

Білети та відповіді



Автори-упорядники: Гошовська Г.М. (зі змінами та доповненнями)

Посібник містить зразки відповідей на питання екзаменаційних білетів з української мови (з професійним спрямуванням) з урахуванням вимог Міністерства освіти України.

Матеріал викладено у сконцентрованій, стислій формі з виділенням ключових слів, що допоможе його кращому запам'ятовуванню.

Для учнів ліцейних груп («молодший спеціаліст»)

Комп'ютерний набір та верстка: Гошовська Г.М.

Видавництво ВПУ-34 , 2013р

Білет № 1

1. *Основні ознаки офіційно-ділового стилю.*

Офіційно-діловий стиль — це мова ділових паперів, розпоряджень, постанов, програм, заяв, автобіографій, резолюцій, протоколів, законів, актів, наказів, анкет, розписок тощо. Це один з найдавніших стилів. Його ознаки знаходимо в документах XI—XII ст. (Мстиславова грамота 1130р.), в українсько-молдавських грамотах, українських грамотах XIV та XV ст., українських літописах (офіційні листи, угоди і т. ін.). Сфера вживання ділового стилю зумовлює його жанрову розгалуженість. Обслуговуючи потреби суспільства в державному, громадському, економічному й політичному житті, тексти офіційно-ділового стилю мають виразні відмінності й у межах того самого жанру. Однак для всіх текстів офіційно-ділового стилю характерні й спільні мовні риси.

1. Наявність реквізитів, які 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. Підпис є обов'язковим реквізитом будь-якого документа.

2. Точність, послідовність і лаконічність викладу фактів, гранична чіткість у висловленні. Діловий стиль позбавлений образності, емоційності та індивідуальних авторських рис.

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

А) широке вживання готових словесних формул типу *у зв'язку з, відповідно до, з метою, згідно з*, що спрощує й полегшує процес укладання окремих видів документів;

Б) повторюваність тих самих слів, форм, зворотів, конструкцій як результат досягнення однотипності вираження думки.

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

5. Для чіткої організації текст ділиться на параграфи, пункти, підпункти.

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

7. 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 із сурядним і підрядним зв'язком.

Отже, тексти офіційно-ділового стилю вимагають документаційних тверджень, точності формулювань, не припускають двозначності тлумачення змісту

2. Заява, її реквізити та оформлення.

Заява — це офіційне повідомлення в усній або письмовій формі, в якому викладається певне прохання. Належить заява до документів щодо особового складу.

Заяви бувають від організацій, установ та особисті. **В особистій заяві реквізити рекомундується розташовувати в такій послідовності:**

1. Праворуч вказується назва організації чи установи, куди подається заява.

2. Нижче у стовпчик — назва професії, місце роботи, прізвище, ім'я, по батькові, адреса того, хто подає заяву (якщо заява адресується до тієї організації, де працює автор, не треба зазначати домашню адресу, а достатньо назвати посаду й місце роботи чи структурний підрозділ).

3. Ще нижче посередині рядка пишеться слово Заява з великої літери й не ставиться крапка.

З великої літери й з абзацу починається текст заяви, де чітко викладається прохання з коротким його обґрунтуванням.

Після тексту заяви ліворуч вміщується дата, а праворуч — підпис особи, яка писала заяву.

У складній заяві також подаються відомості про те, які саме документи додані до заяви на підтвердження правомірності висловленого в ній прохання (документи перелічуються після основного тексту перед підписом).

Заява пишеться від руки в одному примірнику.

Білет № 2

1. Історія документів в Україні.

З поняттям документа нерозривно пов'язані поняття архіву та бібліотеки.

Збереження важливих історичних документів у давнину засвідчене літописами. Місцем збереження державно-правових актів, інших документів були церкви чи монастирі, які водночас слугували архівами та бібліотеками. Найперші бібліотеки в Україні почали з'являтися в XI столітті, зокрема у Києво-Печерському монастирі та у храмі св. Софії. Це були збірки рукописів та рукописних книг, якими мали змогу користуватися духовні та світські особи. Такі збірки мали князі й бояри (Святослав II Ярославич, Володимир Волинський, Микола Святоша Чернігівський), церковні братства (Ставропігійське братство у Львові), вище духовництво (Петро Могила, Лазар Баранович, Тимофій Прокопович, Дмитро Туптало), а також українські старшини (Кирило Розумовський, Григорій Потьомкін, родини Кочубеїв Милорадович).

Від найдавніших часів збереглися лише поодинокі документи, акти приватно - правового або державного значення, переважно в монастирських та приватних архівах. Відсутність власної держави позначилася на долі найдавніших документальних матеріалів. Вони потрапили до архівосховищ та колекціонерів Москви, Петербурга, Відня, Варшави тощо.

Тільки утворення Української держави в 1917 році поклато початок національному архівництву, коли у складі Головного управління у справі мистецтв і національної культури було утворено Архівно-бібліотечний відділ.

Документи (акти, хроніки, кодекси права, історичні описи тощо) відігравали життєво важливу роль у різні періоди історії України.

Скажімо, для історії княжої України (часи Київської держави X -XIII ст. та Галицько - Волинської держави XIII-XIV ст.) основними джерелами є літописи, що збереглися у вигляді літописних кодексів (Іпатіївський кодекс (1425 р.), Лаврентіївський кодекс (1377 р.)), актів (міжнародні договори, зокрема з Візантією), княжих грамот (грамоти галицько-волинських князів XVI ст.), правових кодексів ("Руська правда", церковні устави) тощо.

Для литовсько-польської доби (XIV-XVII ст.) характерні грамоти великих князів литовських і королів польських, акти сеймів, "Литовська метрика", "Коронна метрика", "Судебник" Казимира, Литовський статут, акти трибуналів, актові книги земських, міських, судів, акти магдебургій (міські книги), акти й документи церковних інституцій, документи приватні (маєткові та фамільні) тощо. Поважне значення в цей період мають джерела іноземного походження: документи міжнародно-правового характеру, хроніки, літописи московські, польські, турецько-татарські, спогади західноєвропейських мандрівників, листи, щоденники, описи («Щоденник» Е. Лясоти, "Опис України" Г. ле Вассера де Боплана).

Починаючи з часів Хмельниччини, зростає диференціація документальних джерел і збільшується їх загальна кількість. Державним характером гетьманської України визначається українське походження і зміст документів XVII – XVIII. Основними джерелами цієї доби є: міжнародні договори, (зокрема, гетьманські статті XVII-XVIII ст.), конституції (Бендерська конституція 05.04. 1710), універсали й листи гетьманів, акти Генеральної військової канцелярії, акти Генерального військового суду, акти Генерального скарбу, акти Генеральної артилерії), акти полкової адміністрації й судочинства, акти сотенних урядів, акти міського самоврядування (магістратів і ратуш), акти й документи церковних та культурно - освітніх інституцій. Залежність України від московської царської, а згодом російської імперської влада зумовлює появу таких видів історичних джерел, як документи російського уряду, які стосувалися України, документи російських установ, які діяли на території України ("Малороссийская коллегия", "Канцелярия министерского правления Малороссийских дел»). Після скасування української автономії у другій половині XVIII ст. з'являються документи російських установ, які керували колись Гетьманщиною (намісництва, генерал-губернаторства тощо). Серед документів слід виділити "Права, за якими судиться малоросійський народ" (1743 р.), а також "Полное собрание законов Российской Империи".

Першорядне значення в історії цієї доби має документальний матеріал офіційного походження, проте все більшої ваги набувають приватні документи: матеріали маєткових і фамільних архівів, щоденники, мемуари, листи.

Нову своєрідну групу становлять документи фабрично-заводських архівів України (починаючи з XVII ст.). Тексти літописів цього періоду (Самовидця, Самійла Величка, Григорія Граб'янки), крім суто літописного матеріалу, містять всілякі документи (універсали, листи тощо), хоч деякі з них сфальсифіковано,

Різноманітний матеріал дають чужоземні джерела -- московські, польські, турецько-татарські, молдавсько-волоські, угорські, шведські, західноєвропейські документи; щоденники, спогади, листи.

Саме цієї доби поряд із рукописними джерелами з'являються друковані, які набувають особливого значення вже в наступний період .

У XIX-XX ст. кількість документального матеріалу, рукописного і друкованого, зростає безмірно. Відбувається процес дальшої диференціації та спеціалізації життя; через те документи доводиться класифікувати. Чужоземні матеріали цього періоду втрачають своє значення, проте, як і раніше, велику вагу мають документальні матеріали державних, громадських установ та організацій, приватні архіви. Можна виділити декілька груп документів цієї доби:

- 1) щоденники, мемуари, листи українських діячів XIX - XX ст. (Тараса Шевченка, Івана Франка, Михайла Драгоманова, Володимира Антоновича та інших);
- 2) акти й документи установ Української держави 1917-1921 рр,
- 3) документальні матеріали політичної еміграції,
- 4) документи установ УРСР,
- 5) ділові папери незалежної України (з 24 серпня 1991 року).

Сьогодні особливості різних галузей діяльності суспільства відтворюють специфічні документаційні системи (зовнішньоекономічна, банківська, юридична, дипломатична тощо). Найчисленнішою є система управлінських документів, класифікованих за певними ознаками.

2. Характеристика та її реквізити.

Характеристика — це документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника за підписами представників адміністрації. Це офіційний документ, який видає адміністрація на прохання працівника. Характеристику пишуть або друкують у двох примірниках, один з яких видають особі, а другий (копію) підшивають до особової справи.

Належить характеристика до документів щодо особового складу.

Основні реквізити характеристики:

1. Назва документа й прізвище, ім'я, по батькові того, кому видається характеристика.
2. Рік народження, освіта.
3. Текст, де зазначено, з якого часу працює чи вчиться особа, як ставиться до виконання своїх службових обов'язків, який має рівень професійної майстерності, авторитет у колективі.
4. Дата складання.
5. Підпис відповідальної службової особи й гербова печатка організації, яка видала характеристику.

Текст викладається від третьої особи.

Білет № 3

1. Сучасна українська літературна мова. Основні ознаки.

Українська мова — слов'янська мова. Вона є національною мовою українського народу. Українська національна мова існує:

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

Літературна мова — це оброблена, унормована форма загальнонародної мови, яка в писемному та усному різновидах обслуговує культурне життя народу, всі сфери його суспільної діяльності.

За функціональним призначенням — це мова державного законодавства, засіб спілкування людей у виробничо-матеріальній і культурній сферах, мова освіти, науки, мистецтва, засобів масової інформації

Літературна мова реалізується в усній і писемній формах.

Писемна форма літературної мови функціонує в галузі: державної, політичної, господарської, наукової 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 — автор перших великих художніх творів українською мовою ("Енеїда", «Наталка Полтавка», "Москаль-чарівник"). Він першим використав народнорозмовні багатств полтавських говорів і фольклору.

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

В основу української літературної мови деякі письменники й до Т. Шевченка намагалися покласти живу народну мову, але це мало переважно діалектний характер: мова Г. Котляревського спиралася на полтавську говірку, мова Г. Квітки-Основ'яненка — на харківську, мова І. Вагилевича, М. Шашкевича, Я. Головацького — на говірки Галичини тощо. Т. Шевченко першим "піднісся до розуміння синтетичності і соборності" літературної мови. Проте ще довго точилася дискусія щодо галицького впливу на українську літературну мову. За збагачення її галицькими елементами доступали, О. Пчілка, М. Драгоманов, В. Мова (Лиманський), М. Старицький, І. Франко, Леся Українка, М. Коцюбинський. Проти були П. Куліш, І. Нечуй-Левицький, Б. Грінченко, А. Кримський. Через певний час дискусія привела до засудження крайностей і ствердження середньої лінії. Однак сучасна літературна мова широко використовує галицькі елементи: в абстрактній лексиці (*засада, властивість, зарозумілість, необізнаний, вплив, відчувати*); в поняттях побуту (*парасоля, кава, серветка, цукерки, тістечко*); адміністративно-канцелярській сфері (*звіт, уряд*), подвійний наголос (*засідання, роки, тисячі, часу*); вживання прийменників (*о першій годині, за наказом, за десять хвилин одинадцять, по обіді*).

Українська літературна мова постійно розвивається і збагачується. Цей процес супроводжується усталенням, шліфуванням обов'язкових для всіх літературних норм.

Літературна мова має дві форми вживання:

- Писемну, пов'язану з усіма названими нормами, крім орфоепічної та акцентної;
- Усну – розмовно-літературний стиль, що включає всі норми, крім орфографічної.

Норми літературної мови – це сукупність загальноприйнятих правил, якими користуються мовці в усному і писемному мовленні.

Норми літературної мови	Регулюють правильність	Приклади
Орфоепічні	Вимови звуків, звукосполучень, наголошення слів	(<i>ве^едец':а</i>) (<i>ичи^іп^іти</i>), (<i>но^ушу</i>) (<i>к'іхт'і</i>), (<i>і^інод'і</i>), <i>позаочі, добродій</i>
Орфографічні	Написання слів	пів'яблука, пів-Європи, бриньчати, деренчати
Лексичні	Вживання слів у властивих їм значеннях, правильне поєднання слів	<i>будь-яке</i> (любє –непр.) питання, <i>випрасував</i> (погладив-непр.) одяг, <i>наступна</i> (слідуюча –непр.) зупинка
Граматичні	Творення слів, уживання форм слів, побудови слів і речень	<i>по містах і селах</i> (по містах і селам –непр.), <i>згідно з наказом,</i> <i>відповідно до наказу</i> (згідно наказу –непр.), <i>найбільший</i> (самий більший –непр.)
Стилістичні	Використання мовних засобів, властивих певному стилю	<i>Ти</i> (з якого питання-непр.) <i>чому</i> плачеш? <i>Серед проблем, якими займається колектив,</i> <i>чільне місце</i> (займає-непр.) <i>посідає...</i>
Пунктуаційні	Вживання розділових знаків	<i>Це, може, й так, а може, й ні.</i>

Літературна мова – це вища форма вияву національної мови, відшліфована форма загальнонародної мови, якій властиві: багатофункціональність, унормованість, стандартність, уніфікованість, розвинена система стилів.

