

Лабораторно-практична робота №1

Тема: Вільне тлумачення фахових термінів літературною мовою. Підбір термінів до визначень чи описаних явищ, процесів, товарів, послуг.

Мета: навчитись тлумачити фахові терміни з різних галузей засобами літературної мови; підібрати терміни до визначень та описаних явищ, процесів, товарів, послуг.

Методичне забезпечення: «Словник ділової людини», «Тлумачний словник»

ХІД РОБОТИ

Теоретичні відомості

Термінологічна лексика - Термінами називаються слова та словосполучення, що означають або пояснюють предмети, явища, дію тощо у специфічній науковій, публіцистичній чи діловій сфері.

Діловому стилю притаманна термінологія, яка утворюється із активної лексики (справочинство, діловодство); запозичується з інших мов (бланк, бюджет); утворюється з допомогою власних слів та частин іншомовних (фотокамера, фототелеграф), кожна вузька галузь науки має свої терміни: медичні, технологічні і т.д.

Професіоналізми - це слова та словосполучення, властиві мовленню певної професійної групи людей. Це назви знарядь виробництва та їхніх частин, назви трудових процесів, спеціальні професійні вислови. За межами даного професійного середовища ці слова не завжди зрозумілі або не становлять інтересу.

Професіоналізми можна поділити на науково-технічні, професійно-виробничі, просторічно-жаргонні.

Значна частина професіоналізмів - неофіційні розмовні заміники термінів. На відміну від термінів професіоналізми не становлять чіткої системи.

Українська мова є єдиною національною мовою українського народу. Українська національна мова існує:

- а) у вищій формі загальнонародної мови – сучасній українській літературній мові;
- б) у нижчих формах загальнонародної мови – її територіальних діалектах.

Літературна мова - це унормована, відшліфована форма загальнонародної мови, що обслуговує найрізноманітніші сфери суспільної діяльності: державні й громадські установи, пресу, художню літературу, науку, театр, освіту, побут. Вона характеризується уніфікованістю, стандартизованістю, високою граматичною організацією, розвиненою системою стилів.

Літературна мова реалізується в **усній** і **писемній** формах. Обидві форми однаково поширені в сучасному мовленні, їм властиві основні загальномовні норми, проте кожна з них має свої особливості, зумовлені специфікою функціонування літературної мови в кожній з форм. Писемна форма літературної мови функціонує в галузі державної, політичної, господарської, наукової і культурної діяльності.

Усна форма літературної мови обслуговує безпосереднє спілкування людей, побутові й виробничі потреби суспільства. Сучасна українська літературна мова сформувалася на основі південно-східного наріччя, увібравши в себе окремі діалектні риси інших наріч. Зачинателем нової української літературної мови був І. П. Котляревський, який першим використав народно-розмовні багатства полтавських говорів і фольклору.

Норма літературної мови - це сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, закріплених у процесі суспільної комунікації. Розрізняють різні типи норм: орфоепічні (вимова звуків і звукосполучень), графічні (передача звуків на письмі), орфографічні (написання слів), лексичні (слововживання), морфологічні (правильне вживання морфем), синтаксичні (усталені зразки побудови словосполучень, речень), стилістичні (відбір мовних елементів відповідно до умов спілкування), пунктуаційні (вживання розділових знаків).

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

виникають відповідно до потреб суспільства у кодифікації написань і відображають тимчасове співіснування в мові старого й нового. У словниках українського літературного слововживання розрізняють варіанти акцентні (*алфавіт* і *алфавіт*), фонематичні (*вогонь* і *огонь*), морфологічні (Н. в. *міст*, Р. в. *моста* і *мосту*).

У процесі розвитку літературної мови кількість і якість мовних варіантів змінюються. Мовні норми найповніше й у певній системі фіксуються у правописі, словниках, довідниках, підручниках і посібниках з української мови.

Культура писемного й усного мовлення всіх, хто користується українською мовою як засобом спілкування, полягає в тому, щоб досконало знати мовні норми й послідовно дотримуватися їх.

Завдання 1. Підібрати основні терміни відповідно до вашої професії та дати їм пояснення (на основі підручника Бойко М.Г., Гопкало Л.М. «Організація готельного господарства»), використовуючи надані словники чи інтернет-ресурси.

готель	
готельна послуга	
гостинність	
агροготель	
апартамент	
анулювання	
банкет	
бронювання	
візитна картка	
дуплекс	
інтер'єр	
категорія номера	
котедж	
люкс	
лотель	
мотель	
меню	
номер	
отель	
пансіонат	
ландшафт	
ротель	
снєк-бар	
споживач	
стандарт	
туристичний	
комплекс	
флотель	
франчайзинг	
хол	
хостел	
супервайзер	
номерний фонд	
клінінг	

Завдання 2. До поданих визначень, явищ, процесів, товарів, послуг підібрати відповідні терміни - система обміну товарів та послуг на безгрошовій основі -

- _____;
- особа, що купує або продає товари, грошові номінали або акції від імені інших осіб _____;
 - гроші чи цінні папери, що їх вносять до кредитних установ для зберігання _____;
 - вивіз за межі країни товарів, капіталу, цінних паперів для реалізації їх на зовнішньому ринку; кількість і вартість цих товарів _____;
 - образ фірми, товару, послуги; забезпечує положення фірми на ринку, вірність покупця фірмовій марці _____;
 - сукупність етичних норм, правил поведінки, що склалися в певному суспільстві; збірник правил, інструкцій, що регулюють певну галузь діяльності _____;
 - керівні вказівки, детальні настанови, зведення правил про виконання якоїсь роботи _____;
 - в'їзд іноземців у країну на тривале або постійне проживання _____;
 - принцип управління, при якому керівництво здійснює не одна особа, а група осіб, що мають рівні права й обов'язки у розв'язанні питань, віднесених до їхньої компетенції _____;
 - ввезення в країну товарів з-за кордону; кількість і вартість цих товарів _____;
 - вкладник, що здійснює довгострокове вкладення грошей у підприємство, фірму з метою одержання прибутків _____;
 - _____ збіг думок, згода у спірних питаннях _____;
 - товариство, спілка, сукупність осіб, об'єднаних на основі комерційних, цехових та інших інтересів _____;
 - _____;
 - службовець, який розносить ділові папери; особа для роз'їздів у термінових справах _____;
 - дозвіл, що надається організаціям, на право ввезення товарів з-за кордону й вивезення їх за кордон _____;
 - _____;
 - мистецтво керування інтелектуальними, фінансовими, сировинними, матеріальними ресурсами з метою найбільш ефективної виробничої діяльності _____;
 - система управління й організації виробництва на базі вивчення потреб ринку _____;
 - _____ вимога, скарга, позов _____;
 - найм майна (житлових чи інших приміщень, землі) з правом тимчасового користування ним за певну плату _____;
 - _____;
 - оцінювання, віднесення до певної категорії, класу, розряду _____;

- узагальнювальний показник економічної ефективності роботи підприємств, галузей за певний період, _____, що характеризує їхню прибутковість _____;
- навмисний зрив роботи шляхом прямої відмови від неї або свідомо недбалого її виконання _____;
- рахунок на проданий товар із зазначенням його кількості й вартості _____;
- дрібний підприємець, який відкриває свою справу під керівництвом великої торговельної або промислової фірми _____;
- _____;
- _____ право на збереження контрольного пакета акцій _____.

Дайте відповідь на такі питання і зробіть висновок за темою роботи:

- чим відрізняються терміни та професіоналізми,
- якою мовою необхідно послуговуватись у діловому мовленні,
- як з'являються нові терміни і чи розуміють їх пересічні громадяни,
- що потрібно, щоб їх зрозуміли

Висновок

Лабораторно-практична робота №2

Тема: Складання термінологічних словників до фахового тексту із додаванням пояснень.

Мета: навчитись знаходити у фаховому тексті невідомі терміни та професіоналізми та тлумачити їх, складати в алфавітному порядку тлумачні словники до тексту, доповнюючи їх поясненнями

Методичне забезпечення: «Великий тлумачний словник української мови» (irbis-nbuv.gov.ua/ulib/item/UKR0000989); «Академічний тлумачний словник» (sum.in.ua); Словник (slovnyk.ua); Словник української мови онлайн (services.ulif.org.ua); «Словники України» (lcorp.ulif.com.ua)

ХІД РОБОТИ

Теоретичні відомості

Тлумачний словник (глосарій) — словник, що подає лексико-фразеологічний склад мови з поясненням значення, граматичних та стилістичних особливостей уживання реєстрових одиниць.

