На копії документа обов'язково робиться помітка «Копія» вгорі праворуч. Листуючись із підприємствами, організаціями й установами, у справах завжди залишають потрібні для довідок копії. Оригінал і копія мають однакову юридичну чинність.

Витяг — копія офіційного документа, що відтворює певну його частину і відповідно засвідчена.

Дублікат — повторний примірник оригінала.

10. Складністю - прості й складні. *Прості* документи відображають одне питання, *складні* - декілька.

11. Терміном зберігання - постійного, тривалого (понад 10 років) і тимчасового (до 10 років) зберігання.

12. Технікою відтворення - рукописні й відтворені механічним способом.

13. За способом фіксації (відбиття) інформації - письмові, графічні, фото-, фоно-, відеодокументи, оформлені на диску.

Класифікація документів

Ознаки класифікації	Групи документів
За найменуванням	Протокол, заява, автобіографія, положення, накази, звіти, листи та інші
За походженням	Службові (офіційні) й особисті
За місцем виникнення	Внутрішні і зовнішні
За призначенням	Щодо особового складу організаційні, розпорядчі, довідково-інформаційні, обліково-фінансові, господарсько-договірні
За напрямом	Вхідні, вихідні
За формою	Стандартні (типові), індивідуальні (нестандартні)
За строками виконання	Звичайні безстрокові, термінові, дуже термінові
За ступенем гласності	Загальні, таємні, для службового користування (ДСК)
За стадіями створення	Оригінал, копія, витяг, дублікат
За складністю	Прості й складні
За терміном зберігання	Постійного зберігання, тимчасового (до 10 років), тривалого (понад 10 років) зберігання
За технікою відтворення	рукописні, відтворені механічним способом
За способом фіксації (відбиття) інформації	письмові, графічні, фото-, фоно-, кінодокументи

Організація роботи з документами та діяльність щодо їх створення називаються **діловодством**.

Документування управлінської діяльності полягає у фіксації за встановленими правилами на паперових або магнітних носіях управлінських дій, тобто у створенні документів. Підставою для створення документів на підприємствах, в установах є необхідність засвідчення наявності та змісту управлінських дій, передавання, зберігання і використання інформації протягом певного часу або постійно.

Документообіг - рух документів в установі, організації від часу їх створення або одержання до закінчення виконання або надсилання. Кількість документів, що надійшли в організацію, установу і створені ними за певний період, становить обсяг документообігу.

Наукова дисципліна, що вивчає закономірності створення документів, розробляє методи оформлення документів, принципи документообігу й побудови систем документації, називається **документознавством**.

5. Сучасні вимоги і правила оформлення ділових паперів.

Для створення службових документів використовують два формати паперу – А4 і А5. Усі реквізити розміщують у межах робочої площі сторінки.

З країв залишають незаповнене місце – поля, або береги документа. Вони призначені для закріплення документа в технічних засобах зберігання, а також для нанесення спеціальних позначок і зображень. Установлені такі поля документа: ліве – 35 мм, праве – не менше, ніж 8 мм; верхнє – 20 мм, нижнє – не менше, ніж 19 мм (для А4) і 16 мм (для А5).

Документи оформляють переважно з одного боку аркуша паперу. Не завжди документ можна розмістити на одній сторінці, тому для оформлення наступних сторінок слід використовувати правила:

- на наступну сторінку не можна переносити лише підпис (має залишитися не менше двох рядків тексту);

- лише перша сторінка документа оформляється на бланку, наступні - на папері такого ж формату;

- не бажано відривати один рядок від абзацу чи слово від речення і переносити його на наступну сторінку або залишати на попередній.

Нумерація сторінок здійснюється, якщо документ оформлено на двох і більше аркушах паперу. Нумерація починається з другої сторінки, номери проставляються посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами без будь-яких пунктирних знаків на відстані не менше, ніж 10 мм від краю. Якщо текст оформлюється з обох боків аркуша, то номери сторінок ставляться угорі скраю: парні - зліва, непарні – справа.

Рубрикація тексту. Можливе використання традиційної і нової системи поділу тексту документа на частини. Традиційна – це поділ на абзаци, що базується на використанні римських (для розділів) і арабських (для параграфів) цифр. Нова система рубрикації ґрунтується на використанні лише арабських цифр. Номер кожної частини охоплює всі номери відповідних частин вищих ступенів поділу.

Традиційна система рубрикації
Розділ I

Нова система рубрикації
1.

§ 1	1.1.
§ 2	1.2.
Розділ II	2.
§ 1	2.1.
§ 2	2.2.

7. Оформлення документів. ДСТУ 4163:2020.

Оформлення документів по-новому: 10 новел ДСТУ 4163:2020

1 вересня 2021 року набрав чинності Національний стандарт ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації».

1. Сферою застосування ДСТУ 4163:2020, на відміну від ДСТУ 4163:2003, є організаційно-розпорядчі документи незалежно від носія інформації, тобто стандарт визначає склад і зміст постійної інформації реквізитів для організаційно-розпорядчих документів *незалежно від носія інформації (паперовий, електронний)*.

2. В ДСТУ 4163:2020 змінився склад реквізитів документів: немає реквізиту «зображення нагород», змінилась нумерація реквізитів, новим у переліку є реквізит 28 «відмітка про ознайомлення з документом». Незважаючи на зазначені зміни у складі реквізитів, загальна кількість реквізитів залишилась незмінною – 32.

3. Новим є *деталізація складу довідкових даних про юридичну особу*, а саме деталізація складу реквізитів поштової адреси – встановлено чітку послідовність реквізитів: назва вулиці, номер будинку, номер корпусу чи офісу (за потреби), назва населеного пункту, району, області, поштовий індекс.

ДСТУ 4163:2020 передбачив допустимість зазначення у довідкових даних двох адрес: юридичної (зазначеної в ЄДРПОУ) та фактичної (для листування), якщо місцезнаходження юридичної особи відрізняється від адреси фактичного здійснення діяльності чи розміщення офісу.

4. Важливим є закріплення в ДСТУ 4163:2020 вимоги щодо *відповідності місця складення документа найменуванню населеного пункту згідно з Класифікатором об'єктів адміністративно-територіального устрою України*. Наприклад: м. Дніпро; смт Гостомель Київської області; с-ще Степове Фастівського району Київської області; с. Березівка Макарівського району Київської області. Однак, у разі зазначення в цьому реквізиті столиці «Київ» скорочення «м.» не застосовують.

5. Також в ДСТУ 4163:2020 чітко зазначено, що *датуванню підлягають усі службові відмітки, проставлені на документі*, а саме: віза, резолюція,

відмітка про засвідчення копії документа, відмітка про надходження документа до юридичної особи, відмітка про виконання документа та відмітка про ознайомлення з документом.

6. При застосуванні у текстах нормативно-правових актів та посиланнях на них і в документах, що містять відомості фінансового характеру, словесно-цифрового способу зазначення дат ДСТУ 4163:2020 передбачив *поставляння нуля в позначенні дня місяця, якщо він містить одну цифру*.

7. Деталізованими є положення в ДСТУ 4163:2020 щодо *реєстраційного індексу документа*, а саме стандарт передбачив склад реєстраційного індексу, спосіб відокремлення складових частин реєстраційного індексу одна від одної.

8. Суттєвими стали і зміни у складі реквізиту «підпис». ДСТУ 4163:2020 встановив, що *підпис має містити найменування посади особи, яка підписує документ, особистий підпис (окрім електронних документів), власне ім'я і прізвище*. Крім того, *прізвище (у складі будь-якого реквізиту) друкується великими літерами*. Ініціали особи, використання яких передбачалось в ДСТУ 4163:2003, наразі не використовуються.

9. Важливими є положення ДСТУ 4163:2020, що пов'язані із забезпеченням функціонування української мови як державної. Стандарт 2020 року встановлює, що *документи складають державною мовою*, крім випадків, передбачених законодавством про мови в Україні. Документи ж, адресовані державним органам, складають лише українською мовою.

10. Окрім зазначеного, вагомими змінами ДСТУ 4163:2020 стали *вимоги до виготовлення документів*, а саме вимоги щодо використання шрифтів розмірами 8-12, 12-14 та 14-16, використання міжрядкових інтервалів та дотримуватися відповідних відступів від межі лівого поля документа.

Окрім зазначеного, вагомими змінами ДСТУ 4163:2020 стали *вимоги до виготовлення документів*, а саме вимоги щодо використання шрифтів розмірами 8-12, 12-14 та 14-16, використання міжрядкових інтервалів та дотримуватися відповідних відступів від межі лівого поля документа.

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ 1

ЧИННІ ВИМОГИ ДО ОФІЦІЙНО-ДІЛОВИХ ПАПЕРІВ

Питання для обговорення семінарського заняття

1. Сучасні реквізити документів.
2. Особливості оформлення документів за новим ДСТУ 4163:2020.
3. Чинні вимоги ДСТУ 4163:2020.
4. Особливості оформлення реквізитів документів.

Література: 1, 2, 3, 5, 12, 13, 14, 17.

1. Сучасні реквізити документів.

Кожний документ складається з окремих елементів, які називаються **реквізитами**. Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку, називається **формуляром**. В організаційно-розпорядчих документах він передбачає 32 реквізити.

Формуляр-зразок - це модель побудови однотипних документів. У формулярі-зразку вказаний максимальний список реквізитів, проте при виготовленні бланків в них включають тільки ті реквізити, що відповідають документам відповідного типу. Типові формуляри є базою для проектування бланків окремих видів документів.

Бланк – це аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію. Найпоширенішими є бланки актів, довідок, наказів, протоколів, листів.

У різних типах документів склад реквізитів неоднаковий: він залежить від змісту, призначення і способу оброблення документа. Кожному реквізиту відведено певне місце, що робить документи зручними для читання, спрощує їх опрацювання. Документи, що складають в організації, повинні мати такі обов'язкові реквізити: назву організації, назву виду документа, дату, реєстраційний індекс, текст документа, підпис.

2. Оформлення документів за новим ДСТУ 4163:2020

Документи відіграють важливу роль у житті держави, суспільства, бізнесу, організацій, людей. Від правильного оформлення, використання та організації документів залежить ефективність роботи організації та працівника. Безперечно, важливість правильної організації діловодства в організації забезпечує координування дій підприємства і працівника на всіх етапах роботи підприємства.

Вимоги і стандарти оформлення документів закріплено на державному рівні у чинних документах, зокрема і в державних стандартах.

Стандарт ДСТУ 4163:2003 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» тривалий час існував і поширювався на всю документацію щодо діяльності як органів державної влади, місцевого самоврядування, так і у діяльності інших підприємств та організацій.

Новий стандарт усуває розбіжності, які виникли, і відповідає сучасним запитам суспільства і держави.