2. Резюме. Реквізити резюме.

Резюме – це документ, в якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність та професійні успіхи й досягнення особистості, яка його складає. Належить резюме до документів щодо особового складу.

Взагалі не встановлено якихось суворих вимог щодо розташування реквізитів резюме, але одним з найпоширеніших є зразок, коли подається:

1. Назва документа
2. Прізвище, ім'я та по батькові особи, яка складає резюме.
3. Мета складання резюме.
4. Досвід роботи.
5. Освіта.
6. Знання мов.
7. Контактний телефон.

Може бути й інший варіант розміщення реквізитів: спочатку називається посада, яку ви обіймаєте зараз, потім у зворотному хронологічному порядку перераховуються посади, які ви обіймали до цього, а в кінці зазначається освіта.

Основна вимога до такого документа — вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу.

У фірмах, інституціях, агенціях, установах зазвичай здійснюється комп'ютерне вивчення резюме, що полягає у виділення головних (стрижневих) слів: назв компаній, фірм, посад, стажу роботи, здобутої освіти. Комп'ютер «переглядає» резюме кожного із претендентів на вакантну посаду й відповідно до кількості знайдених стрижневих слів надає йому певний порядковий номер. Аби досягти успіху, під час складання резюме рекомендують дотримуватися таких правил:

1. Формулюйте свою мету зрозуміло, чітко, дохідливо.
2. Намагайтеся вжити якомога більше фахових слів, що відповідають посаді, яку ви хочете обійняти. Під час комп'ютерного вивчення дієслова не читаються, а враховуються іменники, що є назвами посад, та професійні терміни.
3. Для кожного конкурсу складайте окреме резюме.
4. Намагайтеся не вживати такі слова, як «я», «ми». Замість них вживайте на початку речення активні дієслова: *організував, створив, керував, вивчав, обізнаний з*.
5. Не надсилайте своєї фотокартки, якщо цього спеціально не передбачено.
6. Не вказуйте розмір заробітної плати й особисті відомості.
7. Для передруку резюме використовуйте якісний папір стандартного розміру (ні в якому разі не крейдяний).

Якщо ви обіймаєте не надто високу посаду, то під час складання резюме краще зосередитися на великому досвіді роботи й набутих навичках.

Пам'ятайте: із тексту резюме має вимальовуватися образ автора – досвідченого, надійного, чесного працівника.

Білет №4

1. Стилі сучасної української літературної мови.

Використовуючи мову в повсякденному житті, люди, залежно від потреби, вдаються до різних мовних засобів. Відповідь на занятті відрізняється від виступу на зборах. Коли студент пише твір, він старанніше добирає й будує речення, ніж коли він пише приватного листа. Залежно від змісту і цілеспрямованості висловлення, а також від індивідуальної манери та уподобань у процесі мовлення відбуваються певний добір і комбінування найпридатніших і найпотрібніших саме для цієї мовної ситуації наявних у мові співвідносних варіантів слів, форм. Словосполучень, конструкцій речень тощо. Отже, художній твір(новеле, оповідання), наукова стаття, наказ керівника установи, протокол, написані однією мовою, відрізняються набором мовних засобів, специфічними особливостями у мовному оформленні. Таке розрізнення називається стилістичною диференціацією мови.

Літературна мова поділяється на стилі. Слово «стиль» - багатозначне, воно походить від латинського *stylus* – «паличка для письма», тобто письмове знаряддя, яке використовувалося в часи античного Риму і середньовіччя. В літературі і взагалі у мистецтві стиль означає певну єдність художніх образів і форм їх вираження. Стиль означає також спосіб, прийом, метод певної діяльності.

Стиль – це різновид літературної мови (її функціональна підсистема), що обслуговує певну сферу суспільної діяльності мовців і відповідно до цього має свої особливості добору й використання мовних засобів(лексики. Фразеології, граматики, фонетики).

Кожний стиль має:

- Сферу поширення (коло мовців);
- Призначення;
- Систему мовних засобів;
- Стилістичні норми;
- Підстили;
- Жанри реалізації.

Мовний стиль –це сукупність мовних засобів вираження, зумовлених змістом і цілеспрямованістю висловлювання.

В українській літературній мові традиційно виділяють п'ять функціональних стилів:

- 1) Науковий;
- 2) Офіційно-діловий;
- 3) Публіцистичний;
- 4) Художній;
- 5) Розмовний, або стиль побутового мовлення.

Кожен із стилів має свої характерні особливості і реалізується у властивих йому жанрах. Жанри – це різновиди текстів певного стилю. Що різняться насамперед метою мовлення. Сферою спілкування та іншими ознаками.

Проте функціональні стилі не існують відокремлено один від одного. У будь-якому з них переважають загальномовні. Між стильові засоби. Незважаючи на те, що кожен вирізняється специфічними елементами, властивими тільки йому.

Основні ознаки стилів та їх жанрів можна представити у вигляді таблиці.

Стилi та жанри мовлення

Назва стилів	Основні види висловлювань	Основні ознаки стилів і жанрів мовлення		
		Мета мовлення	Сфера спілкування	Мовні особливості стилю
Розмовний	Бесіди(діалоги), записки, листи близьким людям	Обмін інформацією, думками, враженнями, прохання та подання допомоги, виховний вплив	Побутові стосунки з родичами, друзями, знайомими	Широко використовуються побутова лексика, фразеологізми, емоційно забарвлені й просторічні слова, звертання, вставні слова, вигуки, неповні речення тощо.
Науковий	Дисертація, монографія, стаття, підручник, лекція, відгук, анотація, рецензія	Повідомлення про результати наукових досліджень	Наука, техніка, освіта	Характерні мовні засоби: терміни, спеціальна фразеологія, складні синтаксичні конструкції; повні речення; логічність, точність, обґрунтованість викладу.
Офіційно-діловий	Закон, кодекс, статут, наказ, указ, оголошення, доручення, розписка, протокол, акт, інструкція, лист тощо	Регулювання офіційно-ділових стосунків	Офіційно-ділові стосунки	Переважають стилістично нейтральні мовні засоби: стандартна канцелярська лексика, складні речення, немає емоційно забарвлених слів; виклад гранично точний
Публіцистичний	Виступ, нарис, публіцистична стаття, памфлет, фейлетон, дискусія	Обговорення, відстоювання та пропаганда важливих суспільно-політичних ідей,	Громадсько-політичне життя	Використовуються суспільно-політична лексика, емоційно забарвлені слова, риторичні запитання, вигуки, повтори; тон мовлення пристрасний, оцінний

		сприяння суспільному розвитку		
Художній	Трагедія, комедія, драма, водевіль, роман, повість, поема, вірш, байка	Різномісний вплив на думки й почуття людей за допомогою художніх образів	Мистецтво слова	Застосовуються всі мовні засоби, особливо широко – слова в переносному значенні

2. Автобіографія та її реквізити

Автобіографія - це документ, у якому особа повідомляє основні факти своєї біографії. Належить до документів щодо особового складу

Це життєпис, документ щодо особового складу, що в ньому особа повідомляє основні факти своєї біографії. Документ, як правило, пишеться власною рукою на чистому паперовому аркуші. Іноді підприємство чи установа, яка приймає осіб на роботу або навчання. Укладає спеціальний бланк. Характер тексту автобіографії розповідний, виклад відомостей – за хронологією.

Реквізити:

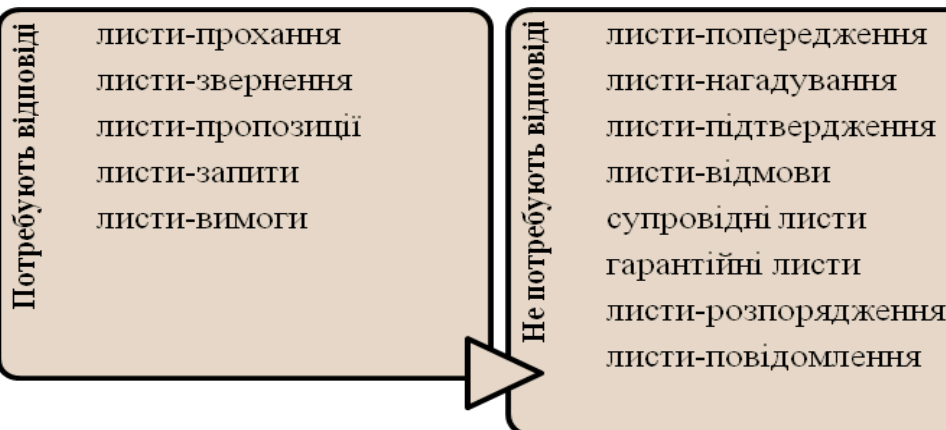
1. Назва виду документа.
2. Текст, у якому зазначаються:
 - прізвище, ім'я, по батькові;
 - дата народження;
 - місце народження;
 - відомості про освіту (повне найменування всіх навчальних закладів, у яких довелося навчатися);
 - відомості про трудову діяльність (коротко, у хронологічній послідовності про склад сім'ї (батько, мати, чоловік, дружина, діти).
3. Дата написання.
4. Підпис.

Кожне нове повідомлення пишеться з абзацу.

Білет №5

1. Листи та їх класифікація.

Лист –узагальнена назва різних за змістом документів, об'єднаних способом передавання тексту – пересилається поштою.



Службові листи належать до основних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами.

За **функціональними ознаками** службові листи поділяють на такі, що потребують відповіді й такі, що її не потребують.

За **кількістю адресатів** розрізняють: звичайні, циркулярні, колективні листи.

Звичайний лист надсилають на адресу однієї інстанції, циркулярний лист-цілій низці установ, колективний лист-на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

Друкують листи на бланках або листках А4.

Реквізити:

1. Штамп(повна назва установи – автора листа)
2. Номер і дата листа.
3. Назва установи –адресата.
4. Текст, що складається з двох частин:
 - Опис фактів або подій, які послугували підставою для написання листа;
 - Висновки та пропозиції.
- Відмітка про наявність додатка.
 5. Підпис керівника організації.
 6. Печатка.

Листи –запити і листи-відповіді.

Реквізити листів –відповідей: посилання на номер і дату вхідного документа. Лист, який пишеться на бланку, містить: емблему, назву відомства й структурного підрозділу, адресу, номер листа, телеграфний шрифт, номер розрахункового рахунка, трафаретизовані частини тексту.

Супровідний лист – документ, який інформує адресата про те, що до листа додаються певні документи. Починають лист словами: Надсилаємо; Направляємо; Повертаємо; Додаємо, а далі – заголовки та пошукові ознаки(дата і номер) документа, що надсилається. Супровідний лист служить письмовим доказом, оскільки фіксує час відправлення договору. Позовних матеріалів, термін розгляду проектів різних документів тощо.

Супровідні листи пишуть у двох примірниках. Перший висилають адресатові, а другий примірник зберігається у номенклатурі справ і служить підтвердженням його висилання.

Лист-запрошення пропонує адресатові взяти участь в якомусь заході. Адресуються як конкретній особі, так і закладам. Зміст: характер запланованого заходу, терміни проведення, умови участі.

Інформаційний лист – повідомляє адресатові про певний факт чи захід.

Рекламний лист – різновид інформаційного листа. Надсилається конкретному адресатові і містить докладний опис рекламних послуг чи товарів. Мета його –спонукати адресата скористуватися певними послугами.

Лист-повідомлення близький до листів-запрошень та інформаційних листів. Складається як відповідь на запит. Починається словами: *Повідомляємо; Ставимо Вас до відома* і т.ін.

Лист-підтвердження містить повідомлення про отримання якого-небудь відправлення (листа, телеграми, товару тощо), про те, що раніше складений документ лишається чинним. Починаються такі листи словами: *Підтверджую; Підтверджуємо.*

Лист-нагадування повідомляє про наближення або закінчення терміну певного зобов'язання чи проведення заходу. Такі листи починають словами: *Нагадую; Нагадуємо.*

Ініціативний лист – це лист, що вимагає відповіді. Вони висловлюють прохання, пропозицію. Запит до адресата щодо вирішення певних питань. Тематика таких листів не обмежена.

Лист-відповідь за змістом залежний від ініціативного листа, оскільки тему тексту вже задано і залишається лише висловити рішення з приводу заданого питання: чи всі прохання можна задовольнити. Якою мірою, в які терміни. Відмову належить вагомо аргументувати.

Гарантійний лист – документ, який забезпечує виконання викладених у ньому зобов'язань. Його укладають з метою підтвердження певних обов'язків або умов і адресують до організації чи установи. Найчастіше лист починається з імені та по батькові особи, до котрої звертаються. Форма третьої особи вживається лише тоді, коли гарантійного листа адресовано до певної організації. У такому листі гарантують оплату праці за виконану роботу, сплачування банківських кредитів, якість виконання робіт тощо.

Комерційний лист. В такому листі кожне слово та вираз мають певне значення і не припускають іншого тлумачення.

Складові частини його:

1. **Заголовок** – розміщують у верхній частині бланка на всю його ширину або в лівому верхньому куті(рідше). Містить назву та адресу організації.

2. **Місце і дата ділового листа.** У лівому куті сторінки під заголовком словесно-цифровим способом – 20 травня 1999р. скорочене написання дати тут не прийняте.

3. Зовнішня адреса – це назва й адреса організації, куди надсилається лист. Пишеться після заголовка й поміток у центрі листа або у правій його частині. Розміщення в лівій частині нетипове для укр.. ділових листів.

4. Помітки. Номери реєстрації листів. Пишуться у лівому куті навпроти дати.

5. Після внутрішньої адреси пишеться вказівка на зміст листа. Вона вводиться словами: *відносно, щодо, про, стосовно до* і звичайно підкреслюється. Частіше займає всю ширину сторінки.

6. Звертання пишеться окремим рядком у центрі й після нього частіше за все ставиться знак оклику або кома чи крапка.

7. Текст листа складається

- З вступної частини;
- Головного повідомлення;
- Заключної частини і пишеться з урахуванням полів і з абзацу.

8. Додатки. В кінці листа ліворуч пишеться слово «Додатки» і перелічуються назви документів, що додаються. Вказується їх кількість(сторінки).