До тлумачних словників іноді вносять також такі менш обов'язкові лексикографічні параметри, як вимова, правопис словоформ, етимологія, перша писемна або словникова фіксація, наведення синонімів та антонімів, іншомовних відповідників тощо.

Тлумачний словник — словник, який пояснює, тлумачить значення слів, показує сферу їх використання, подає граматичні, акцентуаційні, правописні, стилістичні характеристики слів, фіксує стійкі словосполучення термінологічного і фразеологічного характеру з розкриттям їхніх значень. Розміщення слів у тлумачному словнику алфавітне. Кожне значення слова проілюстровано реченнями-цитатами з художньої, наукової літератури, публіцистики, фольклору.

При реєстрових словах подано інформацію про їхні граматичні характеристики, стилістичне забарвлення.

ГОТЕЛЬ, ю, чол. Будинок з мебльованими кімнатами для короточасного проживання приїжджих. *Костенко видав наказ, щоб його повідомляли про всіх новоприбулих, що зупиняються в готелях* (Іван Франко, XVI, 1955, 123); *Турбай і Ладимко поселилися в готелі «Москва» в одному номері* (Микола Руденко, Остання шабля, 1959, 572);

Словник української мови: в 11 томах. — Том 2, 1971. — Стор. 147.

АБАЖУР, а, ч. Частина світильника, звичайно у вигляді ковпака, признач. для зосередження і відбиття світла та захисту очей від його впливу. *Моя лампа під широким картоновим абажуром ділить хату на два поверхи – вгорі темний, похмурий, важкий; під ним – залитий світлом* (М. Коцюбинський); *На столику стояла свічка під абажуром* (Леся Українка)

При укладанні словника (глосарія) необхідно вказати наголос слова, закінчення у Р.в., рід; далі дати пояснення слова найбільш нейтральними літературними словами. Бажано навести приклади з літератури. У кінці статті подається посилання, звідки взято пояснення.

Завдання 1. Прочитати текст. Укласти до цього тексту глосарій, використовуючи інші словники. (слова, які необхідно внести до словника, підкреслено)

Адміністратор або **менеджер** розміщення відповідає за **прийом гостей** у **готелі**, а також за зв'язок **внутрішніх служб** готелю. Посада адміністратора відноситься до служби **фронт-офіс**. У співробітників служби прийому і розміщення гостей (**reception, front office**) найбільш відповідальна робота. Саме від них залежить перше враження про готель у **постояльців**. Працівники фронт-офісу кожен день стикаються з тисячею дрібних необхідних справ. Що б не трапилося у **клієнта**, він звернеться саме до служби розміщення – і тоді завданням адміністратора буде з'ясувати **ситуацію** і попередити можливий **конфлікт**.

HR-фахівці говорять, що на посаду керівника **ресепшн** завжди **дефіцит кандидатів**.

В обов'язки адміністратора входить прийом та **реєстрація** гостей, контроль за виконанням прохань відвідувачів, інформування інших служб готелю про те, які клієнти виїхали, а які, навпаки, заселилися. У невеликих готелях адміністратор виконує **функції** касира, розраховуючись з клієнтами. Він також приймає телефонні дзвінки і реєструє **бронювання номера** по телефону.

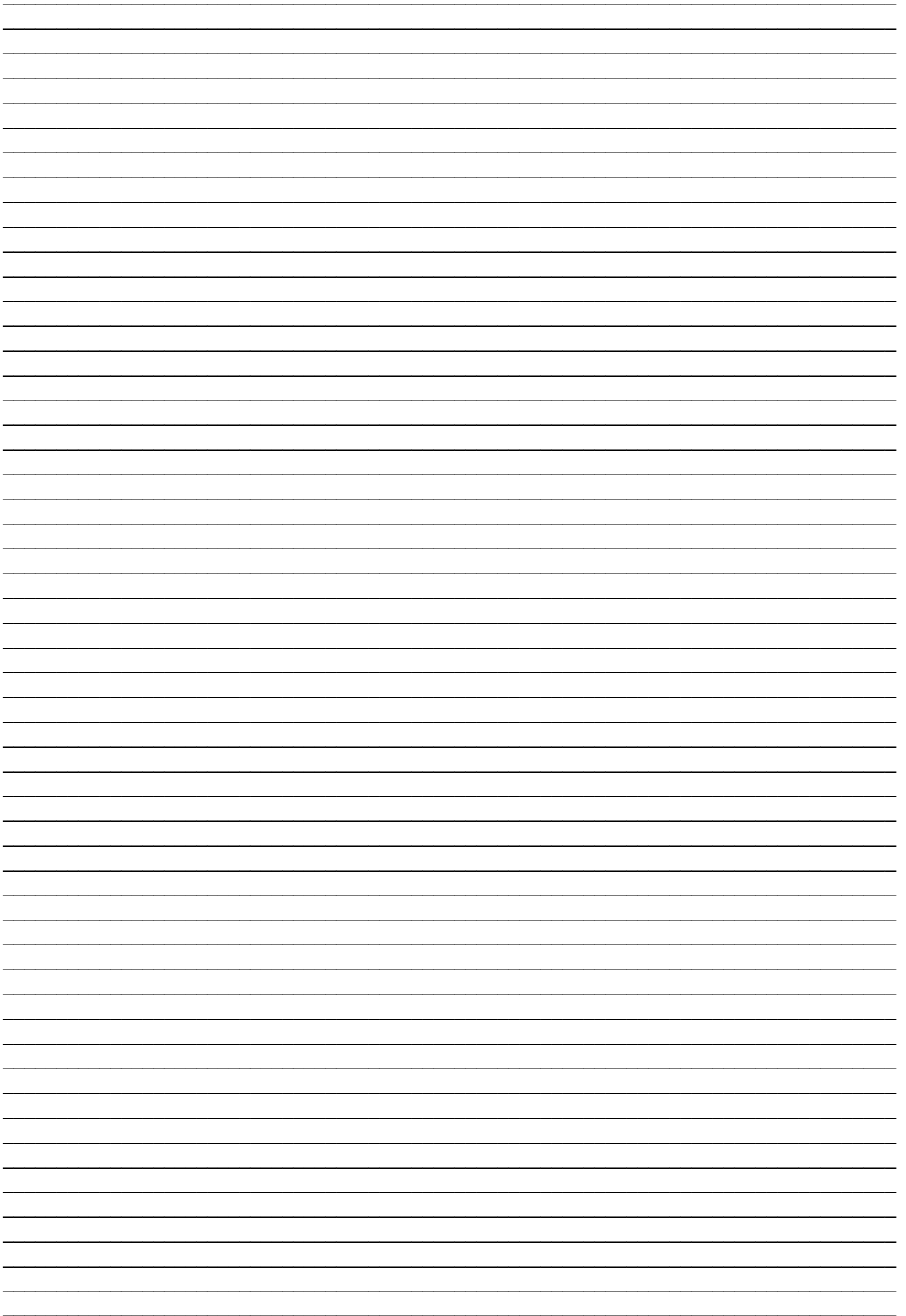
У великих готелях на реєстрації можуть одночасно працювати кілька адміністраторів, де у кожного буде свій певний набір обов'язків.

Зміна адміністратора, як правило, становить 8 годин. У великих готелях іноді існує розклад змін, оскільки стійка реєстрації працює цілодобово. Адміністраторів у готелях з невеликим числом номерів в нічний час замінює **портсьє**.

Адміністратор в готелі може розраховувати на **кар'єрне зростання**. Ця посада є своєрідним базовим курсом для майбутніх керівників служб прийому в готелях. За усталеною світовою практикою, готелі не схильні наймати керівників служб прийому зі сторони, і запрошують для управління людей, які знають зсередини систему і механізми роботи фронт-офісу.

Вважається, що посада адміністратора не вимагає спеціальної освіти. Щоб мати шанс отримати роботу адміністратора в готелі кандидат має володіти в першу чергу рядом особистісних якостей. Серед них **комунікабельність**, **стійкість до стресу**, навички організаторської роботи та **дисциплінованість**. Хороший адміністратор вміє оцінити емоційний стан клієнта, і у разі будь-яких негараздів м'яко попередити конфлікт.