ДСТУ 4163:2020 було розроблено технічним комітетом стандартизації «Інформація та документація» разом із Українським науково-дослідним

Інститутом архівної справи та документознавства. У порівнянні із стандартом 2003 року новий стандарт має значно ширшу дію: він охоплює не лише організаційно-управлінську документацію, а й інформаційно-аналітичну, незалежно від функційного призначення, та є обов'язковим для використання у діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування, інших організацій та установ незалежно від виду їх діяльності.

Дія стандарту 4163:2020 поширюється не лише на паперові документи, а й на бухгалтерську та електронну документацію. Це зумовлено тим, що з розвитком сучасного технологізованого цифрового суспільства всі процеси підлягають автоматизації та інформатизації, зокрема і та, що стосується створення, поширення і обміну документами. Попередній стандарт поширював свою дію лише на паперові документи.

Особливість ДСТУ 4163:2020 – його спрямованість на оформлення електронної документації та зміні старих вимог, їх удосконаленні відповідно до європейських стандартів. Це пов'язано із виходом документообігу та діловодства на новий, електронний, рівень у зв'язку із інформатизацією. Такі зміни дають змогу полегшити та пришвидшити роботу з документами, спростити умови їх створення, передачі, зберігання. Новий стандарт дозволяє впровадити електронний документообіг та діловодства в Україні.

3. Чинні вимоги ДСТУ 4163:2020

Назва реквізиту	Назва та номер реквізиту за ДСТУ 4163:2003	Зміни у оформленні
Зображення Державного Герба України, Герба АРКрим	Зображення Державного Герба України, Герба АРКрим, №1	Дозволено розміщувати на бланках документів органів місцевого самоврядування та інших юридичних осіб. Розміщення Герба АРКрим дозволено лише поруч із Гербом України.
Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки	Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки, №2	Дозволено розміщувати з лівого боку від найменування юридичної особи або на площі, відведеній для розміщення реквізитів 3, 4, 5. Заборонено розміщення, якщо на бланку є зображення гербів, не дозволяється використовувати на заміну реквізиту 4.
Найменування юридичної особи вищого рівня	Назва організації вищого рівня, №6	Дозволено зазначати скорочено, якщо це затверджено офіційно.

	Найменування юридичної особи	Назва організацій, №7	Дозволено використовувати напівжирний шрифт при оформленні.
	Найменування структурного підрозділу юридичної особи	Назва структурного підрозділу організації, №8	Дозволено використовувати напівжирний шрифт при оформленні.
	Довідкові дані про юридичну особу	Довідкові дані про організацію, №9	Визначено конкретну послідовність розміщення реквізитів поштової адреси та номерів телефону; Дозволено розміщувати адресу юридичного та фактичного розміщення організації, якщо вони мають відмінності.
	Код форми документа	Код форми документи, №5	Проставляється відповідно до НК 010:2021 «Класифікатор управлінської документації»
	Код юридичної особи	Код організації, №4	Уточнено місце розміщення відповідно до бланку документа, дозволено використовувати шрифт у 8-12 д. п.
	Назву виду документа	Назва виду документа, №10	Дозволено використовувати шрифт у 14-16 д. п.
0	Дата документа	Дата документа, №11	Дозволено проставляти у спільних документах двох чи більше юридичних осіб дату проставлення останнього підпису; у використанні ІС дозволено проставляти дату у складі штрих-коду та визначено вимоги до цього виду розміщення дати. Зазначено, що датуванню підлягають усі службові відмітки, проставлені на документі
1	Реєстраційний індекс документа	Реєстраційний індекс документа, №12	Зазначено необхідність відділення складників індексу правобічною похилою рисою. Визначено вимоги до оформлення реквізиту у разі використання ІС у складі штрих-коду.
2	Посилання на реєстраційний індекс і дату документа	Посилання на реєстраційний індекс і дату документа, №13	Вказано необхідність розміщення нижче або на рівні реєстраційного індексу.

3	Місце складання документа	Місце складення або видання документа, №14	Закріплено вимоги щодо відповідності місця складення документа найменуванню населеного пункту згідно з Класифікатором об'єктів адміністративно- територіального устрою України. Дозволено не використовувати скорочення «м.» у разі, якщо документ складено у Києві.
4	Гриф обмеження доступу до документа	Гриф обмеження доступу до документа, №15	Уточнено деталі оформлення.
5	Адресат	Адресат, №16	Уточнено деталі оформлення.
6	Гриф затвердження документа	Гриф затвердження документа, №17	Визначено деталі оформлення за різних обставин.
7	Резолюція	Резолюція, №18	Визначено, що становить собою резолюція, та уточнено вимоги до її оформлення.
8	Відмітка про контроль	Відмітка про контроль, №20	Уточнено деталі оформлення.
9	Заголовок до тексту документа	Заголовок до тексту документа, №19	Дозволено використовувати напівжирний шрифт при оформленні.
0	Текст документа	Текст документа, №21	Уточнено деталі оформлення.
1	Відмітка про наявність додатків	Відмітка про наявність додатків, №22	Введено термін «Додаток довідкового характеру», відмітка позначається у правому верхньому куті першого аркуша додатку.
2	Підпис	Підпис, №23	Дозволено замінювати усі підписи на електронний підпис у разі, якщо це електронний

			документ. У документах на інших носіях змінено вимоги до оформлення із зазначення прізвища та ініціалів на зазначення власного імені та прізвища у документах.
3	Відбиток печатки	Відбиток печатки, №26	Уточнено вимоги оформлення в електронних документах: заміна відбитків печатки на електронну печатку, що створюється відповідно до вимог Законів України.
4	Віза документа	Візи документа, №25	Уточнено деталі оформлення.
5	Гриф погодження документа	Гриф погодження документа, №24	Розширено від лише погодження до схвалення. Уточнено деталі оформлення.
6	Відмітка про засвідчення копії	Відмітка про засвідчення копії, №27	Уточнено відповідно до зміни вимог до оформлення реквізиту «Підпис».
7	Відомості про виконавця документа	Гриф погодження документа, №24	Дозволено використовувати шрифт у 8-12 д. п.
8	Відмітка про ознайомлення з документом	Відмітка про засвідчення копії, №27	Визначено вимоги до оформлення: розміщується нижче реквізиту «Підпис» або «Віза документа», можливе зазначення конкретного виду документа замість слова «документ»; складається зі слів «із документом ознайомлений», власного підпису, імені та дати ознайомлення.
9	Відмітка про виконання документа	Гриф погодження документа, №24	Уточнено вимоги до оформлення.

0	Відмітка про надходження документа до юридичної особи	Відмітка про засвідчення копії, №27	Замінено слово «надійдення» на «надходження». Дозволено оформляти у складі штрих-коду у разі використання ІС.
1	Запис про державну реєстрацію	Гриф погодження документа, №24	Дозволено проставляти у складі QR-коду у разі використання ІС. Змінено вимоги до оформлення.
2	Відмітка про наявність примірника з паперовим носієм інформації	Відмітка про засвідчення копії, №27	Визначено вимоги до оформлення: проставлення штрих-коду, що містить скорочене найменування юридичної особи, дату реєстрації та індекс, а також відомості про підписанта документа тощо.

4. Особливості оформлення реквізитів документів.

Відповідно до Державного стандарту 4163:2020 зміни відбулись в реквізитах документів. Змінився їхній склад та нумерація.

Наприклад, реквізит, що стосується зображення нагород, було прибрано із переліку, а також було додано новий реквізит – відмітка про ознайомлення з документом. Відбулись зміни й в оформленні чинних.

Датування документа

Дата документа – це дата його підписання, затвердження, прийняття, реєстрації або складення. Датують усі службові відмітки, а саме: візу, резолюцію, відмітку про засвідчення копії документа, відмітку про надходження документа до юридичної особи, відмітку про виконання документа, відмітку про ознайомлення з документом. Дату оформлюють цифровим або словесно-цифровим способом (**наприклад: 07 вересня 2021 року**).

Якщо дату оформлюють цифровим способом, її зазначають арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: день місяця, місяць, рік. У такому випадку день місяця і місяць проставляють двома парами цифр, розділеними крапкою; рік — чотирма цифрами, крапку наприкінці не ставлять.

Наприклад: 07.09.2021

ЗМІНИЛОСЯ!

Допустимо оформлювати дату у зворотній послідовності: рік, місяць, день місяця. Такий спосіб найчастіше використовують під час службового

листування з іноземними партнерами, оскільки він відповідає міжнародній системі датування документів.

Наприклад: 2021.09.07

У різних реквізитах одного документа дата може бути оформлена як словесно-цифровим способом, так і цифровим.

У спільних документах зазначають одну дату, що відповідає даті останнього підпису.

Дату документа на бланку проставляють у спеціально відведеному місці.

У внутрішніх службових документах, оформлених не на бланку, дату проставляють ліворуч від підпису.

НОВЕ!

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації (далі — автоматизовані системи) діловодства допустимо проставляти дату реєстрації документа в складі штрих-коду або QR-коду, що створюється засобами цієї системи, згідно з постановою КМУ «Деякі питання документування управлінської діяльності» від 17.01.2018 р. № 55.

Штрих-код проставляють у центрі нижнього поля першої сторінки документа, QR-код (21 мм × 21 мм) — у нижньому лівому куті першої сторінки документа.

Реєстраційний індекс документа (далі — індекс документа) складається з порядкового номера цього документа в межах групи документів, що реєструють, який доповнюється індексами, що застосовують в юридичних особах, зокрема індексом за номенклатурою справ, структурного підрозділу, кореспондентів, посадових осіб, які підписують документ, виконавців, питань діяльності яких стосується документ.

Складові частини індексу відокремлюють одна від одної правобічною похилою рискою.

Наприклад: 354/01-10 або 678/01/01-10 або 08-10/345. Послідовність написання складових частин реєстраційного індексу може змінюватися залежно від того, який документ реєструють, — вхідний чи створений юридичною особою.

НОВЕ!

У разі застосування автоматизованих систем організації діловодства дозволено проставляти індекс документа у складі штрих-коду або QR-коду, що створюється засобами цієї системи згідно з Постановою № 55.

Місце складення документа зазначають на всіх документах, окрім листів. Місце складення розміщують на рівні або нижче реквізитів «Дата

документа» чи «Реєстраційний індекс документа». Місце документа має відповідати найменуванню населеного пункту.

Наприклад: м. Житомир або смт Володарка Київської області.

ЗМІНИЛОСЯ!

У разі зазначення в цьому реквізиті столиці «Київ» скорочення «м.» не застосовують.

Оформлення адреси

У разі адресування документа юридичній особі або її структурному підрозділу без зазначення посадової особи їхні найменування подають у називному відмінку.

Наприклад: Центр інформаційних технологій.