Увесь текст будь-якого листа розміщується тільки на його лицьовій стороні і не переноситься на зворотний бік.

Для того, щоб виділити головне, можна підкреслювати слова або окремі фрази, а також використовувати нумерацію

9. Заклучна фраза – формула ввічливості. Переважно це фраза: З повагою; З глибокою повагою; З пошаною. Часто діловий лист закінчується просто підписами осіб, котрі відповідають за його зміст.

2. **Стаття та відгук.**

Термін **стаття** має подвійне значення:

1. Це самостійний розділ, параграф, пункт у правовому документі, описі, словнику.

2. Це невеликий науковий або публіцистичний твір у періодичних виданнях і збірниках праць.

Як окремий розділ документа чи словника стаття висвітлює думки колективу авторів, погляди комісій, груп. У її тексті стисло й однозначно викладаються певні положення, інформація у стандартизованій формі. Об'єм такої статті визначається потребами.

Реквізити:

1. Заголовок.
2. Текст, до складу якого входять такі частини:
 - ♣ Вступ;
 - ♣ Основна частина;
 - ♣ Висновок.
3. Підпис.
4. Місце написання.
5. Дата.

Вказівка місця написання і дати, порядок розташування підпису автора наукової чи публіцистичної статті залежить від вимог видання, де вона друкується.

Відгук - так називається довідково-інформаційний документ, у якому містяться висновки уповноваженої особи або установи щодо перечитаних рукописних робіт, переглянутих фільмів, власне, будь-яких творів: мистецьких чи наукових.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Заголовок.
3. Текст, у якому містяться:
 - ♣ Вступ;
 - ♣ Стислий виклад основних положень аналізованої роботи;
 - ♣ Висновок з пропозиціями, оцінкою і критичними зауваженнями.
4. Підпис.
5. Печатка.
6. Штамп підтвердження підпису.

7. Дата.

У разі необхідності підпис автора відгуку завіряється секретарем (вченим секретарем) установи за допомогою спеціального штамп.

Білет №6

1. Особливості листування з іноземними партнерами

Ділові листи - важливий елемент зовнішньоекономічної діяльності. Саме від ділового листа залежить пошук потенційних партнерів для подальшої спільної діяльності, можливість встановлення чітких ділових контактів.

Є різні види передачі листів: факс, Інтернет, факсимільний зв'язок, який надає можливість миттєво направити лист до будь - якої країни, але незалежно від того як направляється лист його загальні параметри, вимоги є незмінними.

Для зовнішньоекономічного листування необхідно спеціальний бланк. Головним реквізитом бланка є найменування організації, установи, - фірми відправника листа.

Назву організації розташовують у верхньому лівому або правому кутах. А адреса, телефони, факс, телекс – у протилежному куті. Спочатку пишеться прізвище особи, якій адресується лист. Другий рядок – посада. Третій – найменування організації. Наступні рядки – поштова адреса(вулиця, місто, індекс, країна)

Усю кореспонденцію можна поділити на дві частини: формальні і неформальні.

Формальні - листи, складені від імені підприємства, організації, установи іншому підприємству, організації.

Неформальні – листи, складені працівниками одного рівня (наприклад менеджер однієї фірми – менеджеру іншої). Неформальні листи складаються після особистого знайомства після встановлення партнерських відносин.

Якщо в листі відсутнє звертання, то це грубе порушення етикету.

Основний зміст листа залежить від мети його написання. Однак завжди в першому абзаці листа формулюється вступний комплімент. Цей комплімент може містити подяку за лист(якщо надсилається відповідь), доброзичливе повідомлення, що адресат – відома в своїй галузі організація. Після вступного компліменту – основні положення тексту.

Текст листа повинен бути послідовним, чітким, написаним у діловому стилі, без помилок.

Підпис під службовим листом, який адресується іноземному партнеру, має свої особливості. Перш за все обов'язковою є фраза « з повагою», «з найкращими побажаннями». Нижче зазначається найменування організації – відправника. З нового рядка також від лівого поля проставляється підпис, чорнилом. Після підпису з нового рядка зазначається і'мя та прізвище, а нижче – посада. Отже, підпис, прізвище та посаду розташовують зверху вниз, а не окремим рядком.

Якщо лист надсилається поштою, слід звернути увагу на оформлення конверта. На конверті допускається відтворення реквізитів бланка.

2. Анотація і рецензія.

Анотація - таку назву має довідково-інформаційний документ – коротка характеристика змісту книги, статті, рукописного тексту тощо. У ній наводяться найважливіші питання роботи, викладається зміст і дається її характеристика(оцінка). Анотація може бути подана двома мовами: мовою тексту та однією з іноземних.

Реквізити:

1. Прізвище та ініціали автора книги чи статті.
2. Бібліографічний опис 6 назва видання, назва збірника (для статті), місце видання, видавництво, рік, кількість сторінок (або сторінки у збірнику).
3. Текст.
4. Вказівка категорії читачів, яким рекомендується анотоване видання.

Рецензія - таку назву має довідково-інформаційний документ – критичний відгук (дає аналіз і оцінку) на художній твір, друковану працю. Статтю, рукопис тощо.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Заголовок (який містить назву рецензованої роботи, прізвище та ініціали її автора, рік публікації, видавництво).
3. Текст, що складається з двох частин:

- ♣ Короткий виклад змісту роботи, її актуальність;
 - ♣ Висновки, зауваження, оцінки автора рецензії.
4. Підпис та посада рецензента.
 5. Дата

Білет №7

1. *Доповідна та пояснювальна записки.*

Доповідна записка — документ, адресований керівникові певної чи вищої установи з інформацією про ситуацію, що склалася, про наявні факти, явища, про виконану роботу з висновками та пропозиціями автора.

Відповідно до змісту фіксованої інформації доповідні записки бувають: **звітні; інформаційні; ініціативні.**

З погляду адресності розрізняють **внутрішні** доповідні записки, що адресуються керівникові установи або підрозділу, в яких працює укладач, і **зовнішні**, що адресуються керівникові вищої організації.

Текст доповідних записок пишеться від руки або друкується на машинці чи на комп'ютері.

Внутрішню доповідну записку підписує той, хто її складає. Зовнішню оформляють на загальному бланку установи за підписом керівника.

Пояснювальна записка з'ясовує зміст певних положень основного документа (плану, звіту, проекту тощо) або пояснює причини певного факту, вчинку, події.

Залежно від змісту і призначення пояснювальні записки поділяються на 2 групи: записки *службового* характеру та *особисті* записки громадян з приводу їхньої поведінки, роботи і т. ін.

Пояснювальна службова записка укладається для з'ясування ситуацій, фактів, дій або вчинків працівника на вимогу керівника, а в деяких випадках — з ініціативи підлеглого. Виклад тексту пояснювальної записки може бути прямим, коли він містить у чіткій послідовності вступ, доказову частину і висновки, і зворотним, коли висновки передують доказовій частині.

Пояснювальна записка, яка не виходить за межі установи (внутрішня), оформляється на бланку або на стандартному аркуші паперу формату А4.

Якщо записка скеровується за межі установи (зовнішня), її оформляють на бланку і реєструють.

Реквізити службових записок:

2. назва структурного підрозділу;
3. адресат (назва посади, прізвище та ініціали посадової особи);
4. назва виду документа (доповідна записка);
5. дата;
6. індекс;
7. місце видання;
8. заголовок (стислий зміст тексту);
9. текст;
10. додаток (якщо є);
11. підпис.

2. *Адреса. Правила її написання.*

Адреса. Таку назву має довідково-інформаційний документ, що становить собою складену за певною формою вказівку місця проживання чи перебування особи або місцезнаходження установи. Правила оформлення адреси встановлюються Міністерством зв'язку і є обов'язковими для всіх учасників поштового спілкування.

Адреса на поштових відправленнях пишеться у правому нижньому куті у такому порядку:

1. Прізвище, ім'я та по батькові адресата або назва організації у давальному відмінку.
2. Назва вулиці, бульвару, проспекту тощо, номер будинку і квартири.
3. Назва населеного пункту.
4. Назва району.
5. Назва області.
6. Назва держави (для міжнародних відправлень).

7. П'ятизначний індекс поштового відділення зв'язку, призначений для машинного сортування кореспонденції.

Якщо адресат мешкає у місті районного або обласного значення, то назва району й області не вказується.

Вгорі над адресою зазначається вид і спосіб пересилання:

- 1) Рекомендована бандероль;
- 2) З повідомленням про вручення;
- 3) З доставкою додому;
- 4) Цінний на ... грн..;
- 5) Вручити особисто;
- 6) До запитання.

Адреса відправника пишеться у лівому верхньому куті з дотриманням вказаного вище порядку з тим винятком, що прізвище, ім'я та по батькові адресанта подається у називному відмінку.

При відправленні міжнародної кореспонденції відомості про одержувача пишуться згідно з міжнародними нормами адресації мовою країни призначення, а у відомостях про відправника загальні назви перекладаються, а власні (крім назви держави) –транслітеруються (їх звучання передається латиницею).

Білет №8

1. *Протокол. Види протоколу.*

Протокол — документ колегіальних органів, у якому фіксуються місце, час і мета проведенню зборів, конференцій, засідань, нарад, обговорень тощо, склад присутніх, зміст заслуханих доповідей, виступів та ухвали з обговорених питань. Протоколом оформляється також діяльність слідчих органів, органів охорони громадського порядку і т. д.

Протокол укладає офіційна, компетентна особа, котра засвідчує той чи інший факт, тобто штатні секретарі відповідних органів або обрані на засіданні (на зборах, конференції) секретарі, або секретаріати, а підписують голова і секретар робочої президії або голова і всі члени комісії.

За способом і повнотою напису протоколи поділять на групи:

1. Стислі, в яких фіксуються лише ухвали,
2. Повні, які, крім ухвал, містять виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.
3. Стенографічні, в яких усі виступи записано дослівно.

Реквізити:

- 1) назва виду документа (протокол);
- 2) порядковий номер протоколу;
- 3) назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їхнього характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада тощо);
- 4) назва підприємств, організації;
- 5) дата, місце проведення зібрання;
- 6) кількісний склад учасників. Якщо учасників багато, то досить вказати кількість присутніх і додати до протоколу реєстраційний лист;
- 7) посади, прізвища, ініціали керівників зборів, конференції, наради (голови, секретаря, членів президії);
- 8) порядок денний. Питання має бути сформульовано в називному відмінку;
- 9) текст;
- 10) перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок;
- 11) підписи керівників зборів, конференції, засідання або наради (голови й секретаря).

Для окремих видів протоколів обов'язкові такі додаткові реквізити, як гриф затвердження та гриф погодження.

Текст протоколу, складений за виступами учасників зібрань, має бути стислим, точним, лаконічним. Він складається з розділів відповідно до пунктів порядку денного. Кожен розділ містить три позиції, які формулюються так: СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ.

Слово СЛУХАЛИ пишуть в одному рядку з цифрою, що позначає порядок питання і ставлять після нього двокрапку. Ініціали й прізвище доповідача треба писати з нового рядка у називному

відмінку, підкреслювати, а після прізвища ставити тире й викладати зміст доповіді за формою прямої мови. Найважчий текст доповіді необхідно позначити виноскою: *Текст доповіді додається.*

Далі занотують питання та відповіді на них. Слова УХВАЛИЛИ, ВИСТУПИЛИ, СЛУХАЛИ треба писати (друкувати) великими літерами з нового рядка. Після них ставлять двокрапку.

Якщо в ухвалі є різні за характером питання, то їх виділяють у групи, позначені арабськими цифрами.

Стислі протоколи, в яких містяться тільки порядок денний, прізвища доповідачів, котрі виступили в дебатах, і прийняте рішення, рекомендується складати, наприклад, на оперативних виробничих нарадах. Не потрібні докладні протоколи в тому разі, коли засідання стенографуються або записуються за допомогою магнітофона чи диктофона. Підписана головою і секретарем стенограма (фонограма) додається до протоколу. Такий прогресивний спосіб протоколювання (фонозапис за допомогою магнітофонів чи диктофонів) необхідно використовувати ширше. Це дає можливість не тільки дослівно записувати доповіді, виступи, питання і відповіді, репліки, а й слідкувати за реакцією учасників засідання. Важливе і виховне значення фонозаписів: у разі необхідності можна відтворити промови любителів обіцянок і т.д.

2. *Телеграма.*

Службова телеграма — узагальнена назва різноманітних за змістом документів, переданих, як правило, телеграфом.

Телеграми надсилаються у найтерміновіших випадках, коли інші види зв'язку не можуть забезпечити вчасного повідомлення інформації адресатові.

Залежно від призначення службові телеграми бувають внутрішні і зовнішні.

Внутрішні службові телеграми поділяються на вищі державні, державні, термінові, звичайні. У першу чергу обслуговуються вищі державні та державні телеграми, потім - з помітками "Звіт" і т. ін.

До категорії термінових належать телеграми, оплачувані за терміновим тарифом, службові з помітками: *Термінова; Метео*, а також *Термінова телефонна розмова*. Всі інші вважаються звичайними.

Вимоги до оформлення

1. Телеграма пишеться суцільним текстом без переносів. Розпочинається дієсловом у множині чи в однині.
2. Службові телеграми пишуть у двох примірниках: 1-й - до відділення зв'язку; 2-й — до справи (копія).
3. Текст телеграми містить лише словесну інформацію (знаки №, - (мінус), + (плюс), 0, % (процент), цифри пишуться словами).
4. Гранична стислість мови телеграм виявляється в тому, що кількість дієслівних форм мінімальна, прикметників майже немає, прислівники вживаються рідко. Заперечення не вилучають. Телеграми можуть бути написані шифром або кодом. Розділові знаки у вигляді скорочень крпк, км вживають лише тоді, коли вони впливають на зміну змісту.
5. У тому разі, коли телеграми надсилають службові особи, котрі перебувають у відрядженні, під ризикою відправник зазначає, крім власного прізвища, ще й посаду, ким і яким номером видано йому посвідчення про відрядження, а також серію, номер, місце і дату видання паспорта.
6. Телеграми пишуться на друкарських машинках, на комп'ютерах великими літерами з двома інтервалами між рядками. Від руки треба писати великими літерами, чітким, розбірливим почерком темним чорнилом.
7. Між окремими словами роблять пропуск на два інтервали. Текст відокремлюється від адреси трьома інтервалами.
8. Телеграми пишуть лише з лицьового боку телеграфного бланка або чистого аркуша паперу.
9. Підпис ставлять окремим рядком, відступивши від тексту.
10. Якщо телеграма є відповіддю на одержану кореспонденцію, то вихідний номер другої ставлять перед початком тексту телеграми, а вихідний номер телеграми-відповіді — у кінці тексту, перед підписом.