Серед обов'язкових навичок, якими повинен володіти адміністратор - знання англійської мови, а в деяких готелях кандидат повинен володіти щонайменше двома іноземними мовами. Найбільш **престижні** роботодавці готельного бізнесу мають власні школи підготовки кадрів, де можна освоїти, в тому числі, професію адміністратора готелів.



[illegible]

Висновок:

При укладанні глосарію до даного тексту мною були використані

Лабораторно-практична робота № 3

Тема: Складання професійної промови, презентації, пояснення.

Мета: навчитись готувати професійну промову для різних аудиторій, готувати презентації, виголошувати їх.

ХІД РОБОТИ

Теоретичні відомості

Доповідь і промова як жанри ділового спілкування

Доповідь - це розгорнуте повідомлення з певної теми з метою сформувати думку слухачів про порушені питання, визначити характер подальших практичних дій. У доповіді дається аналіз проблеми, наводяться відомості, ставляться задачі, даються рекомендації й оцінки діяльності колективу. У звітній доповіді характеризуються результати роботи підприємства чи організації за певний період, а також формуються перспективи розвитку.

Промова - це вид публічного виступу, у якому здійснюються короткі повідомлення на службових нарадах, у ході дискусії, на урочистих зустрічах, презентаціях. Промова відрізняється від інших жанрів концентрацією ряду якостей: емоційністю, чіткістю постановки проблем, насиченістю, конкретністю, дієвістю, а також стислими часовими межами.

Промови поділяють за видами:

Інформаційна промова (повідомлення) звучить на нараді. Звичайно це актуальне повідомлення, що дає нове уявлення про розглянутий предмет чи явище, гіпотезу розв'язання проблеми.

Привітальна промова може бути присвячена ювілею особи, організації, зустрічі делегації, врученню нагороди, початку роботи конференції, пам'ятній даті ... Головна задача цієї мови - створити піднесений, святковий настрій, надихнути слухачів. Привітальна промова повинна бути емоційною. Оратору варто використовувати яскраві приклади, асоціації, засоби мовної виразності. Привітальна промова, як правило, має таку структуру:

- 1) звертання, слова вітання,
- 2) коротка характеристика події,
- 3) успіхи і досягнення, перспективи,
- 4) побажання.

На презентаціях, зборах виголошують **торгову промову**. Історія її виникнення пов'язана до закликів глашатаїв, що ходили по вулицях давніх Афін і повідомляли про продаж рабів, худоби, виробів. Відомі також старі жанри усної реклами Київської Русі – закликання, вигуки, гострослів'я. У них як засіб залучення уваги використовувалися римунання і мовна гра. Серед вуличних торговельників - балакунів у містах особливо виділялися продавці газет і книг. Цікаво, що у наш час усна торгова реклама повертається. На вулицях сучасних населених пунктів все частіше звучать голоси людей, що розхваляють товар, закликаючи покупців.

Мета торгової промови - спрямований вплив на увагу, пам'ять, емоції, пізнання, систему мотивів слухачів. Ця мета обумовлює зміст і мову рекламного тексту. У ньому яскравими словами, наочно повинні характеризуватися 2-3 найважливіші якості товару чи послуги, підкреслюватися унікальні риси, переваги, які вони дають споживачу. Доцільно говорити про результат, наводити аргументи, постійно повторюючи основні з них. Висловлення повинне бути побудоване у формі доброзичливої поради. Не можна «нав'язувати» щось аудиторії і лестити собі, поширюючи торгову інформацію про продукцію свого підприємства.

Промова наживо має свої особливості. По-перше, пишучи свою промову, ви повинні подумати про те, як встановити теплі відносини з аудиторією. Крім того, ваш зовнішній вигляд, постава і манери теж залишають враження. Далі, вам треба бути готовим відповідати в перервах на питання вашої аудиторії.

7 кроків для написання промови

1. Дослідження аудиторії

Кожен раз, коли ви щось пишете, ви повинні думати, кому адресований ваш текст. З виступом те ж саме. В цілому, чим більше ви знайомі зі своєю цільовою аудиторією, тим зрозуміліше буде ваше звернення.

Як тільки ви визначили свою аудиторію, ви можете адресувати свою промову.

Для цього задайте собі такі питання:

- Що потрібно присутнім?
- Яке питання я можу для них вирішити?
- Що ще мені треба врахувати в інтересах слухачів?

2. Вибір теми

Ви знаєте, що промова буде досить короткою - всього п'ять хвилин. Будь-який виступ має бути змістовним і це особливо важливо в короткій промові.

Уникайте спокуси спробувати охопити занадто багато інформації. Більшість людей настільки вражені щоденним кількістю нових даних, що вони не можуть з ними впоратися. Ваші слухачі з більшою ймовірністю запам'ятають промову, яка буде зосереджена на одному або двох питаннях.

3. Дослідження теми

В деяких ситуаціях може знадобитися висвітлити тему, з якою ви мало знайомі.

4. Запишіть промову

Виконавши попередні кроки, ви готові написати свою промову. Ось кілька основних порад:

- **Почніть з начерку.** Щоб створити промову, яку запам'ятає ваша аудиторія, ви повинні її організувати. Чернетка - один з кращих способів упорядкувати думки.
- **Використовуйте розмовний тон.** Напишіть свою промову так, як ви зазвичай говорите. Додайте трохи гумору, якщо це необхідно.
- **Зробіть начерки.** Як правило, їх не бачать слухачі. Але зручні як нагадування самому собі.
- **Будьте точні.** Приводьте приклади або статистику, щоб підтримати свою заяву, не робіть невизначених тверджень.
- **Використовуйте короткі речення.** Швидше за все, ви не збираєтеся говорити слово в слово. Короткі пропозиції легше запам'ятати.

Наприклад

1. **Вступ.** Назвіть своє ім'я і назву вашої компанії. (Показати заголовок слайда головної сторінки сайту з URL-адресом)
2. **Вид бізнесу.** Опишіть ваші напрямки в одному-двох пропозиціях. (Показати слайд з маркованим списком).
3. **Наведіть приклад недавнього проекту.** Підкресліть області, в яких зацікавлені інші підприємства. (Слайди з прикладами).
4. **Висновок.** Покажіть глядачам, що ви із задоволенням надасте їм допомогу. Запропонуйте зустрітися всім, хто зацікавлений, після виступу. (Показати закритий слайд з контактною інформацією).
5. **Роздаткові матеріали.** Роздрукуйте і розповсюдьте вашу промову в якості роздаткового матеріалу. Для презентацій це буде корисним, тому що слухачі отримають документ з вашими контактами.

Такого формату буде досить для короткої промови. Якщо з подальшої практики ви виявите, що це занадто коротко, ви завжди можете додати слайдів з прикладами.

5. Вибір інструмента презентації

Для більшості презентацій використовується професійний інструмент, такий як PowerPoint, Google Slides або аналогічний пакет. З їх допомогою можна наочно ілюструвати ваш виступ. Багато інструментів дозволяють додавати відео чи аудіо для більшого залучення уваги аудиторії.

6. Вибір шаблону і завершення роботи

Шаблон презентації відповідає за її зовнішній вигляд. Хороший дизайн шаблону забезпечить незабутню публічну промову з привабливою графікою замість нудної, стомлюючої розмови.

Ви можете створити свій власний шаблон презентації. Але, якщо ви не займалися цим раніше, результат може виглядати менш професійним. Розробка хорошого шаблону відніме багато часу. А послуги професійного дизайнера для створення оригінального шаблону презентації виявляться дорогими.

Більшість власників малого бізнесу купують професійний шаблон презентації, який можна налаштувати відповідно до своїх брендів і маркетинговими матеріалами. Вибравши цей варіант, ви заощадите час і гроші. Крім того, професійний шаблон презентації гарантує результат.

7. Як підготувати публічний виступ

Тепер, після виконання всіх кроків, ви готові виступити з промовою. Однак, перш ніж виходити на аудиторію, ви повинні згадати кілька речей:

- **Не читайте текст.** Якщо можна, краще його запам'ятати. Можна використовувати картки або навіть план, але не читайте їх. Просто загляньте в них, якщо ви застрягли.
- **Репетируйте.** Це допоможе вам не тільки заглибитися в матеріал, але і визначити, як ваш виступ укладається в тимчасові рамки.
- **Використовуйте наочні приклади.** Звичайно, шаблон презентації ілюструє вашу промову, але якщо інші візуальні засоби поєднуються з вашою презентацією, їх теж треба використовувати.
- **Одягайтеся зручно, але професійно.** За обстановкою. Якщо ви не знаєте, як будуть одягнені інші учасники, зв'яжіться з організатором і запитайте.
- **Тримайтеся і говоріть природньо.** Це нормально трохи нервувати, але намагайтеся вести себе якомога натуральніше. Навіть якщо ви допустите помилку, продовжуйте виступ. Ваша аудиторія, ймовірно, навіть не помітить.
- **Говоріть захоплено.** Хвилювання заразно. Якщо ви в захваті від своєї теми, ваша аудиторія, ймовірно, теж надихнеться.