У разі адресування керівнику юридичної особи або його заступнику найменування юридичної особи має бути складовою назви посади адресата, яку зазначають у давальному відмінку. Якщо документ адресують керівнику структурного підрозділу, то назву юридичної особи зазначають у називному відмінку, а посаду, ім'я та прізвище — у давальному. Якщо документ адресують багатьом юридичним особам, адресата зазначають узагальнено в давальному відмінку.

Наприклад:

- Науковим установам та вищим навчальним закладам
- Директорам комунальних підприємств
- **УВАГА!**
- Документ не може мати більше чотирьох адресатів.
- Слово «копія» перед зазначенням найменувань другого, третього, четвертого адресата не ставлять. У разі надсилання документа більше ніж чотирьом адресатам складають список, а на кожному документі зазначають лише одного адресата. Якщо документ адресують фізичній особі, спочатку зазначають ім'я та прізвище в давальному відмінку, потім — поштову адресу.

Реквізити адреси зазначають згідно з постановою КМУ «Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку» від 05.03.2009 р. № 270.

Наприклад:
Державне підприємство наукове видавництво
вул. Березнева, буд. 2/20, корп. 1,
м. Житомир, 10003

Якщо документ адресують фізичній особі, спочатку зазначають ім'я та прізвище в давальному відмінку, потім – поштову адресу.

Наприклад:

Володимиру Кучеренку

**вул. Жовтнева, буд. 23,
м. Лубни,
Полтавська обл., 37500**

Оформлення затвердження, резолюції та проставляння відмітки та візи на документах

Гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖУЮ, назви посади, підпису, імені, прізвища особи та дати затвердження, якщо документ затверджує посадова особа. У разі затвердження документа кількома особами або колегіальними органами оформлюють відповідну кількість грифів затвердження. Якщо документ затверджують дві особи або два колегіальні органи, грифи розміщують на одному рівні горизонтально, а якщо більше двох — на одному рівні горизонтально вертикальними рядками в довільному порядку.

Наприклад:

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «ВЕСЕЛКА»

Підпис Ім'я ПРИЗВИЩЕ

Якщо документ затверджено розпорядчим документом юридичної особи, то гриф складається зі слова ЗАТВЕРДЖЕНО, назви розпорядчого документа в називному відмінку, його дати і номера.

Гриф затвердження розміщують у правому верхньому куті першого аркуша документа.

Наприклад:

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ директора ДСКУ

Дата №

Резолюція максимально може складатися з таких елементів: прізвище, ім'я виконавця у давальному відмінку, зміст доручення, строк виконання, підпис, дата.

Наприклад:

Прізвище ім'я

Прошу підготувати договір позики

до 27.09.2021

Підпис

Дата

Якщо доручення надано кільком посадовим особам, головним виконавцем документа є особа, зазначена в резолюції першою. На документах із строками виконання, що не потребують додаткових вказівок, у резолюції зазначають виконавця, підпис автора резолюції й дату. Резолюцію

проставляють рукописно на документі нижче реквізиту «Адресат» паралельно до основного тексту або на вільному від тексту місці у верхній частині першого аркуша з лицьового боку, **але не на полі документа**, призначеному для підшивання.

Якщо на документі немає вільного місця для резолюції чи він підлягає поверненню або це електронний документ, то резолюцію оформлюють на окремому аркуші, на якому зазначають дату.

Наприклад:

До вх. № 123/01-10

від 25.05.2019

Відмітку про контроль позначають великою літерою «К» чи словом «Контроль» (рукописно або з використанням штампа) на лівому полі першого аркуша документа на рівні заголовка до тексту.

Відмітку про додатки оформлюють після тексту листа перед підписом.

Наприклад: Додаток: на 5 арк. у 2 прим.

У разі коли документ має додатки, назви яких не наведено в тексті документа, то **оформлюють його так:**

Додатки: 1. Довідка про виконання плану робіт за 2021 р. на 5 арк. в 1 прим.

Якщо додатки зброшуровано, то кількість їх аркушів не зазначають. Коли документ містить більше 10 додатків, складають опис, а відмітку про наявність.

Наприклад:

Додатки: згідно з описом на 5 арк.

Якщо додаток надсилають не за всіма зазначеними в документі адресами, то відмітку про наявність додатків **оформлюють так:** Додаток: на 10 арк. в 2 прим. на першу адресу.

У документі відмітку про наявність додатка оформлюють у тексті документа словами: «що додається», «згідно з додатком 1», «відповідно до додатка 2» або «див. додаток 3». А на самому додатку до документа у верхньому правому куті першого аркуша проставляють відмітку з посиланням на цей документ, його дату і номер.

Віза має складатися з: назви посади (за потреби), підпису, імені та прізвища особи, яка візує документ, дати візування.

Наприклад:

Начальник юридичного відділу

Підпис Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Візою оформлюють внутрішнє погодження документів. Документ може візувати одна посадова особа чи кілька. Перелік посадових осіб, які повинні завізувати документ, визначає його виконавець та відповідно до вимог внутрішньої інструкції з діловодства.

У разі наявності в особі, яка візує документ, зауважень/пропозицій, їх оформлюють на окремому аркуші, а у візі документа роблять доповнення. Візу проставляють нижче реквізиту «Підпис» без відступу від лівого поля на лицьовому або зворотному боці останнього аркуша документа.

Наприклад:

Керівник юридичного відділу

Підпис Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Зауваження і пропозиції додаються

Дата

Грифом погодження (схвалення) документа оформлюють зовнішнє погодження або схвалення документів. Якщо документ погоджує посадова особа сторонньої юридичної особи, до повноважень якої належить погодження питань, наведених у цьому документі, то гриф погодження складається зі слова ПОГОДЖУЮ, найменування посади (найменування юридичної особи є складовою найменування посади), підпису, імені, прізвища особи та дати погодження.

Наприклад:

ПОГОДЖУЮ

Заступник директора ДП «Технік»

Підпис Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Гриф погодження розміщують нижче реквізиту «Підпис» на лицьовому або зворотному боці останнього аркуша документа, якщо місця для нього на лицьовому боці останнього аркуша не вистачає. У разі якщо зміст документа стосується більше ніж трьох юридичних осіб, складають «Аркуш погодження», про що роблять відмітку в документі на місці грифа погодження.

Наприклад:

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ

Назва проєкту документа

Посада підпис Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Підпис посадової особи скріплюють печаткою (за наявності). У разі погодження документа кількома особами або колегіальними органами оформлюють відповідну кількість грифів погодження. Якщо документ погоджують дві посадові особи або колегіальні органи, грифи погодження розміщують на одному рівні горизонтально, а якщо більше двох — на одному рівні горизонтально вертикальними рядками в довільному порядку.

Відмітка про засвідчення копії документа складається зі: слів «Згідно з оригіналом» (без лапок), найменування посади, підпису особи, яка засвідчує копію, її імені та прізвища, дати засвідчення копії. У випадках, визначених законодавством, копії документів засвідчують печаткою юридичної особи, структурного підрозділу (служби діловодства, служби кадрів, бухгалтерії тощо) юридичної особи або печатки «Для копій». Відмітку про засвідчення копії документа проставляють нижче реквізиту «Підпис» на лицьовому боці останнього аркуша копії документа.

Відмітка про ознайомлення з документом складається зі: слів «З документом ознайомлений(-а, -і):» (без лапок), підпису, імені, дати, яку кожний працівник власноручно проставляє під час ознайомлення. У відмітці про ознайомлення замість слова «документ» може бути зазначено конкретний його вид (наказ, посадова інструкція тощо).

Наприклад:

З наказом ознайомлений:

Підпис Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Відмітку про ознайомлення розміщують нижче реквізиту «Підпис» або «Віза документа» (за наявності).

Відмітка про надходження документа має містити: скорочену назву юридичної особи, до якої надійшов документ, вхідний реєстраційний індекс, дату надходження документа. Відмітку проставляють рукописно або з використанням штампа, автоматичного нумератора у правому куті нижнього поля на лицьовому боці першого аркуша оригіналу документа.

НОВЕ!

У разі застосування автоматизованих систем діловодства цю відмітку проставляють за допомогою штрихового коду (штрих-коду).

Відмітку про наявність документа з паперовим (електронним) носієм проставляють згідно з Постановою № 55 та наказом Міністерства юстиції України «Про затвердження Порядку роботи з електронними

документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання» від 11.11.2014 р. № 1886/5.

НОВЕ!

У разі створення примірника електронного документа з паперовим носієм інформації на ньому проставляють штрих-код або QR-код, що містить: скорочену назву юридичної особи, дату реєстрації, реєстраційний індекс. Код також має містити відомості про підписувача документа, а саме: П. І. Б. підписувача або назву юридичної особи (для електронної печатки), номер сертифіката і строк його дії. QR-код додатково має містити дати накладання кваліфікованих електронних підписів (КЕП) і печаток на електронний документ, що беруть із кваліфікованих електронних позначок часу. Для актів додатково зазначають дані про погодження. Відмітку про наявність примірника електронного документа з паперовим носієм інформації проставляють у центрі нижнього поля першого аркуша електронного документа. Якщо примірник електронного документа з паперовим носієм інформації створюють одночасно з електронним документом, відмітку про наявність цього примірника проставляють у тому самому місці.

Відомості про виконавця документа складаються з таких елементів: прізвища та імені виконавця документа, номера його службового телефону.

Наприклад:

Сидорчук Володимир 444 45 67

У внутрішніх документах допустимо зазначати лише прізвище виконавця документа і номер його службового телефону. Допустимо через кому вказувати кілька номерів телефонів виконавців. В одному документі, за потреби, може бути зазначено відомості про 2-3 виконавців. Відомості про виконавця оформлюють у нижньому лівому куті на лицьовому боці останнього аркуша документа.

Відмітка про виконання документа має складатися зі: слів «До справи» (без лапок), номера справи, у якій документ буде зберігатися, посилання на дату й реєстраційний індекс документа, що засвідчує виконання (або короткі відомості про виконання), найменування посади, особистого підпису, власного імені та прізвища відповідальної особи, дати оформлення відмітки.

Наприклад:

До справи № 01-10

Лист-відповідь від 25.05.2019 № 01-10/01/123

Секретар підпис Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Вимоги до тексту та заголовка

Заголовок до тексту документа має містити стислий виклад основного аспекту змісту документа. Заголовок має бути коротким, узгодженим із назвою документа, передавати зміст тексту та відповідати на запитання «Про що?», «Чого?», «Кого?».

Наприклад: Наказ (про що?) про надання відпустки.

Текст документа має містити інформацію щодо того, з якою метою його було створено, і стосується питання, зазначеного в заголовку документа. Документи складають державною мовою, крім випадків, передбачених законодавством про мови в Україні. Тексти документів, які надсилають зарубіжним адресатам, допускається складати українською мовою, мовою країни-адресата чи однією з мов міжнародного спілкування. Документи, адресовані державним органам, складають лише українською мовою.