Реквізити службової телеграми:

1. назва виду документа (телеграма);
2. відмітка про категорію та вид телеграми;

3. адреса;
4. текст;
5. номер посилання (якщо телеграма надсилається у відповідь);
6. вихідний номер;
7. підпис;
8. адреса відправника;
9. дата відправлення.

Білет №9

1. *Розповідти про акт та накладну.*

Акт - це документ, який містить рішення щодо законів, указів, постанов і складається на підтвердження фактів, подій, вчинків, пов'язаних з діяльністю установ та окремих осіб. Як правило, це документація постійних експертних комісій, спеціально уповноважених осіб або представників організацій, що перевіряють.

Акт складається кількома особами з метою об'єктивного фіксування подій, фактів або певної ситуації. Виклад і форма тексту актів регламентовані. Текст акта має дві частини

— *вступну* (вказуються підстави для складання акта, перелічуються особи, що склали акт, а також присутні),

— *констатуючу* (викладаються мета й завдання акта характер проведеної роботи, перелічуються виявлені факти, даються висновки).

Після слова Підстава вказується документ чи усне розпорядження службової особи щодо необхідності та юридичної ваги певного акта.

Після слова Складено перераховуються особи, які склали акт або були присутні під час його складання, і обов'язково зазначаються їхні посади, ініціали й прізвища. Якщо акт готувався комісією, то першим друкується прізвище голови, прізвища інших членів комісії розташовуються в алфавітному порядку.

У кінці акта (перед підписами) зазначається кількість примірників і вказується місце їх зберігання.

Реквізити:

1. Назва установи.
2. Гриф затвердження.
3. Назва виду документа.
4. Номер та дата складання.
5. Місце складання
6. Заголовок.
7. Текст.
8. Підписи.
9. Дата.
10. Печатка.

Накладна. Таку назву має обліково-фінансовий документ, що дає пред'явнику право отримувати або відправляти вантажі, різні матеріальні цінності.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Дата, на яку видано накладну, і номер.
3. Підстава видачі.
4. Назва установи або прізвище, ім'я, по батькові приватної особи, якій видано накладну.
5. Назва установи, яка її видала, штамп, адреса, телефон, поточний рахунок.
6. Позначення кожної графи: А) назва предметів; Б) сорт; В) розмір; г) одиниця виміру; д) номенклатурний номер; е) кількість (за вимогою, видано); є) вартість; ж) сума вартості.
7. Підписи керівника установи й бухгалтера.
8. Дата здійснення операції видачі-одержання.
9. Хто видав
10. Хто одержав.
11. Печатка або штамп установи

2. Телефонне ділове спілкування

Неможливо уявити собі сучасні ділові стосунки без телефонного зв'язку. Який забезпечує безперервний двосторонній обмін інформацією на відстані. Майстерність телефонної розмови полягає в тому, щоб за короткий проміжок часу повідомити все необхідне і дістати відповідь. Запорукою успішного проведення службової телефонної розмови є компетентність, намагання оперативно вирішити проблему. Невміння розмовляти по телефону. Виділити головне в інформації. Чітко, стисло. Грамотно і ввічливо висловлюватися може бути серйозним недоліком у професійній підготовці керівників, бо зумовлює втрату робочого часу. Крім того, занадто довгі телефонні розмови послаблюють інтерес та увагу. Спілкування за допомогою телефону може утруднюватися через навколишній шум. Дефекти мови, сильний голос, невідповідний тон співрозмовника. Тому слід говорити виразно, в мікрофон слухавки, спокійно.

За змістом інформації службові телефонні розмови поділяються на розмови:

- А) до прийняття рішення;
- Б) після прийняття рішення.

У телефонній розмові беруть участь ініціатор розмови та його абонент. Репліки їхнього діалогу містять повідомлення, запитання, спонукання.

Телефонна розмова композиційно складається з таких елементів:

- 1) Момент встановлення зв'язку(взаємне відрекомендування);
- 2) Виклад суті справи (введення в курс справи, постановка питання, обговорення ситуації, відповідь);
- 3) Закінчення розмови.

Момент встановлення зв'язку. На початку і під час телефонної розмови не слід забувати про формули ввічливості. Перші фрази слугують засобом відрекомендування сторін. Перші фрази слугують засобом відрекомендування сторін. Особа, яка знімає слухавку, називає себе відразу: «Макаренко біля телефону»; «Інспектор податкової інспекції Ніколаєва». У відповідь теж називають себе й установу: «Доброго ранку! Вас турбує наукова частина». На анонімний дзвінок можна не відповідати й покласти слухавку. Якщо необхідно говорити з іншою особою, а не з тією, яка біля телефону, то звертаються так: «Перепрошую, чи не можна запросити до телефону директора фірми «Альфа». Варіанти відповіді можуть бути такі: « Одну хвилинку, зараз підійде»; «На жаль, Юрій Семенович вийшов. Чи можу я йому щось передати?».

Виклад справи. Вміння вести діалог по телефону полягає в тому, щоб стисло передати суть питання. Ситуації, дати конкретні відповіді, щоб розмова не перетворилася на монолог потрібно вчасно зробити паузу і тим самим дати співрозмовникові можливість висловити свою думку. Це створює певний ритм діалогу, запобігає перебиванню.

Закінчувати розмову мусить той, хто телефонує. Якщо співрозмовник старший за віком, посадою або жіночої статі, слід дати можливість йому закінчити розмову. За певних обставин викликаний до телефону може ввічливо сказати, що поспішає закінчити розмову через нагальні справи, присутність у кабінеті відвідувачів або службової особи.

У телефонному спілкуванні керівника важливу роль відіграє його секретар. У його обов'язки і повноваження входить встановлювати контракт з потрібним абонентом від імені керівника, вести розмову в разі відсутності або зайнятості керівника, за його дорученням відповідати на дзвінки з проблем, які входять до компетенції секретаря. Майстерність секретаря як службовця полягає в тому, щоб правильно визначити важливість та терміновість телефонного дзвінка, захистити інтереси керівника, не образити абонента, створити у нього гарне враження про установу, до якої він телефонує.

Білет № 10

1. *Культура усного ділового спілкування. Мовний етикет.*

Існування людського колективу, виробництва. Трудової діяльності, творчої праці неможливе без мови. Головна складність в оволодінні усним мовленням полягає у необхідності визначати на слух, інтуїтивно доцільність чи недоцільність того чи іншого слова. Звороту, інтонації, манери мови у кожному конкретному випадку.

До усного ділового мовлення ставляться такі вимоги:

- 1) Точність у формулюванні думки, недвозначність;ї
- 2) Логічність;
- 3) Стислість;
- 4) Відповідність між змістом і мовними засобами;

- 5) Відповідність між мовними засобами та обставинами мовлення;
- 6) Відповідність між мовними засобами та стилем викладу;
- 7) Вживання сталих словосполучень;
- 8) Різноманітність мовних засобів;
- 9) Нешаблонність у побудові висловлювання;
- 10) Доречність;
- 11) Виразність дикції;
- 12) Відповідність інтонації мовленнєвій ситуації.

Загальна мовна культура визначається і знанням норм літературної мови, і ерудицією, і світоглядом людини, і культурою мислення. І технікою мовлення. Усне ділове мовлення – це розмовно-літературне мовлення, що наближується до мовлення писемного.

Існують три універсальні величини ділового спілкування: погляд, усмішка та відстань, на якій ведеться бесіда:

1. **Погляд** – найсильніший компонент розмови.
2. **Усмішка**. Перш ніж говорити, усміхніться.
3. Надсимволічною є **відстань**, на якій ведеться бесіда.

Етикет(з фр etiquette – ярлик, етикетка) – це правила поведінки і спілкування людей у суспільстві.

Мовленнєвий службовий етикет – це правила мовленнєвої поведінки на роботі.

Мовним етикетом називають сукупність всіх етикетних мовних засобів і правила їхнього використання в тих чи інших ситуаціях. У різних сферах людської діяльності етикетні засоби використовуються по-різному. Тому як самостійні системи виділяються такі різновиди етикету:

- Військовий етикет
- Дипломатичний етикет
- Церковний(православний) етикет
- Світський етикет
- Службовий (діловий) етикет

Етикет – явище національне, те, що вважається ввічливим представниками обного народу, може бути витлумачене як жест нечемного відношення до співрозмовника представниками іншого.

Наприклад, відповідно до норм українського мовного етикету при зустрічі двох приятелів. Які давно не бачилися, абсолютно нормальним є поцікавитися, як здоров'я дружини, дітей. Це питання співрозмовник розцінює як знак уваги з боку мовця.

Проте це зовсім не характерно, наприклад. Для мусульманських країн. Там подібне питання можна розглядати щонайменше безтактним, адже все, що стосується жіночої половини будинку, є заборонною темою для обговорення.

У різних народів виробилися різні форми вітання. Давні греки віталися один з одним словом «Радуйся», мешканці сучасної Греції – «Будь здоровим!». Араби кажуть: «Мир вам!» або «Мир з тобою», а індіанці племені навахо – «Все гаразд!». Навіть кількість виразів у тій або іншій ситуації у різних народів Кавказу (осетинів. Абхазців) існує кілька десятків формул вітань: у них враховується стать. Вік адресата, рід занять на момент вітання і т.д.

Неоднаково у різних країнах виражаються згода і незгода. Усіх, хто приїздить до Болгарії. Наприклад. Вражає невідповідність місцевих і загальноєвропейських жестів «так» і «ні»: кивок головою згори донизу для болгар – жест негодії. А хитання головою з боку в бік – ствердження. Японці взагалі воліють не вимовляти слово «ні». Негативне ставлення до чого-небудь виражається в них не прямо, а опосередковано. У кожній країні є вирази вітання і прощання, вибачення і подяки, інакше кажучи, мовний етикет є універсальним явищем, але разом з тим кожен народ склав власну, національно специфічну систему правил мовного поводження. Мовний етикет становить собою не тільки систему виразів – стійких етикетних формул, - але й специфіку звичок і звичаїв народу.

2. Список і таблиця

Список-це документ, який містить перелік осіб, предметів, об'єктів, документів у певному порядку і складається з метою інформації або реєстрації.

Реквізити:

1. Штамп установи.

2. Номер.
3. Назва виду документа.
4. Заголовок.
5. Текст.
6. Підпис.
7. Дата.
8. Печатка.

Список складається в алфавітному або хронологічному порядку. Іноді елементи списку розміщуються в послідовності від більш значущого до менш значущого.

Таблиця – це перелік статистичних даних або інших відомостей, розташованих у певному порядку й за графами.

Матеріал у таблиці систематизований. На першому плані виступають цифри. У таблицях не використовуються дієслівні форми, прислівники. Найчастіше вживаються слова *разом, усього, у тому числі*.

Реквізити:

1. Номер;
2. Тематичний заголовок.
3. Заголовна частина, яка розміщується вгорі (розділові знаки в кінці заголовків і підзаголовків не ставляться).
4. Основна частина, що містить графи і рядки.
5. Примітки (якщо вони є) виносяться в окрему колонку або за межі таблиці.

Таблиця має бути компактною і наочною

Білет №11

1. *Правила етикету й ділового спілкування у різних країнах світу.*

Головне правило поведінки в чужій країні, якому потрібно неухильно слідувати, це - відчувати себе гостем й вести відповідно, поважати господарів й гідне представляти свою батьківщину. По вашій поведінці, манерам, зовнішньому вигляду судитимуть про вашу країну, тому необхідно бути делікатними й ввічливими.

Пам'ятайте, що такт, запобігливість, серцеве відношення, усмішка цінуються в будь-якій країні. Навіть якщо ви знаходитесь з особистим візитом (відпочиваєте або приїхали до друзів), ніколи не забувайте, що ви - представник іншої країни.

АНГЛІЯ

Дотримання формальностей - це стиль життя англійців. Британці в першу чергу звертають увагу на деталі. Навіть коли писатимете листи, строго дотримуйте всю тонкість.

Британці досить строго дотримують процедуру знайомства. При знайомстві з англійцями дуже важливо, кого першим представлять. Наприклад, в службовій обстановці пріоритет відданий клієнту, оскільки він - особа важливіша.

Одяг ділових людей в Англії відрізняється строгістю, жінки на службі носять костюми або плаття, чоловіки - костюми і краватки.

При вході в будівлю рукавички прийнято знімати. Говорити з англійцем про справи після закінчення робочого дня вважається поганим тоном. Для нього всі розмови про роботу припиняються із закінченням робочого дня. Це правило діє і під час вечері з вашим діловим партнером.

Англійці дуже серйозно відносяться до правил поведінки за столом. Тому ознайомтеся і постарайтеся дотримувати правила, прийнятих в цій країні.

- Ніколи не кладіть руки на стіл, тримайте їх на колінах.

- Ножі і вилки не знімайте з тарілок, оскільки підставки для ножів в Англії не використовують.

- Не перекладайте прилади з однієї руки в іншу. Ніж повинен знаходитися весь час в правій руці, вилка - в лівій; їх кінці звернені до тарілки.

Оскільки різні овочі подаються одночасно з м'ясними блюдам, наколюйте на вилку маленький шматочок м'яса і за допомогою ножа наколюйте на нього овочі.



Не звертайтеся за столом до незнайомих людей, якщо ви їм не представлені.



Не цілуйте руку жінці і не тисніть руки чоловікам. Не робіть публічно таких компліментів, як: «У вас красиве плаття». Це буде розцінено як найбільша нетактовність.