Важливо не зникати в кінці зустрічі. Затримайтеся і будьте готові до спілкування зі слухачами. Відповідайте на питання, які могли виникнути. І обов'язково принесіть стопку візитних карток.

Деякі поради для проголошення промови.

- **розкажіть дивовижний (шокуючий факт) вашим слухачам;**

- **розкажіть історію.** Це може бути історія як з вашого життя так і з життя вашого друга, чи можливо історія про яку ви дізналися з газети, телебачення чи інтернету. Це історія, яка підведе ваших слухачів до теми вашого виступу.

- **прийом "по дорозі сюди"** - розкажіть слухачам про випадок, який стався з вами сьогодні чи, можливо, учора. Це надасть відчуття того, що ви не виступаєте, а розмовляєте зі слухачами.

- **зробіть комплімент аудиторії.** Але пам'ятайте, що комплімент – це потужний інструмент у вмілих руках. А той, хто не вміє ним користуватися – лише нашкодить собі.

Хороший комплімент має дві особливості. Він має бути щирим і оригінальним. І саме в такій послідовності! Спочатку щирий, а вже потім оригінальним!

- **з перших хвилинробіть ваших слухачів учасниками вашого виступу;**

- **задайте риторичне запитання.** Це може бути одне запитання, а може бути і декілька. І, незважаючи на те, що питання будуть риторичними, подумки кожен учасник дасть свою відповідь на ваше запитання. А це вже створить невидимий діалог між вами та публікою.

- **зайтригуйте;**

- **почніть з цитати – скористайтеся силою авторитету.** Якщо ви вирішили скористатися цитатою у своїй презентації, то є декілька вимог, яким ваша цитата має відповідати.

По-перше, вона має бути достовірною. На жаль, у наш час дуже багато перекручених цитат, які блукають просторами нету та поширюються по соцмережах.

По-друге, цитувати потрібно людину, яку знає ваша публіка. І не просто знає, а в ідеалі це має бути авторитет.

По-третє, цитата має бути в темі. Принаймні необхідно пояснити зв'язок висловлювання з вашою темою, якщо пересічному слухачеві буде важко пов'язати між собою ці дві речі.

Завдання:

Ви тільки що відкрили свій бізнес (готель, хостел, агентство...) і хочете представити його міській громаді. Ви самі організували презентацію з виступом, запросили зацікавлених осіб, які можуть бути вашими потенційними клієнтами, інвесторами тощо. Підготуйте виступ з презентацією на 5 хвилин..

[illegible]

Лабораторно-практична робота № 4

Тема: Розробка візитної картки.

Мета: навчитись підбирати необхідні дані та розробляти дизайн різних видів візитних карток.

ХІД РОБОТИ

Теоретичні відомості

Візитки з'явилися ще в 16 ст, у Франції, під час правління короля Людовика XV, який прославився незвичайною розкішшю і надмірностями. Саме тоді виникла нова мода на візитні картки. Основним завданням процесу обміну картками була демонстрація положення сторін - тобто, візитка була статусним предметом. Природно, перші візитні картки виготовлялися з найбільш дорогих паперу, тканин, слонячої кістки і скла (що буває і у наш час). Обов'язковим елементом картки у той час була наявність родового герба, як нині - логотипу компанії.

Майже відразу ж після своєї появи візитні картки потрапили в інші країни, а на Русі вони з'явилися приблизно під час правління Катерини Великої, яка була великою шанувальницею всього розкішного і витонченого. Незабаром після цього візитні картки втратили своє минуле значення, і почали більш бути схожим на сучасні - ім'я, прізвище, правда, адреса не вказувалася.

І лише в кінці 19 століття картки знову стали популярні - адже це століття бурхливого розвитку науково-технічного прогресу, промисловості, бізнесу. В результаті підприємці перейняли "світський" вид передачі інформації, тільки використовували його не для засвідчення власного статусу, а для швидкої передачі контактної інформації клієнтам і партнерам. В принципі, до нашого часу візитки не особливо змінилися - і тоді, і зараз були приклади прекрасного дизайну, що робить деякі візитки більш схожими на витвори мистецтва, ніж на шматочки картону з координатами.

Візитна картка як одна з форм протокольних контактів

Візитна картка – це картка для вручення під час знайомства чи візиту.

Розміри візитних карток:

- стандартна – 5х9 см.
- жінки не як офіційної особи, а дружини – 4х8 см.
- вищих посадових осіб – 5х10 см.

Реквізити візитної картки:

- назва підприємства, організації, установи; прізвище, ім'я, по батькові; посада; адреса установи, фірми, організації; номери телефонів, факсу.

Згідно з протокольними вимогами картки повинні бути білого кольору, а фірмовий знак – кольоровий. Хоча колір візитної картки може бути будь-який.

Види візитних карток.

1. Візитна картка фірми, установи, організації. Використовується для привітання та представлення.

2. Стандартна картка. Використовується під час знайомства, з передбаченням подальших стосунків.

3. Картка, що використовується із представницькою метою. У такій картці зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, назва фірми, Але, зазвичай, відсутні номери телефонів та адреса. Таку картку вручають при небажанні продовжувати контакти.

4. Об'єднана (сімейна) візитна картка. Містить прізвище, ім'я, по батькові чоловіка та дружини. Можуть бути зазначені номери телефонів

Обмін візитними картками проходить відразу після представлення. Вручається візитна картка так, щоб новий знайомий міг прочитати текст.

Використання візитних карток:

1. Супровід до подарунків, книг, журналів, квітів тощо.
2. Запрошення на прийом. Ім'я і прізвище того, кого запрошують, пишеться вгорі на візитній картці, а вид прийому (сніданок, обід, вечеря тощо), місце, дата і час вказується внизу.
3. Повідомлення про зміну адреси. Разом зі старою візитною карткою надсилається нова, що містить нові реквізити.

4. Замість листа, роблячи напис у лівому нижньому кутку – стандартну міжнародну символіку (літери французьких слів)

p.r. (pour remercier – щоб подякувати) – висловлення подяки;

p.f (pour feter – щоб поздоровити) - привітання

p.f.n.a. (pour feter le NouvelAn – новорічні вітання)

p.f.c. – висловлення задоволення від знайомства.

p.p – заочне представлення, знайомство, рекомендація.

p.p.c. (pour prendreconde – щоб попрощатися) – прощання через від'їзд з країни.

p.c. (pour condole avaes – для співчуття) – висловлення співчуття.

Візитну картку, яку надсилають поштою або кур'єром, вкладають в конверт, на якому пишуть ім'я, прізвище та посаду адресата. Знаком особливої шани є, коли картку завозять особисто, при цьому правий верхній кут загинають.

На отримані картки слід відповісти своїми візитними картками упродовж 24 год.

Після знайомства перший залишає візитну картку той, чия посада нижча, за рівних умов – молодший за віком.

Текстовий редактор Microsoft Word дає змогу доволі просто створювати візитні картки на спеціальному аркуші заготовок. Цей аркуш імітує папір, наприклад А4, який найчастіше використовують для візиток; на такому аркуші можна розташувати 10 візиток стандартного розміру. Після роздрукування такий аркуш треба буде лише розрізати на картки.

Для створення візитної картки потрібно використати вкладку Наклейки діалогового вінка Конверты и наклейки.

Послідовність виготовлення візитної картки.

о Виберіть пункт *Конверты и наклейки* в підменю *Письма и рассылки* меню *Сервис*.

о У відкритому діалоговому вікні перейдіть на вкладку *Наклейки*.

о Клацніть на кнопці *Параметры* у вкладці Наклейки діалогового вікна Конверты и наклейки.

о Перемикач *Принтер* установіть у положення Лазерный и струйный.

о Оберіть загальну назву паперу для візитних карток у меню *Сорт*.

о Оберіть назву виробу для візитної картки або код у прокручуваному списку *Тип*.