Розташування підпису на документах

Підпис має містити назву посади особи, яка підписує документ (у повній формі, якщо документ надрукований не на бланку, у скороченій — на документі, надрукованому на бланку), підпис (окрім електронних документів), ім'я і прізвище.

Наприклад:

Директор

ЗОШ № 11

Підпис

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

ЗМІНИЛОСЯ!

Згідно з ДСТУ 4163-2003 зазначали також по батькові.

НОВЕ!

У разі відсутності посадової особи, ім'я та прізвище якої зазначено в документі, його підписує особа, яка виконує її обов'язки або її заступник. У цьому разі обов'язково зазначають фактичну посаду, ім'я, прізвище особи, яка підписала документ (виправлення вносять рукописним або машинописним способом, якщо документ неможливо передрукувати).

Наприклад:

Заступник директора

Підпис

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Директор

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Не дозволено під час підписання документа ставити прийменник «За» чи правобічну похилу риску перед найменуванням посади. Слова «Виконувач обов'язків» або «В. о.» до найменування посади керівника юридичної особи додають лише в разі його заміщення на підставі розпорядчого документа.

Наприклад:

В. о. директора

Підпис

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

Підпис розміщують під текстом документа або під відміткою про наявність додатків.

НОВЕ!

Підпис у реквізитах електронного документа, до складу яких він входить, замінюють електронним підписом, що створюється відповідно до Законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 р. № 851-IV (далі — Закон № 851) та «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 р. № 2155-VIII (далі — Закон № 2155).

Застосування печатки

Юридичні особи, які відповідно до положення (статуту) мають гербову печатку або основну печатку юридичні особи із зазначенням назви та ЄДРПОУ, можуть засвідчувати на документі підпис посадової особи. Перелік документів, підписи на яких потрібно скріплювати печаткою, визначає юридична особа на підставі законодавства та згідно з інструкцією з діловодства.

З 19.07.2017 р. печатка не належить до обов'язкових реквізитів первинного документа згідно із Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо використання печаток юридичними особами та фізичними особами — підприємцями» від 23.03.2017 р. № 1982-VIII.

Інші види печаток (структурних підрозділів тощо) для окремих категорій документів (для копій, перепусток, конвертів тощо), їх кількість та порядок застосування визначають в інструкції з діловодства юридичної особи.

Відбиток печатки ставлять так, щоб він охоплював останні кілька літер посади особи, підписанта документа, але не повністю підпис, або у спеціально призначеному для цього місці з відміткою «МП».

НОВЕ!

Відбиток печатки в усіх реквізитах електронного документа, до складу яких він входить, замінюють електронною печаткою, що створюється відповідно до вимог Законів № 851 та № 2155.

Вимоги до розпорядчих документів

Організаційно-розпорядчі документи виготовляють за допомогою автоматизованих та/або друкувальних засобів. Окремі внутрішні документи (заяви, пояснювальні та доповідні записки тощо), авторами яких є фізичної особи, можна оформлювати рукописним способом.

НОВЕ!

Для друкування текстів документів потрібно використовувати гарнітуру Times New Roman та шрифт розміром 12–14 друкарських пунктів. Допустимо використовувати шрифт розміром 8–12 друкарських пунктів для друкування реквізитів «Довідкові дані про юридичну особу», «Код юридичної особи», «Відомості про виконавця документа», виносів, пояснювальних написів до окремих елементів тексту документа тощо. Для друкування реквізиту «Назва документа» можна використовувати розріджений шрифт розміром 14–16 друкарських пунктів. Для друкування «Найменування юрособи», «Найменування структурного підрозділу юрособи», «Назва виду документа» та «Заголовок до тексту документа» допустимо використовувати напівжирний прямий шрифт.

Складові реквізитів «Адресат», «Гриф затвердження документа», «Гриф погодження (схвалення)» відокремлюють один від одного через 1,5 міжрядковий інтервал. Реквізити документа відокремлюють один від одного через 1,5–3 міжрядкових інтервали.

Реквізити «Найменування юрособи», «Назва виду документа» друкують великими літерами. Розшифрування підпису в реквізиті «Підпис» друкують на рівні останнього рядка найменування посади.

Максимальна довжина рядка багаторядкових реквізитів (окрім реквізиту «Текст документа») – 73 мм (28 друкованих знаків). Якщо заголовок до тексту документа перевищує 150 друкованих знаків (5 рядків), його дозволено продовжувати до межі правого поля. Крапку в кінці заголовка не ставлять.

Текст документів на аркушах паперу формату А4 рекомендовано друкувати через 1–1,5 міжрядкових інтервали, а формату А5 — через 1 міжрядковий інтервал. Під час оформлення документів, за потреби, можна застосовувати інші міжрядкові інтервали.

Реквізити документа, що складаються з кількох рядків («Довідкові дані про юридичну особу», «Заголовок до тексту документа», «Відмітка про наявність додатків»), друкують через 1 міжрядковий інтервал.

Не роблять відступ від межі лівого поля для реквізитів «Дата документа», «Заголовок до тексту документа», «Текст документа» (без абзаців), «Відмітка про наявність додатків», «Віза документа», «Гриф погодження (схвалення) документа», «Відмітка про засвідчення копії документа», «Відомості про виконавця документа», «Відмітка про ознайомлення з документом», «Відмітка про виконання документа», найменування посади в реквізиті «Підпис», а також слів «СЛУХАЛИ», «ВИСТУПИЛИ», «ВИРІШИЛИ», «УХВАЛИЛИ», «НАКАЗУЮ», «ЗОБОВ'ЯЗУЮ».

У разі наявності кількох грифів затвердження і погодження документа перший гриф друкують без відступу від межі лівого поля, другий – через 100 мм від межі лівого поля.

Якщо в тексті документа є посилання на додатки або на документ, що є підставою для його видання, слова «Додаток» і «Підстава» друкують без відступу від межі лівого поля, а текст до них — через 1 міжрядковий інтервал.

Під час оформлення документів на двох і більше сторінках друга та наступні сторінки мають бути пронумеровані. Нумери сторінок ставлять посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами без зазначення слова «сторінка» та розділових знаків. Першу сторінку не нумерують. Сторінки документа і кожного з додатків мають окрему нумерацію.

НОВЕ!

Тексти документів постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання друкують на одному боці аркуша. Документи тимчасового строку (до 10 років включно) зберігання можна друкувати на лицьовому і зворотному боці аркуша.

Реквізити юридичної особи

Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (*далі* — емблема) розміщують на бланку документа з лівого боку від найменування юридичної особи або частково чи повністю на площі, що відведена для розміщення реквізитів «Найменування юридичної особи вищого рівня», «Найменування юридичної особи» та «Найменування структурного підрозділу юридичної особи».

На бланках документів юридичних осіб, що не мають права розміщувати зображення Державного герба України, на верхньому полі бланка документа дозволено розміщувати зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки.

Не можна замінювати найменування юридичної особи зображенням емблеми, навіть якщо назву повністю відтворено в зображенні. Розміри зображення емблеми юридичної особи не обмежуються.

Найменування юридичної особи має відповідати повній назві, зазначеній в положенні (статуті). Нижче повного найменування (окремим рядком у центрі) розміщують скорочену назву юридичної особи, якщо її офіційно зафіксовано в положенні (статуті). Скорочене найменування зазначають у дужках або без них.

Найменування юридичної особи вищого рівня зазначають скорочено. Якщо немає офіційного скорочення, то його зазначають повністю.

Найменування юридичної особи вищого рівня розміщують вище назви юридичної особи – автора документа.

У разі оформлення документів, підготовлених кількома юридичної особами, їх найменування розміщують на одному рівні, а назву виду документа – посередині. Ліворуч зазначають дату документа, праворуч — реєстраційний індекс документа. У цьому разі зображення гербів, емблем юридичної осіб або торговельних марок не відтворюють. Назву структурного підрозділу розміщують нижче назви юридичної особи.

Довідкові дані про юридичну особу мають містити: поштову адресу та інші відомості (номери телефонів, рахунків у банку, електронну пошту, адресу вебсайту тощо). Ці дані розміщують нижче назви юридичної особи або структурного підрозділу.

Поштову адресу зазначають у такій послідовності: назва вулиці, номер будинку, номер корпусу чи офісу (за потреби), населений пункт, район, область, поштовий індекс.

Якщо місцезнаходження юридичної особи відрізняється від фактичної адреси, можливо зазначати дві адреси: юридичну (зазначену в ЄДРПОУ) та фактичну (для листування).

Номери телефонів зазначають у такій послідовності: міжміський префікс, код населеного пункту (в дужках), телефонний номер, який відділяють від коду та розділяють пробілами.

Код форми документа (за наявності) проставляють згідно з Державним класифікатором управлінської документації (*далі* — ДКУД). Код документа розміщують у правій частині верхнього поля вище реквізиту «Назва виду документа».

Код юридичної особи проставляють згідно з ЄДРПОУ й розміщують на загальному бланку та бланку конкретного виду документа під реквізитом «Код форми документа» (за наявності), а на бланку листа — після реквізиту «Довідкові дані про юридичну особу».

Назву виду документа зазначають на бланку конкретного документа і загальному бланку під час оформлення різних видів документів, окрім листів. Назва документа має відповідати назві, зафіксованій у переліку уніфікованих форм документів, запроваджених в юридичній особі. Такий перелік має містити назви уніфікованих форм документів згідно з ДКУД та назви інших документів, що відповідають організаційно-правовому статусу юридичної особи. Назву документа на поздовжніх бланках розміщують посередині, а на кутових — у лівому верхньому куті під реквізитом «Найменування юридичної особи» або «Найменування структурного підрозділу юридичної особи».

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ 2

ОФІЦІЙНО-ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ

Питання для обговорення семінарського заняття

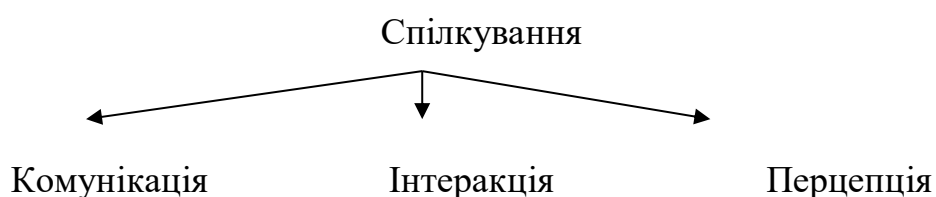
1. Спілкування і комунікація.
2. Офіційно-ділова комунікація у сучасному суспільстві.
3. Вимоги до усного ділового спілкування.
4. Ділова бесіда як основний вид офіційно-ділової комунікації.
5. Телефонна розмова як різновид професійної діалогічної мови.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.