🎬 За столом не прийнято розмовляти з окремими людьми. Всі повинно слухати того, хто говорить, і ви, у свою чергу, говоріть так, щоб тат почутим всіма.

🎬 Якщо ви запрошені на обід, то обов'язково повинні з'явитися в смокінгу, а на офіційний вечір - у фраку.

🎬 Бажаючи уславитися джентльменом, ніколи не вимовляйте цього слова: шотландців і ірландців називайте «британцями», але у жодному випадку не «англійцями».

🎬 У ресторані чайові непомітно кладуть під край тарілки.

🎬 Ніколи не починайте говорити про справу, поки не замовлені блюда, якщо, звичайно, хто-небудь з ваших партнерів сам не заведе розмову на цю тему.

Якщо ви хочете дати знати офіціанту, що закінчили їсти, покладіть ніж й вилку паралельно. Якщо ж ви просто робите перерву в їжі, покладіть ніж з вилкою навхрест.

У Англії багато що розв'язується за чаєм. Його подають пополудні. В першу чергу чай пропонується гостеві.

🎬 Перш ніж налити чай, покладіть на чашку ситечко, налейте чай, а потім покладіть ситечко в спеціальну миску. Туди ж витрушуються чайнки. Якщо чай дуже міцний, можна розбавити його гарячою водою.

🎬 Чай п'ють чорним або з молоком і з одним-двома шматочками цукру; з вершками чай пити не прийнято. Часто до чаю подають сендвічі, наприклад, з крес-салатом або огірком. Їх беруть прямо руками.

🎬 Після чаю й сендвічів вам можуть запропонувати «скон», особливого роду маленький солодкий хлібець з родзинками. До нього подають масло й джем, які ви повинні узяти на свою тарілку. Скон розрізають навпіл й намазують маслом або джемом тільки ту частину, яку збираються відрізати.

🎬 Чаювання може закінчуватися чарочкою шері, якій відзначають знайомство, що відбулося

🎬 Для англійського бізнесу характерна кастовість, Тому молоді люди, що входять в світ бізнесу, виходять найчастіше з сімей, які займаються підприємництвом багато років.

Бізнесмени Великобританії вважаються одними з самих кваліфікованих в діловому світі Заходу. Англійці дуже ретельно аналізують ситуацію, що складається на ринку. Вони люблять складати короткострокові і середньострокові прогнози. Англійські підприємці вважають за краще укладати контракти, які принесуть прибуток в найближчому майбутньому, і, навпаки, дуже неохоче йдуть на витрати, які окупляться тільки через декілька років.

Ось найбільш типовий портрет англійського бізнесмена: вишколена, ерудована людина, в якій поєднуються висока підготовка і політичний інфантилізм. Круг його інтересів дуже широкий: від літератури і мистецтва до спорту.

У англійському бізнесі існує певний ритуал ділового спілкування, тому, щоб досягнути успіху, зважайте чисто на англійську специфіку.

Якщо англійський партнер запросив вас на ланч, то ви не повинні відмовлятися і ні в якому випадку спізнюватися. На знак пошани обов'язково поінтересуйтесь який час має в своєму розпорядженні ваш партнер.

Підтримуйте відносини з людьми, з якими ви вели колись переговори. Привітайте з днем народження і з іншими святами. Надаючи таким чином увагу, ви уславитеся людиною вихованою та ввічливою.

Діловими подарунками для англійців можуть бути календарі, записники, запальнички, фірмові авторучки, а на Різдво - алкогольні напої. Будь-які інші подарунки з вашої сторони будуть розцінені як тиск на партнера, і довіра до вас буде підірвана.

Перед початком переговорів слід з'ясувати структуру ринку просувного вами товару й одержати відомості про фірму, з якою ви збираєтеся співробітничати. Переговори краще всього починати з розмови про погоду, спорті й тому подібному.

Постарайтеся сподобатися вашим партнерам і лише після цього приступайте до обговорення справ.

Франція

Французам притаманний крайній націоналізм. Французи гордяться своїми національними традиціями. Одним з головних достоїнств вважається французька кухня, яка складає предмет національної гордості. Якщо, знаходячись у Франції, ви почнете розхвалювати яке-небудь блюдо або напій, це тільки вітатиметься.

Залишати їжу на тарілці не прийнято, а якщо вам захочеться підсолити блюдо по своєму смаку, знайте, це може бути розцінено як неповага до господарів.

Що стосується спиртних напоїв, то треба відмітити, що хороше вино є супутником трапези навіть тоді, коли француз обідає один. Культура споживання спиртних напоїв припускає перед обідом чарку аперитиву (портвейну, анісового лікеру або віскі з содовою), під час обіду - три-чотири келиху вина (біле - під рибу й морепродукти, червоне - під м'ясо й сир), а після десерту або кави - фруктову горілку, міцний лікер або коньяк. Головною вимогою у вживанні алкоголю є помірність.

Французи привітні, балакучі, обачливі і бережливі. Вони легко закипають, ображаються й ніколи не прощають зневажливого відношення, навіть в дрібницях. Відмінною рисою французів є те, що, не дивлячись на товариськість, вони вважають за краще працювати поодиноці.

Французи часто люблять посперечатися, дуже емоційні, їх темперамент відображається не тільки в розмові, але і в міміці і жестах. Люблять судити інших, але в той же час критику в свою адресу сприймають хворобливо. Якщо ви знаходитесь у Франції, то ніколи не забивайте про це.

У Франції велике значення надають різним формам ввічливості. Француз, приймаючи вас у себе удома, в дверях завжди пропустить вас вперед, при цьому ви не повинні дякувати йому за це.

Загальноприйняте звернення до чоловіків - «мсьє», до незамужніх жінок - «мадемуазель», до заміжніх жінок - «мадам». На роботі до всіх жінок без винятку прийнято звертатися «мадам». Звернутися по імені можна лише в тому випадку, якщо вам це вирішили. При зустрічі чоловіка, як правило, обмінюються рукоштовпаннями.

До традиційних вітань («здрастуйте», «добридень» і так далі) слід додавати «мсьє», «мадам» або ім'я власне.

У Франції, як і скрізь, при діловому знайомстві слід вручити свою візитну картку, але оскільки тут надається особливе значення рівню вашої освіти, рекомендується вказати на картці закінчений вами вищий навчальний заклад, особливо якщо воно користується хорошою репутацією. Якщо з французькою сторони на зустрічі присутні кілька людей, візитна картка вручається особі, що займає вище положення.

Німеччина

Німці відрізняються працьовитістю, старанністю, пунктуальністю, ощадливістю, серйозністю, обачністю тощо.

Ділові зв'язки з німецькими фірмами можна встановити шляхом обміну листами з пропозиціями про співпрацю.

Час майбутньої зустрічі обов'язково узгоджується. Це можна зробити по телефону.

Німецькі службовці достатньо строго відносяться до вибору одягу. Основний вид – строгий діловий костюм, переважно двобортний.

В укладенні угод німці наполягатимуть на жорсткому виконанні прийнятих зобов'язань, а також сплаті високих штрафів у разі їх невиконання.

Під час переговорів німці можуть поводитися достатньо жорстоко. При цьому вони надають дуже добрі умови для їх проведення – приміщення, необхідне обладнання. Звертатися слід за прізвищем, наприклад, «пане Шмідт», а не ім'я, як прийнято у американців.

Якщо вас в перерві переговорів запросили до ресторану, то не забудьте, що, по-перше, рахунки в ресторані іноді оплачують роздільно: тими, хто запросив, і запрошеними. По-друге, за столом слід пити, тільки коли господарі вимовляють традиційне «прозіт!». Нарешті, по-третє, слід уникати розмов політичного характеру.

В Німеччині дуже рідко запрошують ділових партнерів додому. Якщо ж таке запрошення надійшло, то не забудьте букет квітів для господині дому, тільки не яскраво-червоні троянди – це знак пристрасної любові.

2. Доручення та розписка.

Доручення - це документ, яким організація чи окрема особа надає іншій особі право на певну діяльність або отримання матеріальних цінностей від її імені.

Залежно від суб'єкта дії доручення поділяються на:

- *особисті* (особа доручає особі);
- *офіційні* (установа доручає особі чи установі),

Особисте доручення юридично правомірне лише у тому випадку, коли підпис особи, що склала доручення, завірив керівник установи печаткою і своїм підписом.

Реквізити особистого доручення:

1. Назва виду документа
2. Текст
3. Дата.
4. Підпис особи, яка склала доручення.
5. Завірення підпису.

Офіційні доручення друкуються на спеціальних бланках.

Реквізити офіційного доручення:

1. Штамп.
2. Номер.
3. Дата.
4. Назва виду документа.
5. Текст.
6. Зразок підпису особи, якій видано доручення.
7. Підпис керівника установи.
8. Печатка.

Текст доручення містить такі відомості:

— прізвище, ім'я, по батькові, посада особи (в офіційному дорученні — назва установи), яка видає доручення;

прізвище, ім'я, по батькові, посада особи, якій видається доручення;

— назва установи, від якої особа повинна отримати матеріальні цінності або в якій особа здійснює свою діяльність;

напрямок діяльності особи або перелік матеріальних цінностей, їх кількість і вартість;

— термін дії доручення;

— назва та відомості про документ (паспорт, посвідчення), що засвідчує особу, якій видається доручення.

Розписка - це письмове підтвердження певної дії, що відбулася, - передачі й отримання документів, товарів, грошей від підприємства або приватної особи.

Розписка може бути приватного(особа отримує цінності від особи) і службового(особа – представник установи – отримує цінності від цієї або іншої установи) характеру.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Текст:
 - Прізвище, ім'я, по батькові та посада особи, яка дає розписку і підтверджує отримання цінностей;
 - Прізвище, ім'я, по батькові та посада особи, яка передала цінності;
 - Точні найменування матеріальних цінностей. Їх кількість і вартість – словами і цифрами;
 - Відомості про документ (паспорт. Посвідчення), що засвідчує особу, яка отримує цінності;
 - Підстава передачі й отримання цінностей.
3. Дата.
4. Підпис особи, яка отримала цінності.
5. Завірення підпису (у приватній розписці).

Білет №12

1. ***План та звіт.***

План – точний перелік господарських, культурних, оборонних та інших заходів, що передбачає послідовність і термін їх проведення, із зазначенням відповідальних керівників і

конкретних виконавців, місця проведення обговорених, прийнятих колективом або пропонованих колективові заходів.

Плани бувають: **перспективні (на кілька років), річні, на півріччя(семестр), квартал, місяць, тиждень, один день, прості і складні** — залежно від кількості запланованих питань, часу й мети їх здійснення. Найчастіше виконуються в табличній формі з реквізитами: № п/п, зміст роботи, дата виконання, хто виконує, примітка, автор (посада), підпис, ініціали й прізвище; *або*: №, п/п, дата, порядок денний (перелік обговорюваних питань), доповідач, відповідальний, відмітка про виконання, посади, підписи відповідальних осіб і розшифрування їхніх прізвищ.

Бізнес - план — плановий документ. Процес укладання бізнес-плану - один з напрямів планування. Термін фінансово-економічної діяльності. Великий за обсягом письмовий документ, що «підсумовує ділові можливості й перспективи і роз'яснює, як ці можливості можуть бути реалізовані наявною командою керівників (менеджерів)»; за визначенням В. Шудрі та А. Белічка, бізнес-план як «карта польоту, що визначає найбільш бажаний, оптимальний за часом і найменш ризикований маршрут досягнення визначених цілей».

Звіт — документ, у якому в письмовій формі подається повідомлення про виконання якоїсь роботи.

Види цього документа:

- 1) **статистичні** (цифрові) — на спеціальних, виготовлених друкарським способом бланках;
- 2) **текстові** — на звичайному папері за встановленою формою.

Реквізити:

- 1) назва виду документа (звіт);
- 2) період, за який складається звіт;
- 3) назва установи, організації, про роботу якої звітують;
- 4) текст;
- 5) підписи;
- 6) дата складання звіту;
- 7) індекс документа;
- 8) гриф затвердження.

Деякі види звітів мають додаткові реквізити — погодження і затвердження. Ці документи складаються у текстовій або табличній формі. У таблиці найчастіше зводять статистичні звіти.

Розрізняють звіти **періодичні і разові**. Перші затверджуються керівником, який раніше підписав план, другі — не затверджуються, а лише адресуються посадовим особам, від яких одержано завдання або доручення.

Текст разового звіту, як правило, розпочинається словами: *За Вашим розпорядженням від (такого) числа...* Це посилання на завдання слугує першим логічним елементом змісту цього документа. Далі йдуть описання виконаної роботи і заключна частина, в якій аналізуються підсумки її, потім — висновки і пропозиції.

Текст звіту має бути чітким за побудовою, логічною послідовністю викладу матеріалу, містити вичерпні відповіді на всі запитання схеми, а також узагальнення і висновки.

Якщо звіт дуже великий за обсягом, його доцільно розбити на короткі заголовки відповідно до змісту.

Звіт допомагає вивчити, перевірити й узагальнити чийсь роботу, знайти в ній позитивне і негативне, зробити висновки, окреслити перспективи.

2. Ділова нарада.

Наради стали невід'ємною частиною нашого життя, їх проводять для вирішення виробничих питань на підприємствах та в установах, управліннях, організаціях.

Наради є одним з найефективніших способів обговорення актуальних питань і прийняття рішень у всіх сферах громадського і політичного життя.

Залежно від мети і завдань, які потрібно вирішити, ділові наради поділяються на **проблемні, інструктивні та оперативні**.

Проблемі наради проводять у невеликому колі спеціалістів або компетентних осіб для того, що знайти оптимальне управлінське вирішення обговорюваних питань. Схема вирішення таких питань містить доповідь (може бути і співповідь), запитання до доповіді, обговорення доповіді і вироблення загального рішення, прийнятого голосуванням

Інструктивні наради організують безпосередньо управлінці (конкретні виконавці) з метою доведення до працівників загального завдання, передачі розпоряджень, необхідних відомостей по управлінській вертикалі чи горизонталі, залежно від фахового рівня виконавців, їх проводять за схемою доповіді (інформації про щось) з уточненням завдань, термінів їх виконання для конкретних виконавців.