о Клацніть на кнопці *ОК*, щоб повернутися у діалогове вікно Конверты и наклейки.

о Введіть текст, який ви хочете розмістити на своїй візитній картці. Для цього установіть курсор у поле *Адрес* вкладки Наклейки діалогового вікна Конверты и наклейки.

о Після цього введіть усю інформацію про можливі контакти, яку ви хочете розмістити на візитці. Натискайте *Enter* наприкінці кожного рядка.

о Клацніть лівою кнопкою миші на опції *Создать* вкладки Наклейки діалогового вікна Конверты и наклейки. Текстовий редактор Microsoft Word створить документ з 10 візитними картками й назве його НаклейкиАос.

Після цього ви можете на свій розсуд відформатувати текст візитної картки, обираючи різні гарнітури та кеглі шрифтів, кольори, різні способи розташування написів, графічних зображень. Візитна картка готова. Коли роботу з документом буде закінчено, роздрукуйте та закрийте його.

Інші сервіси для створення візитних карток: <https://www.canva.com/login>,
<https://crello.com/uk/create/business-cards/>

Завдання: розробити дизайн та виготовити у програмі Microsoft Word (чи будь-якій іншій) такі типи візитних карток: двосторонню корпоративну, особисту для подальших контактів.

Висновок:

для створення візитних карток мною були використані такі сервіси та матеріали

Лабораторно-практична робота № 5

Тема: Оформлення та редагування кадрової документації: автобіографія, характеристика, резюме, заява, наказ.

Мета: відпрацювати навички правлення текстів офіційних документів, уміння користуватися коректурними знаками.

ХІД РОБОТИ

1. Здійснити правку приведених нижче документів, використовуючи коректурні знаки.

АВТОБІОГРАФІЯ

Я, Шевченко Василь Павлович, народився 3 листопада 1973 року в м.Лозова Харківської області. У 1980 році пішов у перший клас ЗОШ I — III ступенів № 3 м. Лозова. У 1990 році по закінченню школи поступив у Харківський державний університет на філологічний факультет, на відділення «Українська мова та література». У 1995 році закінчив повний курс цього університету за спеціальністю «Українська мова та література». По закінченню університету присвоїли мені кваліфікацію учителя української мови й літератури. З вересня 1997 року та й до тепер працюю вчителем у 199 школі м. Харкова. З вересня 2005 року заочно навчаюся в аспірантурі на кафедрі української мови філологічного факультету Харківського національного університету ім. В.М. Каразіна. Маю перший розряд із шахматів, кандидат у майстри спорту по важкій атлетиці. У 2001 році переміг у конкурсі «Кращий учитель року Харківщини». Батько, Шевченко Павло Вікторович, 1956 року народження, є інженер-механіком в АТП-20164 у місті Лозова Харківської області. Мати, Шевченко Надія Олегівна, 1959 року народження, працює директором ЗОШ I — III ступенів №2 м. Лозова Харківської області.

Склад сім'ї: Дружина, Шевченко Ольга Іванівна, 1975 року народження, працює вчителем української мови та літератури в ЗОШ I-III ступенів № 106 м. Харкова; донька, Шевченко Олеся Василівна, 1999 року народження.

Зараз проживаю із сім'єю по адресу: 12986, м. Харків вул. П. Сагайдачного, 9, кв. 12. Тел. 11-23-45. Паспорт серія ММ, № 178254, виданий РУ МВС України в м. Харкові 9 березня 1999 року.

30 березня 2009 року

(Підпис)

ХАРАКТЕРИСТИКА

Іванова Віктора Петровича, учня 11 класу ЗОШ I-III ступенів № 2 м. Прилуки Чернігівської області, 1983 року народження, українця, освіта середня.

Віктор Петрович Іванов з 1990 до 2001 року навчався в школі I — III ступенів м. Прилуки Чернігівської області. За час навчання в школі заявив себе спосібним дисциплінарним учнем. До навчання ставиться чесно, має глибокі й міцні знання з усіх предметів, усебічно розвинений.

Багато читає художньої літератури. Послідні три роки був головою шкільного драматичного гуртка. Приймав активну участь у культурно-масових заходах. На «відмінно» закінчив курси машинопису та користувача персональним комп'ютером. Брав участь у районних олімпіадах з української мови та літератури, фізики, де займав 1—2 місця. Захоплюється футболом. Виступав за збірну команду школи. Уміє триматися в колективі, підкоряється його вимогам. З критикою ставиться до своїх власних вчинків, до поведінки товаришів і відкрито про це говорить. Доброзичливий, стриманий, врівноважений. Характеристика видана для подання в приймальну комісію Харківського державного педагогічного університету ім. Г.С.Сковороди.

Директор школи (підпис) І.П.Аксьонов

Класний керівник (підпис) К. П. Гур'іна

РЕЗЮМЕ

Резюме

Прізвище, ім'я, по-батькові: Ольга Михайловна Бондарчук.

Адреса: 252001, м.Київ, вул.Заньковецької, д. 30, кв. 105.

Телефон: 229-65-58.

Дата й місце народження: 10.04.70 р., м. Київ.

Сімейний стан: без чоловіка, дітей не маю.

Освіта: 1989-1994 рр. - Київський педагогічний інститут з присвоєнням кваліфікації викладача англійської мови.

1977-1987 рр. - школа з поглибленим вивченням іноземних мов.

Досвід роботи: 1995 р. - і на цей час - Український центр *переводів* з іноземних мов.

1987-1989 - секретарка навчального центру “Фелікс”. Крім секретарських обов’язків, допомагала в організації *учбового* процесу, а також у веденні *касово-бухгалтерського* обліку документації.

Інші відомості: вільно володію англійською мовою, трохи італійською, маю досвід роботи на *комп'ютері*. Швидкість друкування на латинській клавіатурі 95 зн/хв, на українській - 178 зн/хв. Пройшла підготовку на курсах *секретарок-референтів*. По вимозі можу подати необхідні рекомендації.

(Підпис) О.М.Бондарчук

НАКАЗ

ІЗЮМСЬКИЙ ЗАВОД ОПТИЧНИХ ПРИЛАДІВ

Наказ № 27-к

22.03.2009 р. м. Ізюм

Про зарахування на посаду. Аркад'їн Сергій Кузьмич зарахувати на посаду старшого інженера відділу капітального будівництва з 01.04.2009 р. з окладом відповідно до штатного розкладу. Підстава: заява Аркад'їна С.К., згода начальника відділу капітального будівництва Семенцова Б.Ю. Захар'їну Тетяну Геннадіївну зарахувати на посаду інспектора відділу кадрів з окладом відповідно до штатного розкладу. Підстава: заява Захар'їної Т.Г., згода начальника відділу кадрів Чалої Т.М.

Директор

(підпис)

Г.Ф.Зав'ялов

ЗАЯВА

Для декана факультету естрадного співу

Київської музичної академії

Басова Івана Івановича Від студентки І курсу

Сопранової В.А.

Прохаю звільнити мене від здавання екзамену з ДУМ, оскільки я його здавала в Київському державному музичному училищі і здала його на "п'ять"

Сопранова В.А.

Ректору Львівської гуманітарної академії проф. Морозову С.С. студента Київського національного