1. Спілкування і комунікація

Спілкування - це своєрідна форма зв'язку людей у процесі їхньої пізнавально-трудової діяльності, обмін інформацією, що здійснюється за допомогою різних засобів, насамперед мови, а також дорожніх знаків, світлових, колірних, звукових сигналів, предметів-символів. Засоби спілкування поділяються на вербальні (словесні) та невербальні (несловесні). Невербальні засоби спілкування – це жести, міміка, рухи, погляд, поза, а також різні несловесні символи і знаки.

Спілкування – це комплексне поняття, що охоплює всі можливі типи процесів взаємодії і взаємозв'язку людей: інформаційний (обмін інформацією), інтерактивний (зв'язки і впливи учасників) і перцептивний (сприйняття органами чуттів). Схематично структуру спілкування можна показати так:



Комунікація (від лат. *communicare* - «перебувати у зв'язку, брати участь, об'єднуватися») – це спілкування, обмін думками, специфічна форма взаємодії людей у процесі їх діяльності. Комунікація, як правило, пов'язана лише з інформаційним зв'язком. У сучасній лінгвістиці комунікацію розглядають як спілкування, обмін думками, даними, ідеями; як форму взаємодії людей у процесі пізнавально-трудової діяльності.

Комунікація складається з комунікативних актів (певної структури, у межах якої можна розглядати будь-яке спілкування), у яких взаємодіють

комуніканти (особи, які беруть участь у спілкуванні: комунікант – адресант (мовець) і комунікат - адресат (слухач).

Мовленнєва комунікація – це спілкування між людьми за допомогою мови, яке проявляється через вибір і реалізацію мовних засобів всіх її рівнів. Спілкування відбувається у різних ситуаціях (вчитель – учень, мати – дитина, продавець – покупець, керівник - підлеглий) і добір засобів мови у кожній конкретній розмові повинен відповідати співрозмовнику, місцю і меті мовлення. Мовленнєва діяльність особистості найперше звернена до іншої особи для обміну інформацією. Всі учасники мовленнєвої ситуації один до одного – комуніканти, а взаємодія комунікантів за допомогою мови – комунікація, комунікативний акт.

За структурою мовленнєва комунікація існує у трьох формах відповідно до кількості учасників спілкування: монолог, діалог і полілог.

2. Офіційно-ділова комунікація у сучасному суспільстві.

Офіційно-ділова комунікація – це процес, що регулює офіційно-ділові стосунки і взаємодію організацій та працівників, під час яких відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що передбачає досягнення конкретної мети або вирішення певної проблеми.

Для проведення дієвої ділової комунікації головним є розуміння того, що для ефективної реалізації цілей взаємодії потрібно правильно організувати проведення комунікацій, досягаючи при цьому атмосфери довіри, співробітництва та взаєморозуміння.

Результативність офіційно-ділової комунікацій визначається за трьома аспектами:

- відкритість менеджера;
- рівнем усвідомлення цінності і необхідності комунікацій;
- кваліфікованістю і досвідченістю учасників комунікацій.

В офіційно-діловій сфері реалізуються такі види комунікацій між:

- ✓ організацією та середовищем,
- ✓ різними відділами (підрозділами),
- ✓ окремими працівниками, керівником і підлеглими чи робочою групою,
- ✓ міжрівневі (ієрархічні) комунікації тощо.

Офіційно-ділова комунікація як процес взаємодії спрямована на оптимізацію того чи іншого виду діяльності (виробничої, наукової та ін.). В офіційно-діловій комунікації кожен учасник спілкування завжди виступає як особистість, значима для іншого.

Основні завдання офіційно-ділової комунікації: обговорення нагальних потреб, перспектив діяльності, продуктивність співпраці, прагнення до зближення цілей, покращення партнерської взаємодії.

Офіційно-ділова комунікація передбачає реалізацію таких умов:

- 1) обов'язковість контактів всіх учасників спілкування незалежно від їхніх симпатій і антипатій;
- 2) предметно-цільовий зміст комунікації;
- 3) дотримання формально-рольових принципів взаємодії;
- 4) взаємозалежність всіх учасників ділової комунікації в досягненні кінцевого результату;
- 5) комунікативний контроль учасників взаємодії.

Офіційно-ділова комунікація реалізується в трьох основних комунікативних формах: монологічного, діалогічного і полілогічного.

Монологічна форма комунікації передбачає монологічні дії мовця, висловлювання однієї особистості як суб'єкта - організатора процесу слухання у інших суб'єктів - учасників спілкування.

Діалогічна форма комунікації передбачає активну комунікацію двох осіб.

Полілогічна форма комунікації реалізовує активні комунікативні дії багатьох осіб під час спілкування.

Офіційно-ділова комунікація - це складний і багатогранний комунікативний процес, який має об'єктивні і суб'єктивні сторони та характеризується різними *вербальними* і *невербальними* складниками.

Офіційно-ділова комунікація є чітко регламентованою і спрямованою на вирішення певного завдання, реалізацію нагальних проблем і питань організації та її членів.

Офіційно-ділова комунікація передбачає дотримання *ділової етики*, *ділової риторики*, *корпоративної культури* та ін.

3. Вимоги до усного ділового спілкування

Усна форма мовлення відрізняється від писемної форми передусім тим, що для переконливості безпосереднього діалогу треба створювати атмосферу постійного контакту з аудиторією.

Переконливе усне мовлення – це важливий засіб впливу на слухача. Правильне, унормоване усне мовлення може забезпечити швидкість взаєморозуміння між учасниками комунікативного акту. Щоб досягти успіху у комунікації, необхідно оволодіти технікою спілкування та застосовувати її якомога частіше. Можна стверджувати, що культурна людина – це мовна особистість, яка вміє висловлювати свої думки ясно, вибирати аргументи та

мовні засоби, які найбільш доцільні і комунікативно виправдані в конкретній мовленнєвій ситуації.

Для досягнення високого рівня культури спілкування, слід дотримуватись основних правил комунікування:

1. Бути завжди ввічливим, привітним і доброзичливим, поважати співрозмовника, делікатним.
2. Стежити за реакцією комуніката.
3. Вміти змінювати тему розмови, своєчасно реагувати на запитання і репліки мовців.
4. Враховувати статус співрозмовника (соціальний, віковий, посадовий, професійний, освітній тощо).
5. Уміти слухати, підтримувати розмову.
6. Вдало обирати тему для монологічної промови, уникаючи багатослів'я і зайвої термінології.
7. Брати до уваги присутність третьої особи.
8. Використовувати формули мовленнєвого етикету.

Важливим засобом усного мовлення є інтонація, за допомогою якої можна передати різні смислові та емоційні відтінки висловлювання. Основними компонентами інтонації є мелодика, ритм, інтенсивність, темп, тембр мовлення. Мелодика мовлення здійснюється підвищенням і зниженням голосу у фразі. Ритм мовлення, тобто чергування наголошених і ненаголошених складів (пор.: мовлення прозове й мовлення віршоване).

Темп мовлення (італ. tempo, від лат. tempus – час) – швидкість промовляння мовленнєвих елементів. Темп мовлення, звичайно, може змінюватися. Це залежить від змісту висловлювання, емоційного настрою мовця, його природних даних, життєвої ситуації. Почуття захоплення, радості, гніву зазвичай пришвидшують темп мовлення, а пригніченість, інертність, роздум – сповільнюють його. В офіційній обстановці сповільнюється темп мовлення, спостерігається старання виразно вимовляти кожен звук, кожне слово. Такий стиль промовляння називається повним. У неофіційній обстановці, в сімейному колі доволі часто використовується неповний, розмовний стиль.

Тембр мовлення, тобто звукове забарвлення, надає мовленню тих чи інших емоційно-експресивних відтінків (тембр веселий, грайливий, похмурий, впевнений, єхидний і вкрадливий, твердий, живий, святковий та ще з тисячею відтінків, що виражають найрізномбарвніші почуття, настрої людини, її думки).

Тон мовлення – це акустичний компонент голосу, пов'язаний з частотою коливання напружених голосових зв'язок. Тон формується при проходженні повітря через глотку, голосові зв'язки, порожнину рота й носа. Монотонність

мовлення вважається великим його недоліком. Вона виникає в тому випадку, коли висота звука залишається незмінною протягом усього мовлення. Гранично високий тон фізично втомлює, а низький тон часто дратує, оскільки вимагає від слухача більшого напруження. Висота тону визначається станом мовця, його ставленням до мовлення, до співрозмовників.

Одним із засобів інтонації є пауза, яка допомагає мовцеві правильно розкрити загальний зміст висловлювання, зрозуміти сказане. Пауза – це коротка перерва у мовленні, у звучанні, роботі тощо. Відповідно до змісту почуттів і намірів висловлювання, а також обставин, місця й часу, в яких здійснюється висловлювання, паузи поділяються на синтаксичні, логічні, психологічні, фізіологічні, віршові.

В усному діалогічному мовленні вживаються логічні, психологічні, настороження, емоційного підсилення, пригадування, замовчування, відшукування відповіді, емоційного порівняння, жалю, роздумів, стримування почуттєвих реакцій, залякування, спонукання, напруження.

Логічна пауза може виникати в будь-якому місці висловлювання, якщо воно вмотивоване змістом цього речення чи цієї репліки, їх логікою. Найголовніші випадки появи логічних пауз в усному діалогічному мовленні можна спостерігати, коли:

1) підметова група слів відокремлюється логічною паузою від присудкової: *Думки про тебе // не дають мені спати ночами;*

2) питальне слово в питальному реченні, яке збігається з питальною реплікою, відокремлюється від присудкової частини: *Хто // приніс гостинці?*

3) є необхідність підкреслити присудок. Хоч логічна пауза в таких випадках є короткою, вона завжди буває відчутною тому, що розділяє слова, які вимовляються з різною силою акцентуації: *Я // принесла гостинці;*

4) додаток, або група слів додатка, що знаходиться після присудка, відокремлюється паузою: *Учора я читала // цікаву книжку;*

5) відбувається порівняння в орудному відмінку й виконує обставинну функцію: *Веселою вдачею // відрізнялася Марічка від інших дівчат.*

Психологічна пауза залежить від умов висловлюваної думки, від бажань, настрою і почуття мовця. Вона зумовлена його переживаннями й намірами і виконує дві важливі функції: зосереджує увагу слухача на важливості змісту слів, що йдуть після неї; затримує увагу слухача на важливості змісту того, що вже сказане, дає таким чином можливість співрозмовникові естетично сприйняти сказане й пережити його. В основному такі потреби психологічної паузи визначаються мовцем.

4. Ділова бесіда як основна форма офіційно-ділової комунікації.