Оперативні(диспетчерські) наради скликають для отримання про поточний стан справ за схемою вертикального розподілу інформації. Особливістю оперативних (диспетчерських) нарад є їх проведення у точно визначені дні й години, що дає змогу учасникам планувати свою діяльність. Позапланові оперативні наради спричиняють неритмічність виконання їх учасниками прямих обов'язків і тому проводяться в надзвичайних ситуаціях. Найбільш складними за схемою побудови, за особливостями взаємодії об'єктивних та суб'єктивних факторів є проблемні наради.

Наради корисні лише тоді, коли вони добре організовані, досягають визначеної мети і дають можливість зекономити робочий час.

Нараду проводить голова --керівник установи, підрозділу або відповідальна за певний напрям роботи особа.

1. Його завдання під час підготовки наради такі:
2. Спланувати коло обговорюваних питань.
3. Визначити час, необхідний для обговорення кожного питання (при цьому врахувати можливість виникнення дискусії, обміну думками).

Продумати послідовність обговорення питань (переважно нараду починають з кардинальних виробничих проблем, які потребують інтенсивної розумової діяльності під час обговорення та вирішення; наприкінці наради вирішуються конкретні питання, які голова може подати у вигляді оголошень і максимально скоротити час на дискусію) та їх взаємозв'язок (наприклад, кадрове питання, яке обговорюється після виробничого, учасники можуть поставити й причинно-наслідкову залежність від першого, і голова наради повинен звести до мінімуму такий асоціативний зв'язок, якщо він небажаний).

4. Передбачити мету, якої слід досягнути під час розгляду кожного питання (довести до відома, скоординувати роботу різних ланок виробництва, вирішити питання, спланувати діяльність, ознайомити з проблемою для її подальшого обдумування та вирішення тощо).

5. Визначити коло учасників наради, врахувати при цьому їх особисту компетентність, посадові обов'язки, а також комунікабельність, вміння вести дискусію, приймати рішення, конструктивно співпрацювати.

6. Продумати механізми проведення дискусії з поставленою метою, оптимальної за часом та кількістю учасників: обговорення у послідовності, яку визначає голова; спонтанне обговорення у послідовності, яку визначає голова поділ на групи, мізковий штурм тощо.

7. Передбачити (і заздалегідь відвести на це певний час) звертання до кожного з учасників, творчі завдання, ліричні відступи тощо, які створять невимушену ділову атмосферу, нейтралізують особисті недоліки та взаємні претензії учасників.

8. Перед засіданням підготувати вступ, який, залежно від характеру проблеми та обставин, може бути коротшим або довшим (2-3 хвилини, іноді — 5 хвилин).

1. Підготовка наради полягає не тільки в обміркуванні проблеми й формулюванні запитань, а й у забезпеченні організованості заходу. Запрошення на нараду повинно містити :

2. тему наради;
3. день проведення наради;
4. місце проведення наради точна адреса, поверх, а в разі потреби --номер кімнати (якщо місце проведення наради для більшості учасників незнайоме, то треба вказати номери трамваїв, тролейбусів чи автобусів).

Найкраще надсилати запрошення на нараду приблизно за 10-14 днів до її початку, а незадовго перед її проведенням доручити секретареві зателефонувати й нагадати учасникам, принаймні найвідповідальнішим з них.

Перед тим як розсилати запрошення, треба підготувати приміщення для проведення наради. Не шкодуйте часу, щоб належним чином зробити це. Неприємно, коли в приміщенні ви побачите учасників іншої наради або доведеться звільнити його, бо там має розпочатися ще якийсь захід.

Отже, потурбуйтеся про те, щоб:

- у приміщенні було достатньо стільців і столів;
- у разі потреби були дошка, крейда і ганчірка;
- учасникам вчасно роздали друковані матеріали;
- було підготовлено наочне приладдя, магнітофон, диктофон, відеомагнітофон тощо;
- працювали засоби затемнення, освітлення, опалення, вентиляції приміщення тощо;
- засіданню не заважали телефонні дзвінки та випадкові відвідувачі;
- якщо подаватимуть каву, заздалегідь призначте людину, котра її готуватиме.

Успіх наради залежить і від приміщення, у якому вона відбувається. Надто велике або мале приміщення, незручні сидіння, надміру тепла чи холоду, гамір, що долинає з сусіднього будинку, - все це може зашкодити проведенню наради. Натомість приємне середовище сприятиме успішному проведенню наради, встановленню здорової робочої атмосфери.

Під час проведення наради потрібно:

1. Впевнено керувати обговоренням винесених на порядок денний питань (досвідчений голова не дозволить ухилитися від основної теми і порушити питання, що не стосуються справи).
2. Створити доброзичливу атмосферу для спілкування і прийняття рішень:
 - надавати учасникам можливість висловитися, заохочуючи їх до розмови;
 - по-дружньому ставитися до всіх, нікого не виділяти з-поміж інших і нікого не обділяти своєю увагою;
 - бути тактовним і витриманим.

Велику роль відіграє також зовнішній вигляд та манера поведінки відповідального голови на нараді.

1. За кожним пунктом дискусії потрібно підводити підсумки.
2. Наприкінці наради узагальнити зроблені висновки, а якщо будуть поставлені завдання, то до кожного з них слід додати:
 - ✓ що потрібно зробити;
 - ✓ хто і що саме робитиме (відповідальні);
 - ✓ термін виконання дорученої справи.
5. Запротоколювати нараду.

Результати наради залежать передусім від голови, який керує нею, від того, наскільки він зуміє підготувати нараду і спрямувати її учасників на дискусію. Нарада, навіть якщо в ній беруть участь фахівці, може зайти у безвихідь, через невміле керівництво. І, навпаки, при вмілому керівництві нарада досягне вагомих результатів навіть тоді, коли рівень знань її учасників не дуже високий.

Після проведення наради:

1. Виконання поставлених завдань повинно бути вчасно проконтрольоване (якщо ще не минув термін виконання поставленого завдання, то в новому протоколі його треба відновити разом з терміном виконання).
2. У виробничому процесі максимально реалізувати позитивні рішення наради (заохотити підлеглого, підкреслити важливість прийнятих рішень, дати оцінку рівня відповідальності й компетентності виконавця) та нейтралізувати негативні проблемні моменти (критика роботи, складність завдання тощо) або недоліки під час проведення наради, якщо і такі були.
3. Якщо на нараді це не обговорювалося, визначити тему і дату проведення наступної наради з урахуванням її актуальності та своєчасності.

У розмовній мові слово «збори» виступає синонімом слова «нарада». Термін "нарада" доцільно вживати лише тоді, коли учасники справді радяться, обмінюються поглядами і спільно доходять певних висновків. Не можна назвати нарадою збори, які скликає директор підприємства, щоб поінформувати підлеглих і розпорядитися про виконання певних завдань і наказів.

Потрібно завжди чітко розрізняти нараду та інші форми зустрічей. Читаючи доповідь або лекцію, промовець подає слухачам певну інформацію, викладає певні думки й погляди. Отже, промовець «дає», а слухачі «беруть». Натомість під час наради учасники обмінюються досвідом, думками, поглядами, а той, хто веде нараду, висловлюючи свої думки й погляди, забирає часу не більше, ніж інші її учасники.

Останнім часом набули поширення так звані дискусії «за круглим столом». Троє або більше фахівців дискутують на задану тему. Дискусія здійснюється у присутності слухачів. Учасники її переважно заздалегідь знають, про що говоритимуть. Іноді вони навіть проводять репетиції майбутньої дискусії. Підготовлена таким чином, вона, безперечно, має свої переваги, даючи можливість щонайкраще ознайомити присутніх з поглядами фахівців на певну проблему. Натомість під час звичайної наради виникають спонтанні дискусії, учасники яких виступають не в заздалегідь визначеному порядку, а залежно від ситуації. При цьому висновки передбачити важко, вони виникають після дискутування.

Оптимальна кількість учасників наради – 10-12 осіб. Цілком імовірно, що, охоплюючи деякі важливі проблеми, дискусія навіть між двома – трьома фахівцями може дати вагомий результат. Якщо кількість учасників перевищує 16-18 осіб, то не всі матимуть змогу взяти активну участь в обговоренні

Білет №13

1. *Трудова книжка та особовий листок з обліку кадрів.*

Трудова книжка – це основний документ, що фіксує трудову діяльність працівника. Трудова книжка служить для встановлення загального, безперервного й спеціального трудового стажу. Точність її заповнення має велике значення. До трудової книжки працівника заносяться відомості про його звільнення, переміщення, заохочення.

Зберігається трудова книжка у відділі кадрів підприємства, організації або установи, де працює її власник. Працівник забирає її лише тоді, коли переходить працювати до іншої організації, установи. У разі її втрати дублікат видається за останнім місцем роботи. Згідно із чинним законодавством працівник має право взяти трудову книжку з відділу кадрів на деякий час за заявою.

Особовий листок з обліку кадрів – це обов'язковий документ, що заповнюється громадянином під час зарахування його на посаду. Навчання, для участі в певному конкурсі тощо. Він узагальнює автобіографічні відомості працівника шляхом фіксації їх у таблицях.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Прізвище, ім'я та по батькові
3. Дата і місце народження.
4. Фотографія особи, яка заповнює документ.
5. Відомості про освіту, наукові ступені, вчені звання.
6. Якими мовами володіє
7. Трудова діяльність
8. Державні нагороди.
9. Вітчизняні, зарубіжні та міжнародні наукові відзнаки
10. Відомості про родину
11. Паспортні дані
12. Домашня адреса
13. Особистий підпис
14. Дата заповнення.

2. *Довідка та її реквізити.*

Довідка – це документ, що містить опис та підтвердження тих чи інших фактів і подій.

Відповідно до призначення розрізняють:

Службові довідки – посвідчують обставини і факти в діяльності організацій, установ;

Особисті довідки – посвідчують обставини і факти з життя і діяльності окремих громадян.

Службова довідка має об'єктивно відображати стан справ, тому її складання потребує ретельного відбору та перевірки відомостей, зіставлення й аналізу отриманих даних. У ній можуть наводитися таблиці, приєднуватися додатки.

У діловодстві підприємства найчастіше виникає потреба складати довідки, що засвідчують місце роботи й оплату праці співробітників. Керівництво підприємства зобов'язане на прохання працівника видавати довідку про роботу в цій організації. При цьому можуть вказуватися спеціальність, посада, кваліфікація, час роботи і розмір заробітної праці.

Готують довідки-стандарти на бланках формату А5 з адресними даними підприємства і трафаретним текстом.

Довідки, як правило, починаються з прізвища, імені та по батькові в називному відмінку особи, про яку подають відомості. Далі викладаються дані про посаду, зарплату тощо.

На довідці обов'язково має бути дата її підписання. У тому разі, коли здійснюється облік видачі довідок, в окремому журналі проставляється порядковий номер довідки поряд з датою. Такі довідки готуються в одному примірнику.

Довідки, що подаються службовій особі всередині установи, називають **внутрішніми**. Їх підписує укладач.

Довідки, які готуються на запит зовнішніх організацій, називають **зовнішніми**. Їх підписує керівник підприємства. При цьому в довідці має бути заголовок, що розкриває короткий зміст тексту, і вказуються дата чи період, за який викладені відомості.

Коли постає необхідність включити в довідку відомості з кількох питань, текст поділяється на розділи, кількість яких визначається кількістю питань. Розділам дають заголовки і проставляють нумерацію арабськими цифрами. Якщо текст довідки має цифрові показники, він може оформлятися як таблиця.

Довідки з виробничої тематики складаються у двох примірниках. Один з них відправляється адресатові, другий підшивається до справи. За наявності в довідці відомостей фінансового характеру вона підписується керівником організації, головним бухгалтером і завіряється печаткою.

Довідки особистого характеру оформляють на бланках або на чистих аркушах. У тексті обов'язково зазначають назву установи чи організації, куди надається довідка.

Доцільно починати текст довідки особистого характеру з подання у називному відмінку прізвища, імені та по батькові особи, про яку надаються відомості. Не рекомендується вживати звороти на кшталт: дійсно вчиться, дійсно проживає, цим повідомляємо і т.п.

Реквізити довідки:

1. Назва відомства, установи(адресат);
2. Назва виду документа(довідка);
3. Дата;
4. Індекс;
5. Місце укладання;
6. Заголовок до тексту;
7. Текст;
8. Підпис;
9. Печатка.

Білет №14

1. **Оголошення. Запрошення.**

ОГОЛОШЕННЯ — це інформація про майбутній масовий захід.

Реквізити:

- 1) заголовок;
- 2) дата;
- 3) час та місце проведення заходу, його назва;
- 4) порядок денний або короткий виклад змісту заходу;
- 5) адреса та номери телефонів організації, яка проводить

За формою викладу оголошення бувають: письмові, мальовані, друковані в газетах, журналах. До них належать афіші, що рекламують кінофільми, концерти, вистави тощо.

В оголошеннях, крім чіткої мови, важливості теми, цікавості змісту, велике значення має оформлення: написання слів різними шрифтами, добір кольорів, симетричність розміщення повідомлень, а по радіо і телебаченню — час повідомлень, чіткість вимови, оригінальність композиції тексту. Оголошення широко використовують у підприємницькій діяльності.

Розрізняють організаційні та. рекламні оголошення. Організаційні мають на меті лише повідомити про масовий захід. Рекламні оголошення закликають до активної участі чи співпраці. Тому з метою увиразнення пропонованих послуг у рекламних оголошеннях графічно виділяють дієслова в неозначеній формі (на -ти, -ть), прислівники (зручно, надійно, швидко, якісно) або ж назву пропонованої послуги (столярне приладдя, шпалери, фурнітура тощо).

У текстах організаційних оголошень практично немає оцінної лексики. Вона може вживатися лише з метою заохочення: "Навчання в УДУХТ — це можливість отримати престижні

професії". Часто присудок або підмет і присудок виносять на початок речення: Правекс - банк приймає...; Надає...; Курси підготовки до вступу готують...

Запрошення — це коротке повідомлення про певну подію в науковому, політичному, культурному світі, в житті колективу або окремих осіб (визначних людей чи звичайних громадян) та прохання взяти в ній участь (активну чи споглядальну).