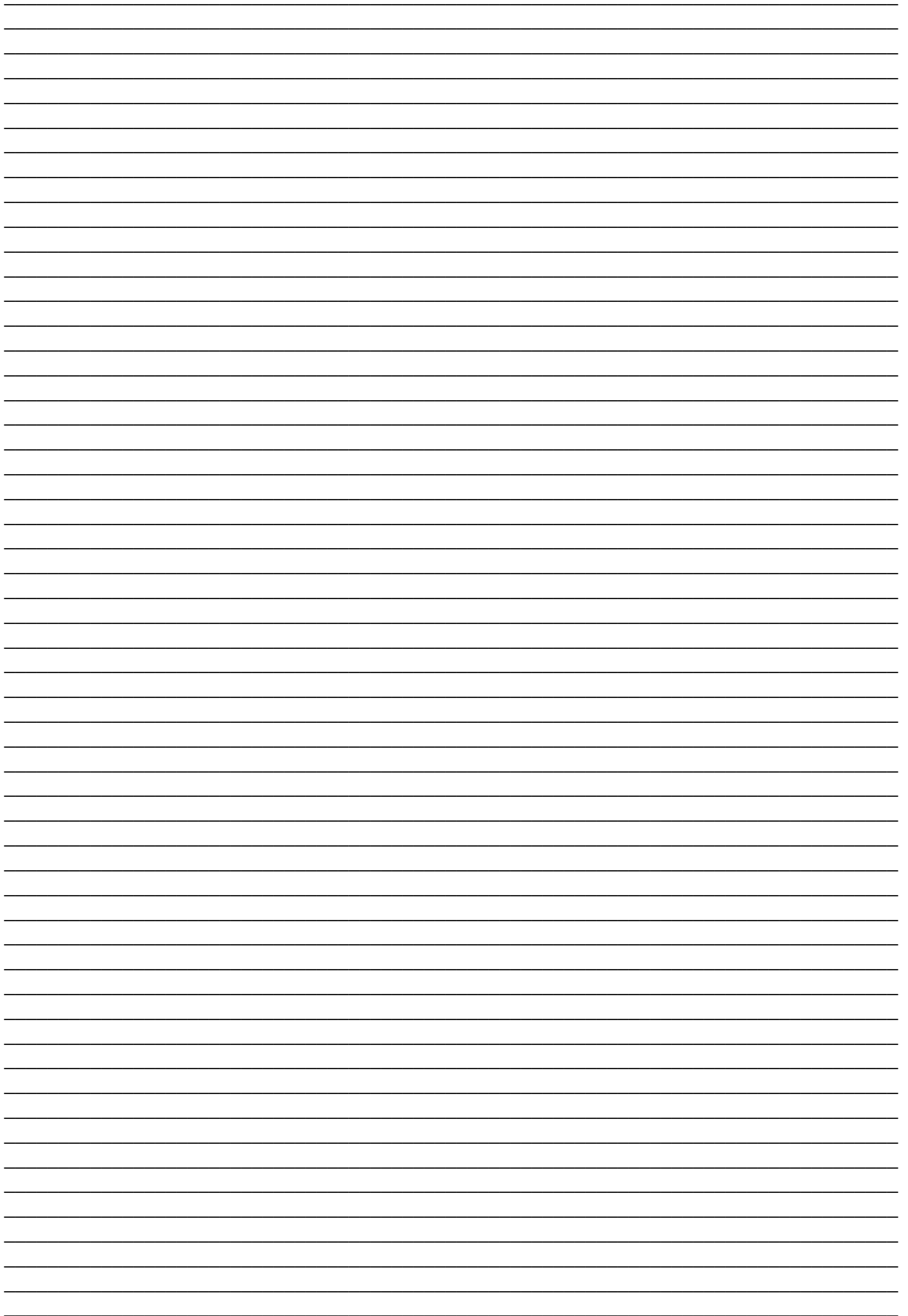
університету ім. Т. Г. Шевченка Глинця Олега Ігоровича заява.

Через те, що мої батьки переїзять до м.Львова на постійне проживання прошу зарахувати мене студентом III курсу економічного факультету ЛГА із спеціальності «Міжнародна економіка».

Додаю: витяг із залікової книжки на 2 арк. в 1 пр.; свідоцтво про народження на 1 арк. в 1 пр.; довідка про місце проживання на 1 арк. в 1 пр.

20.07.2005 р. О. І. Глинець

2. Оформити такі ж самі документи згідно з правилами документообігу, обравши довільні теми та будь-яких осіб.



Лабораторно-практична робота №6

Тема. Оформлення та редагування довідок, доповідних та пояснювальних записок, протоколів, телеграм, факсів, відгуків, планів роботи, звітів, доповідей з дотриманням стилістичних та синтаксичних особливостей оформлення ділових паперів.

Мета. Вміти редагувати ділові папери (довідки, доповідні та пояснювальні записки, протоколи, телеграми, факси, відгуки, плани роботи, звіти, доповіді) з дотриманням стилістичних та синтаксичних вимог до оформлення.

ХІД РОБОТИ

Теоретичні відомості

ДОВІДКА

Довідка – документ, який містить опис або підтвердження яких-небудь фактів чи подій.

Довідки поділяють на дві групи: *службового (інформаційного) характеру*, що описують і встановлюють факти та події, містять відомості службового характеру; *особистого характеру*, що засвідчують якийсь юридичний факт і видають зацікавленим громадянам або установам.

У тексті довідки не повинно бути архаїчних зворотів: “Дійсна довідка”, “Дійсно проживає”, “Дійсно працює”; слід писати: “Видано для подання в (ЖЕК, ліцей, райвиконком” тощо); оформлюють такі довідки в одному екземплярі.

Відгук - це документ, який містить висновки уповноваженої особи (або кількох осіб) чи установи щодо запропонованих на розгляд вистави, фільму, творів мистецтва, рукописних робіт та інше.

Реквізити: назва виду документа, заголовок, текст, який містить: вступ; короткий виклад основних положень аналізованої роботи, висновок з пропозиціями, оцінкою і критичними зауваженнями; підпис; печатка; штамп підтвердження підпису; дата.

Пояснювальна записка — це документ, в якому:

- особа викладає причини якихось подій, фактів, допущених нею порушень (укладається з власної ініціативи або ж на вимогу керівника структурного підрозділу чи установи);
- міститься додаток чи доповнення до основного документа, в якому пояснюється зміст окремих його положень (мета, актуальність, структура, зміст призначення та ін. плану, звіту, проекту тощо).

Пояснювальні записки можуть бути **службовими** (відтворюються, як правило, на бланках) й **особистими** (відтворюються на аркушах паперу за підписом автора).

Особисті пояснювальні записки часто пишуться з такими реквізитами:

1. Адресат (посада, установа, прізвище, ініціали).
2. Адресант (посада, установа, прізвище, ініціали).
3. Назва документа.
4. Текст.
5. Дата.
6. Підпис, ініціали, прізвище адресанта.

Доповідна записка – документ, який адресують керівникові даної організації або організації вищого рівня; містить детальний виклад якогось питання з висновками та пропозиціями укладача.

Залежно від змісту доповідні записки можуть бути ініціативного, інформаційного або звітного характеру.

Доповідні записки бувають двох видів:

- а) внутрішніми;
- б) зовнішніми.

Порядок оформлення тексту доповідної записки:

- у першій частині тексту викладають факти або події, які стали приводом до написання доповідної записки;
- друга частина повинна містити висновки та пропозиції щодо конкретних дій, які, на думку укладача, необхідно виконати у зв'язку з викладеними фактами.

Протокол – документ, що фіксує хід обговорення питань і прийняття рішень на зборах, засіданнях, нарадах .

Протоколи бувають трьох видів:

- короткі – записують питання, які обговорюють (порядок денний), прізвища доповідачів і виступаючих в обговоренні, а також прийняті рішення;
- повні – містять, крім порядку денного й прийнятих рішень, короткий запис виступів;
- стенографічні – весь хід засідання записують дослівно.

Протокол оформлюють на загальних бланках формату А4. Датою протоколу є дата засідання. Протоколи нумерують у межах календарного року. Текст протоколу складають із двох частин: вступної та основної.

ЗВІТ - це письмове повідомлення про виконання якоїсь роботи за певний період часу.

Звіти бувають *статистичні* (цифрові) й *текстові*. *Статистичні* звіти пишуться на спеціальних бланках, виготовлених друкарським способом; *текстові* — на звичайному папері за встановленим зразком.

Реквізити: штамп установи, назва виду документа, заголовок (вказуються установа, напрям діяльності, звітний період), текст, який має такі частини:

- вступ (вказуються завдання, які було поставлено перед установою за звітний період);
- основна частина (опис та аналіз виконаної роботи);
- висновки (пропозиції, зауваження, перспективи на майбутнє);

підпис керівника установи або особи, відповідальної за складання звіту, дата складання, печатка.

Великий за обсягом звіт поділяється на частини, кожна з яких має свій заголовок.

У звітах, які не виходять за межі структурного підрозділу, печатка, штамп установи не ставляться.

ПЛАН - це документ, який визначає точний перелік запланованих до виконання робіт чи заходів, їх послідовність, обсяг, тимчасові координати керівників та конкретних виконавців.

За терміном виконання плани поділяються на: *перспективні* (охоплюють декілька років); *річні*; *піврічні*; *квартальні*; *місячні*; *тижневі*; *щоденні*.

За структурою розрізняють прості та складні плани.

Основний зміст плану викладається у формі тексту або таблиці. Кожний пункт плану складається з трьох обов'язкових частин:

- зміст роботи;
- термін виконання;
- виконавці.