Діалогічна форма мови є основною формою ділового спілкування людей. Ділова бесіда – це форма офіційного, спеціально підготовленого мовного спілкування з використанням невербальних засобів мовлення, у процесі якого відбувається обмін думками і діловою інформацією. Бесіда сприяє також активізації зусиль партнерів для забезпечення співробітництва та впливу одне на одного. Ділова бесіда виконує такі основні функції:

- обмін інформацією, формування перспективних заходів і процесів;
- контроль і координація вже розпочатих дій;
- взаємне спілкування людей під час виконання виробничих завдань;
- підтримка ділових контактів на рівні виробничих підрозділів, регіонів, держав;
- пошук, висунення і оперативна розробка робочих ідей, стимулювання людської думки в певному напрямку;
- розв'язання етичних проблем, що виникли в якійсь ситуації, та ін.

Кожна бесіда - це новий мовленнєвий акт, тому не існує загальних правил, дотримання яких забезпечувало б високу ефективність бесіди в усіх випадках. Водночас склалися певні моральні та психологічні вимоги до організації індивідуальної бесіди. Існують загальні положення, принципи, застосування яких сприяє досягненню успіху бесіди.

Під час підготовки до бесіди аналізується ситуація, в якій вона відбуватиметься, вивчаються типові та індивідуальні особливості співбесідника, зокрема його інтереси та установки. Найчастіше під час проведення ділової бесіди намагаються одразу ж досягти мети, жорстко орієнтуючись на остаточний результат. Це хибний шлях, позаяк ігнорується підготовчий етап бесіди. І тому нерідко розмова начебто відбувається, але з самого початку вже запрограмовано її негативний результат.

Підготовка до проведення бесіди починається з попередніх заходів. Необхідний чіткий план - програма дії. Варто визначити тему і мету обговорення, оцінити майбутніх учасників спілкування й обстановку. Треба розробити стратегію досягнення цілей і тактику ведення бесіди. Збір матеріалу - трудомістка справа, але це найважливіша стадія роботи при підготовці майбутнього контакту. Доцільно відразу ж доповнити зібрані матеріали власними примітками, потім систематизувати інформацію і написати тези. Наприкінці бесіди необхідно зробити висновки з основних положень, сформулювати чітко і лаконічно основні ідеї. Досвідчені ділові люди радять залишати в запасі один сильний аргумент на той випадок, якщо співрозмовник у момент прийняття рішень почне вагатися.

Під час бесіди треба говорити чітко, переконливо, не поспішаючи. Протягом бесіди варто змінювати інтонацію, акценти, щоб мова не була монотонною, невиразною. Важливо, щоб підлеглий і особливо керівник до кінця вислуховували один одного, якомога уважніше сприймали сказане співрозмовником. Упродовж бесіди слід уважно слухати співрозмовника, не можна робити нервових рухів, крутити в руках якісь предмети або щохвилини поглядати на годинник. Відповідати на запитання потрібно якомога чіткіше й лаконічніше, бо безперервне красномовство справляє таке саме несприятливе враження, як і бурмотіння. У ділових бесідах фіксований не тільки початок, а й закінчення. Нарешті, не можна затягувати бесіду – розмову варто завершити за мить до того, як відчуєте себе зайвим.

Уміння вислухати людину, зрозуміти її – неабияке мистецтво, тому під час ділової бесіди віддають перевагу тим співрозмовникам, які уважно сприймають висловлювані думки і докази свого партнера, говорять лише по суті, стежачи при цьому за його реакцією і відповідно корегуючи власні дії.

5. Телефонна розмова як різновид професійної діалогічної мови

У наш час телефон – один із засобів зв'язку і спосіб налагодження офіційних ділових контактів між установами, спосіб підтримання приватних стосунків між людьми. Існують правила ділового телефонного спілкування, які охоплюють і телефонний етикет, і особливості ділового адміністрування.

Якщо телефонують Вам:

- не ігноруйте телефонні дзвінки;
- зніміть трубку після першого чи другого дзвінка і назвіть організацію, яку Ви представляєте;
- розмовляйте тактовно, ввічливо, демонструючи розуміння проблеми того, хто телефонує;
- не кладіть несподівано трубку;
- завжди стисло підсумуйте бесіду, перелічіть іще раз домовленості, якщо Ви їх досягли;
- уникайте виразів типу: «Я не знаю», «Ми не можемо цього зробити», «Ви зобов'язані...», «Ні!».

Якщо телефонуєте Ви:

- насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку Ви представляєте, а також прізвище, ім'я та по батькові. Далі зробіть невелику паузу і повідомте своє прохання;
- якщо телефонує у важливій справі, виклад якої потребу часу, запитайте, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;
- попередньо переписіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати;

- завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Жінка має право закінчити розмову незалежно від того, чи вона була її ініціатором.

Культура поведінки і спілкування по телефону втілює в собі результати виховання, ступінь розвитку моральної свідомості особистості в цілому. Знання і використання правил мобільного етикету – це ознака вихованості і високої культури спілкування.

Основні правила використання мобільних телефонів:

1. Намагайтеся вимикати мобільний телефон у громадських місцях, наприклад, у навчальних і медичних закладах, бібліотеках, літаках тощо.

2. Пам'ятайте, що треба переводити свій мобільний телефон у режим «без звуку» або користуватися послугою «Голосова пошта» у театрах, музеях, на виставках, у кінотеатрах. Ваш мобільний телефон не порушить дійство несподіваним гучним сигналом (рингтоном).

3. Оберіть такі рингтони, які будуть приємні Вам, і в той же час не турбуватимуть оточуючих.

4. Установіть мінімальну гучність сигналу мобільного телефону, коли Ви відпочиваєте разом з іншими людьми — наприклад, у ресторані чи кафе.

5. Сідаючи за кермо, вимкніть гучність телефону і не відволікайтеся на дзвінки та телефонні розмови — це робить поїздку безпечнішою.

6. Пам'ятайте про переведення Вашого мобільного телефону у режим «без звуку» або використовуйте послугу «Голосова пошта» на ділових зустрічах та переговорах, якщо немає інших домовленостей.

7. Якщо під час вистави або в бібліотеці Вам терміново необхідно написати текстове повідомлення, вимкніть сигнали клавіатури.

8. Знаходячись в офісі, не забувайте брати з собою мобільний телефон, навіть коли ненадовго залишаєте своє робоче місце.

9. У громадських місцях: магазинах, транспорті, ліфті тощо намагайтеся розмовляти по мобільному телефону максимально тихо та коротко, щоб не заважати оточуючим своїми розмовами.

10. Перебуваючи в бібліотеці, переведіть Ваш мобільний телефон у режим «без звуку», а при необхідності відповісти на дзвінок розмовляйте неголосно і по суті справи.

11. Уникайте встановлення таких рингтонів на свій мобільний телефон, які можуть образити чи збентежити оточуючих (нецензурні вислови, грубі вирази та неприємні звуки).

12. Некоректно використовувати чужі мобільні телефони в своїх цілях та повідомляти їх мобільні номери третім особам без дозволу.

13. Тестування власного телефону на рівень гучності рингтонів краще здійснювати вдома, а не в громадських місцях.

14. Фотографуючи або знімаючи відео на свій мобільний, поважайте приватне життя інших людей. Запитайте дозволу, перш ніж когось фотографувати або знімати.

15. Більшість сучасних моделей телефонів можуть фіксувати номери, з яких був зроблений виклик, і повідомляти своїх власників про пропущені дзвінки. Якщо Вам не відповіли негайно, не треба повторювати виклик – наберіться терпіння й чекайте, коли Ваш абонент зможе передзвонити Вам.

16. Небажано дзвонити людині по робочих питаннях на мобільний телефон у його вільний час, а саме до початку й після завершення офіційного робочого дня, а також на вихідні й свята. На особисті дзвінки також існують обмеження з 9 ранку до 22 вечора. Якщо все ж необхідно порушити ці правила й подзвонити, краще вибачитися та запитати про можливість говорити з Вами, а розмовляти недовго й по суті.

17. Поважайте право людини на особисте життя – не читайте текстові повідомлення й не переглядайте список дзвінків у чужому телефоні.

ЗАВДАННЯ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ 1

Тема. Чинні вимоги до офіційно-ділових паперів

Рекомендовані питання для обговорення:

1. Сучасні реквізити документів.
2. Особливості оформлення документів за новим ДСТУ 4163:2020.
3. Чинні вимоги ДСТУ 4163:2020.
4. Особливості оформлення реквізитів документів.

Література: 1, 2, 3, 5, 12, 13, 14, 17, 18.

Питання для самоконтролю до семінарського заняття 1:

1. З яких елементів складається документ? Як ці елементи називаються?
2. Дайте визначення поняття «реквізит».
3. Назвіть основні реквізити документів за державним стандартом.
4. Поясніть сутність реквізитів сучасних документів.
5. Охарактеризуйте особливості оформлення документів за новим ДСТУ 4163:2020.
6. Охарактеризуйте чинні вимоги ДСТУ 4163:2020.
7. Поясніть сучасні особливості оформлення реквізитів документів.

Завдання до семінарського заняття 1

1. Опрацювати теоретичний матеріал з тематики питань семінарського заняття 1.
2. Дати відповіді на питання для самоконтролю до семінарського заняття 1.
3. Схематично позначити, де ставиться реквізит «Дата»
1) на бланках, 2) не на бланках.
4. Оформити реквізит «Дата» різними способами.

Число (2 варіанти)	Місяць (4 варіанти)	Рік (1 варіант)

5. Записати різні способи оформлення реквізиту «Дата». виправити помилки в запропонованих варіантах.

23 грудень 2024 року, 5. III. 24, 7 січня 2025 року, 14. 2. 2025 р., 18. 9. 25,
14 люте 2025.

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ 2

Семінарське заняття 1

Тема. Офіційно-ділова комунікація.

Рекомендовані питання для обговорення

6. Спілкування і комунікація.
7. Офіційно-ділова комунікація у сучасному суспільстві.
8. Вимоги до усного ділового спілкування.
9. Ділова бесіда як основний вид офіційно-ділової комунікації.
10. Телефонна розмова як різновид професійної діалогічної мови

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.

Питання для самоконтролю до семінарського заняття 2:

1. Охарактеризуйте поняття «спілкування».
2. Розкрийте сутність і особливості комунікації.
3. Наведіть приклади наукового трактування поняття «комунікація», вкажіть автора визначення.
4. Охарактеризуйте термін «офіційно-ділова комунікація».
5. Які існують вимоги до сучасного усного ділового спілкування?
6. Розкрийте особливості ділової бесіди та шляхи її реалізації.

7. Поясніть сучасні особливості перебігу телефонної розмови як різновиду ділової мови.

Завдання до семінарського заняття 2

1. Опрацювати теоретичний матеріал з тематики питань семінарського заняття 2.
2. Дати відповіді на питання для самоконтролю до семінарського заняття 2.
3. Прочитати текст. Провести бесіду за темою «Чи потрібна людині культура офіційно-ділового мовлення?».