Запрошення бувають **іменні** (вони вимагають документа, що засвідчує запрошену особу) та **неіменні** - офіційна листівка (запрошення) є вхідною перепусткою на урочисті збори, засідання з певного приводу, наукову конференцію, святкову подію, на концерт чи вечір відпочинку.

2. Накази

Наказ - це розпорядчий документ, який видається керівником установи і стосується організаційних та кадрових питань.

Розрізняють накази щодо особового складу (*кадрові*) і накази із загальних питань (*організаційні*). **Кадровими** наказами оформляють призначення, звільнення, переміщення працівників, відрядження, відпустки, заохочення, стягнення.

У заголовку такого наказу зазначають: "щодо особового складу". Кожний пункт наказу починається з дієслова у наказовій формі (ПРИЗНАЧИТИ, ПЕРЕВЕСТИ, ЗВІЛЬНИТИ, ОГОЛОСИТИ), яке пишеться великими літерами. Наприкінці кожного пункту зазначається підстава для його складання. .

До викладу тексту наказу **існують певні вимоги**:

1. У наказах про прийняття на роботу обов'язково зазначають: а) на яку посаду; б) до якого структурного підрозділу; в) з якого числа оформляється на роботу; г) вид прийняття на роботу (на постійну, тимчасову, за сумісництвом); д) особливі умови роботи (з прийняттям матеріальної відповідальності, зі скороченим робочим днем).

2. У наказах про переведення на іншу роботу вказують вид і мотивування переведення.

3. У наказах про надання відпустки зазначають: а) вид відпустки (основна, додаткова, за тривалий стаж роботи на одному підприємстві, навчальна, у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю, без збереження заробітної плати, за сімейними обставинами); б) загальна кількість робочих днів; в) дата виходу у відпустку і повернення; г) період, за який надано відпустку.

4. У наказах про звільнення працівників зазначають: а) дату звільнення; б) мотивування.

Наказ набуває чинності з моменту його підписання. Начальник відділу кадрів зобов'язаний ознайомити зі змістом наказу осіб, які розписуються в оригіналі.

Організаційні накази видаються під час затвердження перспективних, річних та інших планів, при реорганізації або ліквідації структурних підрозділів.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Назва установи, що видає наказ, або назва посади керівника.
3. Місце видання.
4. Номер.
5. Дата.
6. Заголовок.
7. Текст. Що складається з двох частин:
 - Констатуються та аналізуються факти;
 - Подаються розпорядження, заохочення або стягнення.
8. Підпис керівника установи.
9. Печатка.

Білет №15

1. Інструкція. Положення. Статут.

Інструкція. Так називається організаційний документ, який видається органом державного управління з метою встановлення правил, які регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші сфери діяльності установ, урядових осіб і громадян. Інструкцію затверджує керівник установи. До документів цього виду належать методичні рекомендації, правила тощо.

Найпоширенішими різновидами є: інструкція з правил безпеки, експлуатації пристроїв, посадова інструкція.

Текст інструкції ділиться на розділи, пункти і підпункти. Інструкція починається з розділу «Загальні положення», який розкриває призначення інструкції, галузь її поширення, з'ясовує порядок використання. Текст інструкції має форму вказівок, тому поширеними є слова типу *потрібно, повинен, необхідно, слід, не допускається* тощо. Текст має бути стислим і точним, інформація викладається у безособовій формі або від третьої особи.

На інструкції ставиться дата її затвердження керівником установи.

Реквізити:

1. Назва виду документа
2. Гриф затвердження.
3. Заголовок
4. Текст.
5. Коди
6. Дата
7. Індекс
8. Місце видання.
9. Підписи.

Окрему групу становлять посадові інструкції, адресовані працівникам з визначенням їх посадових обов'язків і прав. Ці інструкції розробляє керівник працівника, а затверджує керівник підрозділу. Крім загальної частини, вони складаються із розділів, які визначають:

- _ Функції працівника;
- _ Обов'язки працівника;
- _ Права працівника;
- _ Посадові зв'язки;
- _ Оцінку роботи;
- _ Відповідальність

Положення. Таку назву має організаційний документ – правовий акт, що встановлює основні правила організаційної діяльності установ та їх структурних підрозділів, визначає правовий статус тимчасово створених комісій, бюро, груп. Положення затверджується вищими органами або керівниками установ.

Реквізити:

1. Герб.
2. Гриф про затвердження.
3. Назва виду документа.
4. Назва установи.
5. Дата .
6. Місце написання.
7. Текст, де вказуються:
 - _ Мета створення установи;
 - _ Основні завдання;
 - _ Права і обов'язки;
 - _ Керівництво;
 - _ Функціональні зв'язки з іншими установами;
 - _ Основні та обігові кошти;
 - _ Призначення службових приміщень;
 - _ Виробничо – господарська діяльність підприємства;
 - _ Контроль, перевірка та ревізування діяльності;
 - _ Способи реорганізації і ліквідації підприємства.

Статут - це зведення правил, що регулюють основи організації і діяльності установ певної галузі господарства.

Реквізити:

1. Гриф затвердження.
2. Назва виду документа.

3. Заголовок.

4. Текст, що складається з таких розділів:

- Загальні положення;
- Основна діяльність: у чому полягає її порядок;
- Планування й облік роботи;
- Призначення допоміжних служб;
- Взаємодія з іншими органами, що здійснюють подібну діяльність;
- Специфічні особливості діяльності;
- Відповідальність організації за виконання зобов'язань і порядок розгляду суперечок, пред'явлення претензії, позовів;
- Заохочення;
- Дисциплінарні стягнення.

Текст статуту розбивають на параграфи (статті, пункти), які групують у розділи (позначаються римськими цифрами).

Статуту після їх затвердження підлягають обов'язковій реєстрації в органах Міністерства фінансів України.

2. *Факси.*

Факс – узагальнена назва різноманітних за змістом документів, що безпосередньо за допомогою телекомунікативного зв'язку та принтера надходять до організації, установи, підприємства, фірми.

Факси пишуться на бланках підприємства для зовнішніх документів. Оформлення факсу відповідає оформленню службового листа.

Головні вимоги до тексту факсу – лаконічність, простота викладу. Факс складається в одному примірнику, який після передачі по апарату зберігається у справі.

Реквізити:

1. Назва документа(факс);
2. Дата;
3. Назва адресата, установи, яка передає факс;
4. Прізвище, посада особи, що підписала документ;
5. Назва організації й службової особи – одержувача факсу;
6. Текст.

Текст факсу складається без скорочень.

Білет №16

1. *Трудова угода.*

Трудова угода -це документ, яким регламентуються стосунки між установою і позаштатним працівником.

Трудова угода, укладена зі штатним працівником, визначає коло його доручень, які виходять за межі безпосередніх службових обов'язків.

Реквізити:

1. Назва виду документа
2. Заголовок.
3. Місце складання.
4. Дата.
5. Текст з переліком повноважень і зобов'язань сторін.
6. Юридичні адреси сторін.
7. Підписи.
8. Печатка установи.

Види прес-релізу	Мета	Час подання
Анонс	Ознайомити з подією	Задовго до події
Запрошення	Запросити на прес-конференцію або захід	За кілька днів до події або прес-конференції (з урахуванням графіка роботи ЗМІ)
Інформація	Висвітлити події, які відбуваються	Одночасно з подією
Резюме	Підбити підсумки події, визначити перспективи на майбутнє	Після закінчення події

Трудова угода складається в декількох примірниках, один з яких передається виконавцю, а решта зберігаються у справах організації-замовника.

2. Прес-реліз .

Прес-реліз - це документ, у якому установа подає інформацію про певну подію або захід до засобів масової інформації (ЗМІ). Метою написання прес-релізу є ознайомлення ЗМІ з подією і подальше висвітлення її у найбільш вигідному або важливому для установи аспекті. Інколи журналісти використовують прес-релізи у своїх статтях без змін.

За функціональним призначенням і терміном подання відносно події прес-релізи поділяються на такі види:

Реквізити прес-релізу:

1. Дата подання.
2. Назва виду документа.
3. Назва і логотип установи, яка підготувала прес-реліз.
4. Контактна особа, номер телефону та адреса для отримання подальшої інформації
5. Заголовок.
6. Текст, який містить відомості про:
7. Зміст події.
8. Організаторів;
9. Місце події;
10. Час;
11. Причини і значення події.

Обсяг прес-релізу, спосіб подання матеріалу, вибір мовних засобів спрямовані на те, щоб журналіст(редактор) зацікавився подією, прийняв рішення про доцільність участі в цій події та її подальшого висвітлення.

Під час написання прес-релізу дотримуються таких вимог:

- обсяг – 1-2 сторінки;
- простий за формою, інтригуючий заголовок (у формі запитання, твердження, іноді парадоксального);
- перевага надається дієсловам активного стану;
- уникати жаргону;
- не використовувати скорочень;

Білет №17

1. Контракт. Договір

Контракт - це правовий документ, що засвідчує певну домовленість між підприємством, організацією чи установою й працівником про умови спільної виробничої й творчої діяльності. Згідно із Законами України «Про підприємство», «Про власність», «Про освіту» громадяни через контракт реалізують право розпоряджатися своїми здібностями до праці.

Реквізити:

1. Назва виду документа із стислим зазначенням його призначення (на виконання обов'язків, на управління підприємством).

2. Дата й місце підписання.
3. Орган, що наймає працівника.
4. Посада, прізвище, ім'я, по батькові того, кого наймають.
5. Термін дії контракту.
6. Текст.
7. Підписи сторін – укладачів контракту.
8. Печатка, що засвідчує підпис наймача.

Структура тексту:

1. Загальні положення.
2. Функції та обов'язки керівника (фахівця).
3. Компетенція і права керівника (фахівця).
4. Матеріальне та соціально-побутове забезпечення фахівця.
5. Відповідальність сторін, вирішення спорів.
6. Зміна й розірвання контракту.
7. Адреси сторін та інші відомості.

Контракт складається у двох примірниках – по одному для кожної сторони; про це зазначається у тексті контракту.

Договір — це письмова угода двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення господарських взаємовідносин. Договір може бути укладений між приватними особами й організацією та між організаціями. Цивільний кодекс передбачає різні типи договорів.

Договір постачання – це договір, за яким організація-постачальник зобов'язується в певні терміни передати організації-покупцеві у власність певну продукцію, а організація-покупець зобов'язується оплатити продукцію за встановленими цінами .

Договір підряду — це договір, за яким підприємець-підрядник зобов'язується виконати певний обсяг робіт підприємству-замовнику.

Договір про матеріальну відповідальність – це договір, за яким одна сторона бере на себе повну матеріальну відповідальність за прийняті матеріальні цінності й зобов'язується дотримуватися встановлених договором правил зберігання, обліку, відвантаження, а інша сторона зобов'язується дотримуватися встановлених договором правил зберігання, обліку, відвантаження, а інша сторона зобов'язується створити нормальні умови праці матеріально відповідальним особам.

Договір про спільну діяльність — це договір, що укладається між двома й більше організаціями для проведення спільних досліджень, будівництва, експлуатації підприємств. Укладаючи цей договір, сторони визначають розмір і характер внесків: грошові, майнові, трудова участь.

Договори щодо створення нових форм господарювання - це договори, які спрямовані на організацію асоціацій, малих підприємств, комерційних банків, орендних підприємств. Для створення асоціацій необхідно укласти установчий договір.

Установчий договір — це договір, що закріплює взаємні права та обов'язки всіх учасників створення асоціації.

Звичайно ж, назвати всі договори з господарської діяльності неможливо, оскільки їх багато: це і договір про одержання позики, договори про посередницькі послуги, договори оренди, договір на здійснення кредитно-розрахункового обслуговування тощо.

Крім договорів з господарської діяльності, виділяють ще трудові договори.

Трудовий договір – це угода між особою, що наймається на роботу, та керівником установи, організації або уповноваженим ним органом. За цим договором працівник зобов'язується в виконувати певну роботу, а керівник — виплачувати йому заробітну плату та забезпечувати належні умови праці.

Відповідно до нормативних актів договори повинні мати такі реквізити:

- 1) назву документа;
- 2) зазначення місця укладання й дати;
- 3) вступну частину (точні й повні назви сторін, їх представників(прізвище, ім'я, по батькові), повноваження, на підставі яких вони діють);
- 4) зміст договору;
- 5) термін виконання договору;
- 6) кількісні та якісні показники продукції;

- 7) зазначення ціни робіт (продукції) і загальної суми;
- 8) порядок виконання роботи;
- 9) порядок розрахунків між сторонами;
- 10) додаткові умови до договору;
- 11) вказівки на майнову відповідальність за повне або часткове невиконання договору;
- 12) порядок і місце, розв'язання суперечок;
- 13) загальний термін дії договору;
- 14) юридичні адреси сторін, що укладають договір;
- 15) власноручні підписи сторін;ї
- 16) печатки установи або обох сторін, які укладають договір.

Договір вважають укладеним тоді, коли сторони дійшли згоди з усіх пунктів і відповідно оформили його письмово.

2. Заява, її реквізити та оформлення.

Заява — це офіційне повідомлення в усній або письмовій формі, в якому викладається певне прохання. Належить заява до документів щодо особового складу.

Заяви бувають від організацій, установ та особисті. **В особистій заяві реквізити рекомендується розташовувати в такій послідовності:**

1. Праворуч вказується назва організації чи установи, куди подається заява.
2. Нижче у стовпчик — назва професії, місце роботи, прізвище, ім'я, по батькові, адреса того, хто подає заяву (якщо заява адресується до тієї організації, де працює автор, не треба зазначати домашню адресу, а достатньо назвати посаду й місце роботи чи структурний підрозділ).
3. Ще нижче посередині рядка пишеться слово Заява з великої літери й не ставиться крапка.

З великої літери й з абзацу починається текст заяви, де чітко викладається прохання з коротким його обґрунтуванням.

Після тексту заяви ліворуч вміщується дата, а праворуч — підпис особи, яка писала заяву.