Плани підписуються особами, відповідальними за їх виконання, або керівниками установи. Затверджується план колегіальним органом або керівником установи (структурного підрозділу). Деякі види планів перед затвердженням узгоджуються з вищими або суміжними установами.

ТЕЛЕГРАМА - це документ, який передається телеграфом, має гранично стислий текст, викликаний потребою негайного втручання в певну справу, термінового інформування когось про щось.

Текст телеграми містить словесну та цифрову інформацію. Телеграма пишеться без абзаців, переносів, розрізнення великих та малих літер, розділових знаків (при потребі вони передаються словами), іноді — без службових слів.

Телеграма оформляється на бланку і заповнюється двома особами:

- відправником (він складає текст, вказує адресу призначення та відправлення телеграми, її категорію — звичайна чи термінова, серію художнього бланка — за бажанням);

— працівником відділення зв'язку (фіксує дату і час прийому, кількість слів, визначає вартість телеграми згідно з тарифом).

Телеграми бувають **звичайні, термінові, урядові**.

Завдання:

1. Складіть довідки: про місце навчання чи роботи; про заробітну плату.
2. Відредагуйте пояснювальну записку

Декану педагогічно-індустріального
факультету доц. Васильченку О.К.
від старости 4 групи УВКУ
Пономаренка

Пояснювальна записка

Наші учні 4 групи не з'явилися на заняття з охорони праці (3-4 урок) тому, що відвідували виставку технічних засобів навчання. Відвідання виставки організувала майстер.

20.10.2016

Підпис

3. Відредагуйте доповідну записку

Деканові фізико-математичного
факультету доц. Бойко В.Г.
старшого викладача кафедри теорії фізики
Рибникова Андрія Михайловича

Доповідна записка

Доводжу до Вашого відома, що студентка Корнєєва С.Т. пропустила 26 академічних годин за II семестр, має неатестації, численні зауваження. Прошу вжити заходів.

26.05.95

Підпис

4. Допишіть пропущені реквізити в довідці.

Харківська міська лікарня
Довідка

Мельниченку Олегові Ігоровичу в тому, що він працює медбратом. Видано для подання до Харківського медичного училища.

Гол. лікар

Секретар

5. Складіть пояснювальну записку від власного імені про факт спізнання на заняття.

6. Напишіть доповідну записку звітного характеру від Вашого імені на ім'я директора про участь у підготовці культурного заходу.

7. Напишіть довідку про те, що Ви учень училища.

8. Напишіть доповідну записку про пропажу матеріальних цінностей.

Лабораторно-практична робота № 7

Тема. Оформлення різних видів службових листів

Мета. Вміти визначати основні види службових листів та їх особливості.

ХІД РОБОТИ:

Теоретичні відомості

Службовий лист - це документ, за допомогою якого відбувається письмове спілкування між установами, організаціями й особами.

Листи, що потребують відповіді: *прохання, звертання, пропозиції, запити, вимоги, гарантійні*.

Листи, що не потребують відповіді: *попередження, нагадування, підтвердження, відмови, розпорядження, інформаційні*.

Загальноприйняті правила в діловому листуванні

- Службові листи пишуть на чистому бланку або аркуші паперу лише з його лицьового боку.
 - У міжнародній практиці писати довгі листи не прийнято, але якщо лист більше ніж на одну сторінку, то в кінці аркуша треба поставити “далі буде”.
 - Службові листи друкуються на машинці, комп’ютері, передаються факсом, ширина поля з лівого боку - не менше від 2 см. Сам текст листа друкується через 2 чи 1,5 інтервали. Абзац з крайнього рядка - 5 інтервалів, а звертання до адресата пишеться без абзацу.
 - Вихідна інформація офіційного характеру не повинна містити будь-яких позначок, ініціалів виконавця, номерів телефонів тощо. Позначки припустимі тільки на 2-му чи 3-му примірнику листа, що залишається в установі, органі, організації тощо.
 - У тексті листа не допускаються виправлення, підчищення.
 - Конверти мають бути відповідного розміру. Траурні конверти (з чорною прокладкою всередині) прийнято використовувати лише за призначенням.
 - Резолюції на всіх видах вхідної кореспонденції робляться олівцем або на окремих аркушах паперу та приколюються.
 - Лист складається текстом усередину. Найважливіші ділові листи бажано не перегинати, а надсилати у великих цупких конвертах. Менш офіційні листи можна складати.
 - У вітальних листівках, за етикетом, підпис прийнято ставити лише на офіційному привітанні. Особиста листівка повинна мати хоча б кілька рядків.
- На телеграфний запит треба дати відповідь упродовж трьох днів, на лист - протягом 10 днів. Якщо запит вимагає детального розгляду, то протягом трьох днів слід повідомити, що лист узято до відома і дати остаточну відповідь упродовж 30 днів.

Типи службових листів

1. Лист-підтвердження дає можливість повідомити деякі необхідні деталі справи, про яку йдеться.
2. Лист-запит – це комерційний документ, своєрідне звертання “покупця” до “продавця” з проханням надати докладну інформацію про необхідний товар чи певні послуги або ж надіслати пропозиції на поставку товару.
3. Лист-відповідь на запит – це така форма ділової кореспонденції, яка вимагає відповіді.
4. Лист-відповідь на прохання і пропозиції. Отримавши листа з певною пропозицією чи проханням, ви повинні зробити вибір і сказати так або ні, погодитись або відмовити.
5. Лист-прохання — це звертання до своїх партнерів, клієнтів, спонсорів тощо.
6. Лист-нагадування — це лист, який містять один із найбільш неприємних і психологічно важких моментів ділового листування: нагадування клієнтам про необхідність оплатити прострочені платежі чи рахунки.
7. Рекламаційні листи і Листи-претензії пов’язані з пред’явленням претензій партнерові, який порушив умови укладеної угоди і виконав неякісно або ж зовсім не виконав покладені на нього обов’язки.
8. “Сердиті” листи. Відповіді на них за принципом “зуб за зуб” будуть абсолютно недоречні. Проаналізувавши ситуацію, ви, безперечно, зможете дати коректну, аргументовану відповідь.

9. Супровідні листи. Листи такого типу надсилаються разом з комерційними документами (рахунком-фактурою, накладними, чеками) або ж при пересиланні креслень, каталогів, проспектів, прейскурантів, буклетів, зразків нових товарів тощо і покликані інформаційно супроводжувати їх.

10. Рекомендаційні листи. Ситуації, коли вам необхідно заручитися поважною рекомендацією чи, навпаки, дати рекомендацію комусь, можуть бути дуже різними: клопотання про посаду, влаштування на нову відповідальну роботу, подання на здобуття стипендії чи Гранту тощо.

11. Листи-запрошення. Запрошення давно вже стали невід’ємним атрибутом ділового етикету, тому що від них може залежати успіх справи.

12. Лист-вітання. Якщо ви хочете, щоб ваші справи процвітали, а вас високо цінували як надійного ділового партнера, з яким завжди приємно співпрацювати, використовуйте найменшу нагоду для виявлення уваги до своїх партнерів чи колег. Покажіть, що ви небайдужі до їх успіхів і радієте разом з ними. Адже вам теж приємно отримувати вітання зі святами чи успішним завершенням справи.

Завдання:

1. Користуючись матеріалами додатків, складіть та вірно оформіть *лист-запрошення* та *лист-вітання* з приводу відкриття Вашого нового готелю; *лист-претензію* до свого недобросовісного бізнес-партнера; *лист-нагадування*; *гарантійний лист*. (робота на комп'ютерах)

[illegible]

Додатки

Використання типових мовних зворотів

З-поміж усіх ознак документа найважливішою виступає його змістова наповненість. Типові мовні звороти – це відібраний арсенал словесних формул, семантико-стилістичні властивості яких дають можливість автору зробити правильний вибір, врахувавши структуру відповідної ситуації. Типові мовні звороти відіграють суттєву роль у різних групах документів. Простежимо їх у листах.

- *Типові мовні звороти у листах-повідомленнях.*

Користуючись нагодою, повідомляємо Вас про відкриття нового ліцею в ...

Ми хочемо повідомити Вас про відкриття нового ліцею в... і сподіваємося, що найближчим часом Ви відвідаєте нас.

З радістю повідомляємо про відкриття нашого нового ліцею в ...

Повідомляємо, що відкриття професійного ліцею відбудеться ... (дата).