I. Добре мовлення – це не просто лад слів, а й лад думок та почуттів. Тому, прагнучи доброго мовлення, треба враховувати як суто мовні його особливості (ступінь оволодіння нормами, які діють в конкретну епоху), так і позамовні (знання законів мислення, практичний досвід мовця – віковий, життєвий і мовленнєвий, психічний стан мовця, мету, спрямованість на спілкування тощо). З огляду на це основними комунікативними ознаками культури мовлення є: правильність, точність, логічність, багатство (різноманітність), чистота, доречність, достатність (поняття кількості мовлення), виразність, емоційність. Звичайно, усі ці ознаки об'єднуються поняттям правильність, бо залежать від того, порушено чи не порушено в мовленні (не в загальнонародному, а в індивідуальному) правила організації мовної системи, логіки чи психології, естетики чи етики і т. ін. Отже, культура мовлення – це й культура мислення та культура суспільних (соціальних) і духовних стосунків людини (За Н. Бабич).

II. Людина створила культуру, а культура – людину. Людина реалізується в культурі думки, культурі праці й культурі мови. Культура – це не тільки все те, що створено руками й розумом людини, а й вироблений віками спосіб суспільного поведіння, що виражається у народних звичаях, віруваннях, у ставленні один до одного, до праці, до мови.

Мова не тільки засіб спілкування, а й природній резервуар інформації про світ, насамперед про свій народ. Повірівши в те, що всі мови в нашому суспільному домі «активно розвиваються», ми довго не помічали, що цей розвиток, започаткований першим радянським десятиріччям, у 30–70-ті роки був спершу загальномовний, а потім повернутий у зворотному напрямку. Треба виправити становище: повернути усім мовам їх природній престиж і справжню, а не декларовану рівноправність. Необхідно виховувати культуру мови як запоруку піднесення культури суспільної думки.

Сьогодні культура і мова виявилися об'єднаними в царині духовних вартостей людини і всього суспільства. Мабуть, ніхто не буде заперечувати,

що в низькій культурі мови виявляються виразні ознаки бездуховності... Мовна неграмотність, невміння написати елементарний текст, перекласти його з української мови на російську, і навпаки, чомусь перестали сприйматися як пляма на службовому мундирі.

Мовна культура – це надійна опора у вираженні незалежності думки, розвиненості людських почуттів, у вихованні діяльного, справжнього патріотизму. Культура мови передбачає вироблення етичних норм міжнародного спілкування, які характеризують культуру нашого сучасника (В. Русанівський).

4. Пояснити своє ставлення до кожного із типів співбесідників (за П. Мицич). Визначити, які типи людей Вам найбільше імпонують.

Типи співбесідників

- | | |
|----------------------|----------------------------------|
| 1. Безглузда людина. | 6. Непроступний |
| 2. Позитивна людина. | 7. Незацікавлений. |
| 3. Всезнайка. | 8. «Важливий птах». |
| 4. Балакун. | 9. Чомучка. |
| 5. Боягуз. | 10. Невиразний (або загадковий). |

5. Прочитати текст. Пояснити роль культури мовлення й етики поведінки у діловому житті особистості.

Як зазначають мовознавці, одним з показників людської шляхетності є культура мовлення – поняття не тільки лінгвістичне, а й психологічне, педагогічне, естетичне й етичне. У багатому мовному арсеналі виробилася ціла система словесних вітань: «доброго ранку», «доброго здоров'я», «доброго вечора у вашій хаті», «бувайте здорові» тощо.

Здавалося б, звичайні собі «дякую», «уклібно прошу» чи «повторіть, будь ласка, ще раз», а як ними можна розчулити співрозмовника. Навпаки, проціджене крізь зуби, силує «спасибі» не започатковує чемного спілкування. Культура мовної поведінки – своєрідне дзеркало людини. Вироблені віками і закріплені форми вітань-звертань – це наш повсякденний етикет, наша культура (В. Скуратівський).

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Питання для самостійної роботи до теми 1

1. Охарактеризуйте стилістику як науку.
2. Поясніть термін «стиль мовлення». Наведіть приклади наукового визначення терміну «стиль мовлення», зазначте автора-вченого.
3. Назвіть основні стилі сучасної української літературної мови.
4. Дайте визначення поняття «Офіційно-діловий стиль мовлення».

5. Назвіть і охарактеризуйте головні ознаки офіційно-ділового стилю мовлення.

6. Поясніть поняття «документ». Визначте його сучасні особливості.

7. Охарактеризуйте види документів, які виділяють: а) за значенням; б) за походженням; в) за місцем виникнення; г) за призначенням; ґ) за напрямком; д) за формою; е) за ступенем гласності; є) за стадіями створення; ж) за строками виконання?

8. Поясніть сучасні вимоги до оформлення документів.

9. Охарактеризуйте основні норми ДСТУ 4163:2020.

Питання для самостійної роботи до семінарського заняття 1

1. Назвіть всі реквізити сучасних документів.

2. Визначте особливості оформлення документів за новим ДСТУ 4163:2020.

3. Назвіть чинні вимоги ДСТУ 4163:2020.

4. Охарактеризуйте чинні вимоги до оформлення реквізитів «дата», «адресат», «адресант», «підпис».

5. Напишіть відповідно до нових поштових правил:

а) адресу закладу, де ви навчаєтеся;

б) домашню адресу.

Питання для самостійної роботи до семінарського заняття 2

1. Охарактеризуйте сутність, особливості і взаємозв'язок понять «спілкування» і «комунікація».

2. Поясніть роль, значення й особливості офіційно-ділової комунікації у сучасному суспільстві.

3. Охарактеризуйте чинні вимоги до усного ділового спілкування. Які ще вимоги Ви можете додати?

4. Поясніть сутність і особливості сучасної ділової бесіди.

5. Охарактеризуйте особливості перебігу офіційно-ділової телефонної розмови.

6. Схарактеризуйте мовний етикет телефонної розмови.

7. Поясніть основні етичні питання використання мобільних телефонів.

8. Опишіть національні традиції та ділові стосунки.

9. Назвіть і схарактеризуйте основні умови успішної офіційно-ділової комунікації.

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне завдання 1

Прочитати текст. Підготувати доповідь і провести офіційно-ділову комунікацію на тему «Сучасний керівник».

Мистецтво керівника дається не кожному, але навіть коли такий талант у людини є, цього ще не досить. Мистецтво керівника має бути підтримане такими рисами, як ввічливість, коректність у спілкуванні, пунктуальність, дотримання даного слова чи обіцянки. Загальновідомо, що працювати під керівництвом людини доброзичливої, людини, яка поважає своїх підлеглих, проявляє високу культуру й тактовність у спілкуванні з ними, буває й цікаво, і плідно, й результативно.

Якими в очах підлеглих має бути їхній керівник? А ось яким:

- він знає, як звуть його працівників на ім'я та по батькові;
- він завжди вітається з усіма;
- він не зганяє злість на інших, коли винен сам;
- він не підвищує голосу під час розмови;
- він не нагадує підлеглому безліч разів про зроблену ним помилку, а свої помилки визнає;
- він уміє оцінити добрий жарт і посміхається разом з усіма (якщо це не висміювання когось із колективу);
- він довіряє своїм працівникам;
- він цінує їхній час і не відволікає їх від занять якимись дрібницями;
- він по можливості відгукується на прохання особистого характеру, не пишаючись і величаючись цим;
- він дає завдання підлеглим у ввічливій формі;
- він знає всі дрібні вади своїх підлеглих (і свої власні) і враховує їх у повсякденній роботі.

Багато це чи мало? Важко стати таким керівником? Це залежить від, так би мовити, вихідних даних, закладених у характері людини (А. Коваль).

Індивідуальне завдання 2

Створити текст «Особливості офіційно-ділової комунікації». Пояснити значення висловлень і визначити їх роль у досягненні ефективного ділового спілкування.

Залиш емоції вдома, залиш свої проблеми перед порогом, тримай себе в руках, у нього все на обличчі написано, у нього проникливий погляд

Індивідуальне завдання 3

Записати конструкції офіційно-ділового мовного етикету.

Ситуація контакту	ділового	Конструкція службового мовного етикету
Знайомство посередника	без	Я хотів би з Вами познайомитися Мені хотілося б з Вами познайомитися Дозвольте з Вами познайомитися Дозвольте відрекомендуватися Мене звать Ірина, моє прізвище Кучеренко
Знайомство посередника	через	
Засвідчення знайомства		
Ви не розібрали імені нового знайомого		
Встановлення анонімного контакту		
Засвідчення контакту при позитивній відповіді		
Засвідчення контакту при негативній відповіді		
Наголошення на позитивних якостях партнера	на	
Встановлення прохання		
Висловлення пробачень		
Відповідь на подяку і побажання		
Висловлення співчуття		
Відповідь на співчуття		
Відповідь на комплімент		
Висловлення вдячності		

Записати конструкції службового мовного етикету під час ділових контактів у формі таблиці.

Ситуація контакту	ділового	Конструкція службового мовного етикету
Знайомство посередника	без	Я хотів би з Вами познайомитися Мені хотілося б з Вами познайомитися

	Дозвольте з Вами познайомитися Дозвольте відрекомендуватися Мене звать Ірина, моє прізвище Кучеренко
Знайомство через посередника	
Засвідчення знайомства	
Ви не розібрали імені нового знайомого	
Встановлення анонімного контакту	
Засвідчення контакту при позитивній відповіді	
Засвідчення контакту при негативній відповіді	
Наголошення на позитивних якостях партнера	
Встановлення прохання	
Висловлення пробачень	
Відповідь на подяку і побажання	
Висловлення співчуття	
Відповідь на співчуття	
Відповідь на комплімент	
Висловлення вдячності	

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ

Розкрити сутність питання.

1. Чинні вимоги до створення офіційно-ділової документації.
2. Сучасні норми оформлення реквізитів документів.
3. Культура і тактика ведення ділових переговорів.
4. Мовний етикет бесід, нарад, переговорів.
5. Національні традиції та ділові стосунки.
6. Сутність, особливості і розвиток офіційно-ділового стилю мовлення.
7. Суперечка як основа офіційно-ділового професійного дискусивно-полемічного мовлення.
8. Етика професійного дискусивно-полемічного офіційно-ділового спілкування.

9. Етикет електронних листів.

10. Інтонація – важливий елемент культури офіційно-ділової комунікації.

КОМПЛЕКС ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Під час оформлення сторінки документа можна:

А. На другу сторінку переносити тільки підпис.

Б. Відривати один рядок тексту чи слова від попереднього абзацу.

В. Першу сторінку документа друкувати на бланку, другу й наступні – на чистих аркушах паперу.

Г. Переносити слово на межі сторінок.

2. Документ датується днем його

А. Підписання, затвердження.

Б. Підписання, затвердження, реєстрації.