Щиро розраховуємо на початок діалогу між нашими установами.

Сподіваємося, що деякі із запропонованих товарів зацікавлять Вас.

Користуючись нагодою, повідомляємо, що ми реорганізували нашу школу в ліцей.

Ми хочемо повідомити Вас про деякі зміни, що сталися у структурі нашого професійного ліцею.

Повідомляємо Вам, що ми переїхали в нове приміщення. Наша нова адреса: ...

Хочемо скористатися нагодою і повідомити Вам, що наша адреса змінилася. Просимо надалі надсилати свої пропозиції за адресою: ...

Наше нове приміщення є більшим, зручнішим, воно краще розміщене, що дасть нам змогу підвищити якість послуг.

Просимо записати новий номер нашого телефону (факсу): ...

Повідомляємо, що номер нашого телефону (факсу) змінився. Наш новий номер: ...

Хочемо повідомити, що ми встановили факс. Наш номер: ...

Віднедавна у нас з'явився додатковий телефонний номер. Ви можете зателефонувати нам за номерами:...

Міністерство освіти і науки повідомляє Вам, що директором ліцею призначено пана ...

З радістю повідомляємо, що презентація виробів нашого профтехучилища відбудеться в ...

Хочемо скористатися нагодою і запросити Вас на нашу виставку, що відбудеться ...

Повідомляємо, що з ... по... у нашій новій виставковій залі відбудеться показ найкращих робіт...

У приміщенні ... з ... по ... буде влаштовано виставку. На ній ми представимо виготовлені нашим профтехучилищем вироби найвищого гатунку.

Сподіваємося, що Ви будете задоволені якістю виробів та цінами на них.

Щиро сподіваємося, що Ви знайдете час відвідати нашу виставку.

Просимо не втратити нагоди й відвідати наш виставковий комплекс.

Типові мовні звороти у гарантійному листі

Гарантуємо оплату рахунків.

Ми можемо надати Вам абсолютну гарантію якості...

Будь ласка, зверніть увагу на якість наших виробів, свідченням якої є додані до листа зразки.

Гарантійні зобов'язання не дійсні за умови використання обладнання неналежним чином.

За умови дотримання інструкції з експлуатації використання обладнання гарантується впродовж тривалого часу.

Ми гарантуємо незмінність покриття (забарвлення, кольору) під дією світла і вологи.

Усі наші вироби постачаємо з письмовою гарантією.

Гарантію не поширюємо на ...

Гарантуємо технічну досконалість і надзвичайну зручність нашого обладнання в роботі (під час експлуатації).

Гарантуємо відповідність якості товару зразкам, які Ви отримали від нас минулого тижня.

Типові мовні звороти у листах-запитах

Просимо надіслати нам прейскуранти (прайси) на всі види Вашої продукції.

Ми регулярно здійснюємо закупівлю... (назва товару) і хотіли б знати, що Ви можете ще запропонувати нам.

Повідомте, будь ласка, чи можете Ви постачити нам ... (назва товару).

Просимо повідомити нам, яку продукцію Ви виробляєте.

Просимо надіслати нам Вашу тверду пропозицію.

Ми щойно одержали ліцензію на імпорт ... (назва товару).

Просимо надіслати нам пропозиції на постачання ... (назва товару).

Ми знайшли Вашу адресу в довіднику. Чи могли б Ви запропонувати нам ... (назва товару)?
Отримавши Вашу відповідь, ми відразу повідомимо всі подробиці.

Нам надали Вашу адресу в посольстві (консульстві, торговій палаті тощо).

Ми дізналися про Вашу фірму з комерційного журналу ... (назва).

Нам порадив звернутися до Вас пан ... з ...

Спираючись на Ваше оголошення в газеті ... (назва), просимо надіслати нам пропозицію на ...

Ми зацікавилися продукцією, яку Ви виробляєте, і раді були б отримати Ваші рекламні проспекти.

Просимо надіслати нам рекламні проспекти Вашої фірми у кількості ... примірників. Вони потрібні різним відділам нашої фірми для роботи.

Просимо надіслати нам рекламний проспект українською мовою.

Сподіваємося, що у Вашому проспекті зазначено умови постачання підручників.

Просимо повідомити нам термін дії цього прейскуранта.

Типові мовні звороти у листах-підтвердженнях

Ми із вдячністю підтверджуємо одержання Вашої пропозиції від ... (дата).

Вдячні Вам за повторну інформацію щодо Вашої спеціальної пропозиції.

Ми офіційно підтверджуємо свою згоду й повідомляємо, що...

Міністерство освіти України підтверджує, що ...

Із вдячністю підтверджуємо одержання Вашого запиту й хочемо запевнити, що ми зацікавлені у встановленні взаємовигідної співпраці з Вами.

Повідомляємо, що Ваше замовлення ми отримали ... (дата) і відразу ж розпочали виготовлення... (назва товару).

Ми впевнені, що вчасне виконання Вашого замовлення від ... (дата) буде початком взаємовигідного співробітництва між нашими установами.

На підтвердження нашої попередньої домовленості надсилаємо Вам письмове запрошення ...

На підтвердження нашої телефонної розмови від ... (дата) просимо Вас прийняти офіційне замовлення на...

Типові мовні звороти у супроводжувальних листах

Для того, щоб Ви мали повне уявлення про можливості нашого підприємства, надсилаємо докладний ілюстрований рекламний проспект.

Надсилаємо Вам робочі креслення.

Додаємо перелік наших нових виробів.

Надсилаємо Вам страхові бланки, необхідні для того, щоб подати заяву про страховий випадок.

Надсилаємо Вам страховий сертифікат.

Надсилаємо Вам копії рахунків, термін оплати яких минув.

Дозвольте запропонувати Вам переглянути рекламні проспекти й каталоги, в яких представлено останні зразки виробленого нашим професійним ліцеєм обладнання.

Типові мовні звороти у листах-проханнях

Просимо повідомити (надіслати, сплатити, підтвердити, розглянути)...

Просимо при нагоді надіслати нам рекламні матеріали.

Ми не виявили помилки в нашому останньому рахунку від ... (дата). Будемо вдячні, якщо Ви проведете повторну перевірку.

- Будемо вельми вдячні, якщо Ви ...
- Будь ласка, якомога швидше повідомте про своє.
- Просимо Вас уважно вивчити наші нові умови оплати, викладені в Загальних умовах угоди (текст документа додаємо), і дати остаточну відповідь.
- Будемо раді, якщо Ви погодитеся співпрацювати з нами.
- Відповідно до п.1 нашого договору просимо Вас ...
- Будьте ласкаві оплатити рахунок найближчим часом (терміново, без зволікань).
- Просимо надіслати Ваші пропозиції та рекомендації до...
- При нагоді просимо повідомити всі вихідні дані...
- Нам було б приємно дізнатися ...
- Просимо негайно повернути один примірник підписаного договору.
- Просимо уважно перевірити наданий контракт.
- Просимо підтвердити свій приїзд на нараду.
- Просимо якомога швидше (найближчим часом) розглянути наші пропозиції і повідомити про своє рішення.
- Просимо Вас звернути особливу увагу на ...
- Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд ...
- Насамперед просимо повідомити, які заходи могли б допомогти Вам подолати ці труднощі.
- У зв'язку з труднощами, що виникли, просимо направити до нас кількох студентів-магістрів, які могли б працювати викладачами ... Сподіваємося, що Ви не відмовите нам у допомозі.
- Було б добре, якби Ви письмово підтвердили своє рішення.
- Будемо вдячні, якщо Ви письмово повідомите нас про ...
- Переконливо просимо Вас зателефонувати нам.
- Будемо вдячні, якщо Ви розглянете наші пропозиції найближчим часом і повідомите про своє рішення за першої ж нагоди.

- Якщо ця пропозиція Вас не влаштовує, просимо зазначити причину.
- Оскільки ця інформація є дуже важливою для нас, будемо Вам вдячні за докладні пояснення.
- Для підготовки докладного звіту про виконану роботу нам необхідні ... Ми хотіли б одержати Вашу відповідь найближчим часом. Заздалегідь висловлюємо свою вдячність.
- Вибачте за додаткові турботи. Чи не були б Ви настільки люб'язні, щоб надати нам письмові пояснення про ...
- Просимо Вас уважно вивчити цього листа, прислухатися до наших порад і вжити всіх необхідних заходів, щоб розв'язати проблему, яка виникла...