В. Днем підписання, затвердження, прийняття, реєстрації.

Г. Днем підписання, затвердження, прийняття, реєстрації, засідання, друкування, звітування.

3. Поняття грифу погодження розкрито в рядку

А. Містить стислий виклад змісту документа.

Б. Свідчить про відповідальність особи за його зміст.

В. Напис, зроблений посадовою особою, що висловлює згоду або незгоду з його змістом.

Г. Зовнішнє узгодження проєкту документа.

4. Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку, – це

А. Формуляр.

Б. Штамп.

В. Формуляр-зразок.

Г. Документ.

5. Якщо текст документа друкується з одного боку аркуша, то номери сторінок проставляють

А. Посередині верхнього берега аркуша арабськими цифрами.

Б. У правому верхньому кутку.

В. У лівому верхньому кутку.

Г. Посередині нижнього берега аркуша.

6. За походженням виділяють такі види документів

А. Вхідні, вихідні.

Б. Внутрішні, зовнішні.

В. Службові, особисті.

Г. Стандартні, індивідуальні.

7. Гриф затвердження документа – це

А. Спосіб засвідчення документа після його підписання посадовою особою або іншим нормативним документом.

Б. Створення або підписання, затвердження, прийняття, зареєстрування службового документа.

В. Оперативний довідково-інформаційний пошук документа, контроль виконання.

Г. Короткий виклад сутності змісту документа.

8. Група реквізитів та постійних частин, відтворена на бланку документа як єдиний блок, називається

А. Формуляром.

Б. Формуляром-зразком.

В. Штапом.

Г. Трафаретним текстом.

9. Виберіть правильний варіант оформлення дати

А. 12. 07. 2025 р.; 17. 09. 2026 р.; 02 липня 2027 року

Б. 25. 08.26; 25 січня 2025 року; 2011. 02. 28

В. 19.08.2028; 2 червня 2027 р.; 26. 6. 2028

Г. 2.08. 2027; 23 лютого 2029 року; 12. 5. 2028

10. Нова система рубрикації тексту ґрунтується на використанні

А. Арабських цифр.

Б. Римських цифр.

В. Арабських і римських цифр, великих та малих літер.

Г. Цифр, слів і літер.

11. Внутрішнє погодження проєкту документа – це

А. Гриф погодження.

Б. Віза.

В. Резолюція.

Г. Гриф затвердження.

12. Гриф обмеження доступу до документа проставляють

А. Без лапок на верхньому березі у правому куті першої сторінки документа

Б. Без лапок на нижньому березі у лівому куті першої сторінки документа

В. Без лапок на верхньому березі у лівому куті першої сторінки документа

Г. Без лапок на нижньому березі у правому куті першої сторінки документа.

13. За стадіями створення документа виділяють:

А. Оригінали, витяги, копії, дублікати.

Б. Стандартні й індивідуальні.

В. Оформлені на папері, диску, фотоплівці.

14. Дублікат – це

- А. Частина оригіналу
- Б. Повторний примірник оригіналу.
- В. Формуляр документа.
- Г. Повний витяг.

15. Документообіг – це

- А. Рух документів в організації від час його створення або одержання до закінчення або надсилання
- Б. Рух документів у певній країні.
- В. Рух документів, час його створення.
- Г. Рух документів між керівником і підлеглими.

16. Обов'язковими реквізитами будь-якого документа є:

- А. Дата, печатка.
- Б. Підпис, печатка.
- В. Дата і підпис.
- Г. Дата, підпис, печатка.

17. Зазначте, які документи виділяють за місцем виникнення:

- А. Внутрішні та зовнішні.
- Б. Складні й прості.
- В. Вхідні й вихідні.
- Г. Індивідуальні та стандартні.

18. Що таке документ?

- А. Матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку і має відповідно до законодавства юридичну чинність
- Б. Юридичний текст для офіційності.
- В. Рукописний та матеріальний об'єкт.

19. Як класифікують документи за ступенем гласності?

- А. Вхідні й вихідні.
- Б. Оригінал, копія виписки, дублікат.
- В. Загальні, таємні, для службового користування.

20. Як класифікують документи за строками виконання?

- А. Оформлені на папері, дискеті, диску, фотоплівці.
- Б. Стандартні та індивідуальні.
- В. Оригінали, виписки, копії.
- Г. Звичайні, термінові, дуже термінові.

Бланк – це аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію.

Діловодство – це організація роботи з документами та діяльність щодо їх створення називаються.

Документ – це матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку й має відповідно до законодавства юридичну чинність.

Документознавство – наукова дисципліна, що вивчає закономірності створення документів, розробляє методи оформлення документів, принципи документообігу й побудови систем документації, називається.

Документообіг – це рух документів в установі, організації від часу їх створення або одержання до закінчення виконання або надсилання.

Документування – управлінської діяльності полягає у фіксації за встановленими правилами на паперових або магнітних носіях управлінських дій, тобто у створенні документів.

Інформаційна функція документа – документ є носієм інформації, його мета – задовольняти потреби суспільства в інформації, тобто служити джерелом інформації, знань, зберігати цю інформацію в часі і в просторі.

Комунікативна функція документа – документ є інформативним засобом передачі, обміну, комунікації, спілкування, виступаючи засобом прямого і зворотного зв'язку між керуючою і керованою системами, між державними організаціями, посадовими особами.

Комунікація – це спілкування, обмін думками, специфічна форма взаємодії людей у процесі їх діяльності.

Культурна функція документа – документ як письмове історичне джерело, пам'ятка історії та культури виступає засобом закріплення і передачі культурних традицій.

Кумулятивна функція документа – за допомогою документа інформація не тільки передається, але і накопичується, збирається, впорядковується з метою її збереження для нинішнього і майбутніх поколінь.

Офіційно-ділова комунікація – це процес, що регулює офіційно-ділові стосунки і взаємодію організацій та працівників, під час яких відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що передбачає досягнення конкретної мети або вирішення певної проблеми.

Офіційно-діловий стиль – це функційний різновид літературної мови, що слугує для забезпечення спілкування в державно-політичному, громадському й економічному житті, законодавстві, у сфері управління адміністративно-господарською діяльністю.

Реквізит – окремий елемент документа.

Соціальна функція документа – документ є вираженням тієї чи іншої соціальної потреби.

Спілкування - це своєрідна форма зв'язку людей у процесі їхньої пізнавально-трудової діяльності, обмін інформацією, що здійснюється за допомогою різних засобів, насамперед мови, а також дорожніх знаків, світлових, колірних, звукових сигналів, предметів-символів.

Стилістика – це розділ мовознавства, що вивчає закономірності існування і структурну організацію суспільно зумовлених різновидів мови – функціональних стилів; мовні одиниці з погляду додаткового експресивно-стильового забарвлення; цілеспрямований вибір мовних засобів, що відповідає стильовим і стилістичним нормам.

Формуляр – сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку.

Формуляр-зразок - це модель побудови однотипних документів

Функційний стиль – це різновид літературної мови, що характеризується системним об'єднанням мовних одиниць різних рівнів, функції яких зумовлені суспільною сферою використання мови, настановами й умовами спілкування.

Функція фіксації – документ є засобом фіксації інформації.

Юридична чинність документа – це властивість, надана документові правовими нормами, яка засвідчується складом та розташуванням його реквізитів, зовнішніми ознаками та об'єктами його дії.

6. КОНСУЛЬТАЦІЙНИЙ ПУНКТ

За консультаціями чи уточненнями окремих питань електронного навчального курсу можна звернутися до викладача Кучеренко Ірини Анатоліївни за електронною поштою 1909irina@gmail.com та у вайбер за номером +38-068-794-85-732.

7. ЦИФРОВА БІБЛІОТЕКА

1. ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів». <https://document.vobu.ua/doc/6310>
2. Державна уніфікована система документації Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації Вимоги до оформлення документів. <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/DSTU%204163.pdf>

3. ДСТУ 8889:2019 Документи з паперовими носіями. Правила зберігання національного архівного фонду. Технічні вимоги. [Чинний від 2020-10-01]. URL: https://undiasd.archives.gov.ua/doc/proekt_dstu_zber_naf.pdf.
4. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ». 2015. 160 с. file:///E:/111111/%D0%863dilove_spilkuv_1.pdf
5. Анісімова О., Лукаш Г., Вишинська І. Місце та роль ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. вимоги до оформлення документів» у системі чинних документів із справочинства. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. № 4. 2021. С. 5–14. <file:///E:/111111/%D072091-1-10-20211225.pdf>
6. Бралатан В., Гуцулекно Л., Здирко Н. Професійна етика: Навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2011. 252 с.
7. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник. К. : Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
8. Документаційне забезпечення управління. Тестові завдання для самоконтролю : навч. посібн. / [Л. Р. Качковська, В. В. Петрович, С. В. Чибирак та ін.] ; уклад. О. Б. Герасимчук. Луцьк. 2021. 250 с.
9. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій: навч.-метод. посіб. / уклад. О. В. Попчук. Рівне, 2012. 116 с.
10. Етика та психологія ділових відносин / за ред. Андрєєвої Т. Є. Х. : Просвещение, 2004. 114 с.
11. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник К: Центр навч. літератури, 2005. 224 с.
12. Ковальська Л. Документ в діловодстві та архівній справі: комунікація інформаційної діяльності. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. № 3. 2021. С. 29–37.
13. Кукарін О. Б. Електронний документообіг та захист інформації : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2015. 84 с.
14. Лукаш Г., Анісімова О. З історії мовних кліше діловодства та документознавства. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. № 3. 2021. С. 23–28.
15. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-метод. посіб. К. 2000. 350 с.
16. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник. К. : Кондор, 2008. – 356 с.
17. Палеха Ю. Документування в підприємницькій сфері (зі зразками сучасних документів) : навч. посіб. К. : Ліра-К, 2014. 512 с.

18. Петрович В. В. Документаційне забезпечення управління : навчально-методичне видання. Луцьк, 2022. 48 с.
https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/21516/3/dzu_metod.pdf
19. Стахів М. Український комунікативний етикет : навч.-метод. посібник. К. : Знання, 2008. 245 с.
20. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. Посібник. К. : Знання, 2006. 391 с.

Інтернет-ресурси:

- <https://radnuk.com.ua/uchast-u-zakupivliakh/hid-dlia-novachkiv/zvernit-uvahu-z-01-09-2021-nabraly-chynnosti-novi-natsionalni-standarty-oformlennia-dokumentiv-dstu-4163-2020/>
- <https://sys2biz.com.ua/news/novi-pravyla-oformlennya-dokumentiv-zgidno-dstu-41632020/>
- <https://buhgalter.com.ua/articles/pervisna-dokumentatsiya/noviy-dstu-41632020-shchodo-oformlennya-dokumentiv-oglyad-novovveden/>