У складній заяві також подаються відомості про те, які саме документи додані до заяви на підтвердження правомірності висловленого в ній прохання (документи перелічуються після основного тексту перед підписом).

Заява пишеться від руки в одному примірнику.

Білет №18

1. Реферат, правила оформлення реферату

Реферат — письмовий виклад наукової статті, монографії, результатів наукового дослідження, змісту книги.

Цей термін має й інше значення: доповідь на будь-яку тему, написана на основі критичного огляду літератури та інших джерел.

Реферат обов'язково містить:

1. Назву.
2. Тему.
3. Текст.
4. Висновки.

Якщо це реферат результатів наукового дослідження (реферат кандидатської чи докторської дисертації), то текст його складатиметься з окремих розділів:

- актуальність дослідження;
- об'єкт дослідження;
- предмет дослідження;
- мета;
- методологічна та теоретична основа;
- методи дослідження;
- наукова новизна;
- значущість;
- практична цінність;
- особистий внесок здобувача;
- положення, що виносяться на захист;

- апробація результатів дослідження;
- структура та обсяг дисертації;
- основний зміст роботи;
- висновки;
- публікації автора.

2. Резолюція

Резолюція – це документ, який фіксує рішення, постанову. Найчастіше резолюцію приймають на зборах, з'їздах, конференціях; її вміщують у кінці протоколу або пишуть окремо й додають до нього.

Резолюція складається із вступної (констатуючої) і директивної частини. У констатуючій частині спочатку відзначають досягнення з питання, що розглядається, а потім указують недоліки. У директивній (резолютивній) частині роблять узагальнені висновки, оцінюють роботу, визначають конкретні заходи з кожного питання, спрямовані на виконання поставлених завдань, усунення виявлених недоліків, зазначають відповідальних осіб.

Білет №19

1. Постанова. Розпорядження.

Постанова. Цим терміном називають два види документів.

1. Заключна частина протоколу засідання зборів, правління, президії тощо. Ця постанова входить у протокол чи додається до нього, за потреби може оформлятися як витяг із протоколу.

2. Правовий акт, що приймається вищими й деякими центральними органами колегіального управління та стосується кардинальних проблем.

Постанова оформляється на бланку.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Дата.
3. Індекс.
4. Місце видання.
5. Заголовок.
6. Текст. Що складається із таких частин:

- *Констатуючої* (викладаються мотиви дій, дається посилання на розпорядчий документ вищого органу – підстава для видання постанови);

- *Розпорядчої* (текст викладається в наказовій формі)

7. Підписи.

8. Візи.

9. Гриф узгодження.

10. Коди.

У кожному пункті постанови переходяться дії, виконавці (організація, підрозділ або особа) і термін виконання.

Датою постанови є дата засідання, на якому її прийнято.

Підписують постанову голова і секретар.

Розпорядження – це правовий акт, що видається керівником або колегіальним органом з метою вирішення оперативних питань. Має обмежений термін дії та стосується вузького кола організацій. Посадових осіб і громадян – виконавців розпорядження.

Реквізити:

1. Назва структурного підрозділу.
2. Коди.
3. Назва виду документа.
4. Дата.
5. Індекс.
6. Місце видання.
7. Заголовок до тексту.
8. Текст. Що містить такі частини:

- *Констатуючу* (вказуються мета або причини видання);

- *Розпорядчу* (вказуються дії, які треба виконати, та особи, відповідальні за виконання)
- 9. Підпис.

2. Скарга

Це документ, у якому особа (установа) вказує на порушення її прав та інтересів з боку іншої особи(установи) і пропонує вжити належних заходів для ліквідації такого порушення.

Реквізити:

1. Адресат (назва установи або посада, прізвище та ініціали особи, яка має повноваження щодо розгляду цієї)
фсарги);
2. Адресант (прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку, посада, при потребі домашня адреса й паспортні дані особи, яка подає скаргу).
3. Назва виду документа.
4. Текст.
5. Дата.
6. Підпис.
7. Засвідчення підпису (якщо потрібно).

Білет №20

1. Основні ознаки офіційно-ділового стилю.

Офіційно-діловий стиль — це мова ділових паперів, розпоряджень, постанов, програм, заяв, автобіографій, резолюцій, протоколів, законів, актів, наказів, анкет, розписок тощо. Це один з найдавніших стилів. Його ознаки знаходимо в документах XI—XII ст. (Мстиславова грамота 1130р.), в українсько-молдавських грамотах, українських грамотах XIV та XV ст., українських літописах (офіційні листи, угоди і т. ін.). Сфера вживання ділового стилю зумовлює його жанрову розгалуженість. Обслуговуючи потреби суспільства в державному, громадському, економічному й політичному житті, тексти офіційно-ділового стилю мають виразні відмінності й у межах того самого жанру. Однак для всіх текстів офіційно-ділового стилю характерні й спільні мовні риси.

1. Наявність реквізитів, які 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. Підпис є обов'язковим реквізитом будь-якого документа.

2. Точність, послідовність і лаконічність викладу фактів, гранична чіткість у висловленні. Діловий стиль позбавлений образності, емоційності та індивідуальних авторських рис.

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

А) широке вживання готових словесних формул типу *у зв'язку з, відповідно до, з метою, згідно з*, що спрощує й полегшує процес укладання окремих видів документів;

Б) повторюваність тих самих слів, форм, зворотів, конструкцій як результат досягнення однотипності вираження думки.

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

5. Для чіткої організації текст ділиться на параграфи, пункти, підпункти.

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

7. 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 із сурядним і підрядним зв'язком.

Отже, тексти офіційно-ділового стилю вимагають документаційних тверджень, точності формулювань, не припускають двозначності тлумачення змісту

2. Резюме, реквізити резюме.

Резюме – це документ, в якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність та професійні успіхи й досягнення особистості, яка його складає..

Взагалі не встановлено якихось суворих вимог щодо розташування реквізитів резюме, але одним з найпоширеніших є зразок, коли подається:

1. Назва документа
2. Прізвище, ім'я та по батькові особи, яка складає резюме.
3. Мета складання резюме.
4. Досвід роботи.
5. Освіта.
6. Знання мов.
7. Контактний телефон.

Може бути й інший варіант розміщення реквізитів: спочатку називається посада, яку ви обіймаєте зараз, потім у зворотному хронологічному порядку перераховуються посади, які ви обіймали до цього, а в кінці зазначається освіта.

Основна вимога до такого документа — вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу.

У фірмах, інституціях, агенціях, установах зазвичай здійснюється комп'ютерне вивчення резюме, що полягає у виділенні головних (стрижневих) слів: назв компаній, фірм, посад, стажу роботи, здобутої освіти. Комп'ютер «переглядає» резюме кожного із претендентів на вакантну посаду й відповідно до кількості знайдених стрижневих слів надає йому певний порядковий номер. Аби досягти успіху, під час складання резюме рекомендують дотримуватися таких правил:

1. Формулюйте свою мету зрозуміло, чітко, дохідливо.
2. Намагайтеся вжити якомога більше фахових слів, що відповідають посаді, яку ви хочете обійняти. Під час комп'ютерного вивчення дієслова не читаються, а враховуються іменники, що є назвами посад, та професійні терміни.
3. Для кожного конкурсу складайте окреме резюме.
4. Намагайтеся не вживати такі слова, як «я», «ми». Замість них вживайте на початку речення активні дієслова: *організував, створив, керував, вивчав, обізнаний з*.
5. Не надсилайте своєї фотокартки, якщо цього спеціально не передбачено.
6. Не вказуйте розмір заробітної плати й особисті відомості.
7. Для передруку резюме використовуйте якісний папір стандартного розміру (ні в якому разі не крейдяний).

Якщо ви обіймаєте не надто високу посаду, то під час складання резюме краще зосередитися на великому досвіді роботи й набутих навичках.

Пам'ятайте: із тексту резюме має вимальовуватися образ автора – досвідченого, надійного, чесного працівника.

Білет №21

1. Трудова угода і договір.

Трудова угода - це документ, яким регламентуються стосунки між установою і позаштатним працівником.

Трудова угода, укладена зі штатним працівником, визначає коло його доручень, які виходять за межі безпосередніх службових обов'язків.

Реквізити:

1. Назва виду документа
2. Заголовок.
3. Місце складання.
4. Дата.
5. Текст з переліком повноважень і зобов'язань сторін.
6. Юридичні адреси сторін.
7. Підписи.
8. Печатка установи.

Трудова угода складається в декількох примірниках, один з яких передається виконавцю, а решта зберігаються у справах організації-замовника.

Договір — це письмова угода двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення господарських взаємовідносин. Договір може бути укладений між приватними особами й організацією та між організаціями. Цивільний кодекс передбачає різні типи договорів.

Договір постачання – це договір, за яким організація-постачальник зобов'язується в певні терміни передати організації-покупцеві у власність певну продукцію, а організація-покупець зобов'язується оплатити продукцію за встановленими цінами .

Договір підряду — це договір, за яким підприємець-підрядник зобов'язується виконати певний обсяг робіт підприємству-замовнику.

Договір про матеріальну відповідальність – це договір, за яким одна сторона бере на себе повну матеріальну відповідальність за прийняті матеріальні цінності й зобов'язується дотримуватися встановлених договором правил зберігання, обліку, відвантаження, а інша сторона зобов'язується дотримуватися встановлених договором правил зберігання, обліку, відвантаження, а інша сторона зобов'язується створити нормальні умови праці матеріально відповідальним особам.

Договір про спільну діяльність — це договір, що укладається між двома й більше організаціями для проведення спільних досліджень, будівництва, експлуатації підприємств. Укладаючи цей договір, сторони визначають розмір і характер внесків: грошові, майнові, трудова участь.

Договори щодо створення нових форм господарювання - це договори, які спрямовані на організацію асоціацій, малих підприємств, комерційних банків, орендних підприємств. Для створення асоціацій необхідно укласти установчий договір.

Установчий договір — це договір, що закріплює взаємні права та обов'язки всіх учасників створення асоціації.

Звичайно ж, назвати всі договори з господарської діяльності неможливо, оскільки їх багато: це і договір про одержання позики, договори про посередницькі послуги, договори оренди, договір на здійснення кредитно-розрахункового обслуговування тощо.

Крім договорів з господарської діяльності, виділяють ще трудові договори.

Трудовий договір – це угода між особою, що наймається на роботу, та керівником установи, організації або уповноваженим ним органом. За цим договором працівник зобов'язується в виконувати певну роботу, а керівник — виплачувати йому заробітну плату та забезпечувати належні умови праці.

Відповідно до нормативних актів договори повинні мати такі реквізити:

- 1) назву документа;
- 2) зазначення місця укладання й дати;
- 3) вступну частину (точні й повні назви сторін, їх представників(прізвище, ім'я по батькові), повноваження, на підставі яких вони діють);
- 4) зміст договору;
- 5) термін виконання договору;
- 6) кількісні та якісні показники продукції;
- 7) зазначення ціни робіт (продукції) і загальної суми;
- 8) порядок виконання роботи;
- 9) порядок розрахунків між сторонами;
- 10) додаткові умови до договору;
- 11) вказівки на майнову відповідальність за повне або часткове невиконання договору;
- 12) порядок і місце, розв'язання суперечок;
- 13) загальний термін дії договору;
- 14) юридичні адреси сторін, що укладають договір;
- 15) власноручні підписи сторін;ї
- 16) печатки установи або обох сторін, які укладають договір.

Договір вважають укладеним тоді, коли сторони дійшли згоди з усіх пунктів і відповідно оформили його письмово.

2. **Посвідчення. Огляд.**

Посвідчення - документ щодо особового складу, який посвідчує факти діяльності, повноваження громадян.

Розрізняють кілька видів посвідчень: посвідчення особи, відряджувальне посвідчення.

Посвідчення особи – це документ, що підтверджує факт належності пред'явника до кадрового складу організації, установи.

Посвідчення про відрядження – типовий документ, що свідчить про направлення працівника у певний пункт призначення.

Посвідчення про надання певних повноважень — документ, який підтверджує право пред'явника вчиняти певні дії, доводить його уповноваженість у певній сфері.

Реквізити:

1. Найменування установи, яка видала посвідчення.
2. Назва виду документа.
3. Прізвище, ім'я, по батькові власника.
4. Термін дії.
5. Підпис керівника установи, що видала посвідчення.
6. Печатка установи.
7. Дата видери.
8. Фотокартка.

Огляд - так називається довідково-інформаційний документ, призначений для інформування підвідомчих та інших організацій про хід робіт чи їх підсумки за певний період. Огляд близький до довідки, але на відміну від неї містить аналіз діяльності не однієї, а кількох установ.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Заголовок.
3. Текст, що складається зі:
 - ❖ Вступу, де вказується підстава створення документа;
 - ❖ Основної частини, у якій аналізуються результати огляду, перераховуються причини недоліків у діяльності установ, наводяться негативні і позитивні приклади;
 - ❖ Висновки, де подаються зауваження та пропозиції.
4. Дата.
5. Місце складання.
6. Підпис особи, яка складала огляд.
7. Печатка.

Білет №22

1. *Написання цифр та символів у ділових паперах.*

Багатозначні числа розбиваються на класи по три цифри справа наліво і відокремлюються одна від одної проміжком в один знак. Чотиризначні числа не поділяються на класи.

Наприклад: 10 513; 1997

Цифри, як арабські, так і римські, відокремлюються від слів проміжком. Винятком є букви, що входять до складу словесно-цифрових позначень, які пишуться разом або через дефіс.

Наприклад: *будинок 76; до справи 34Б; стереопрогравач "Діана П406С"*.

Порядкові числівники мають відмінкові закінчення, які пишуться через дефіс. Наприклад: *1-ша лінія; 3-тє видання.*

Якщо записаний цілий ряд порядкових числівників, то відмінкове закінчення ставлять тільки після останньої цифри.

Наприклад: *1, 2 і 3-й томи.*

Порядкові числівники позначаються римськими цифрами, пишуться без відмінкових закінчень.

Наприклад: *II татунок; I курс.*

Складні прикметники, першою частиною яких є числівник, що позначається цифрою, пишуть без відмінкових закінчень через дефіс.

Наприклад: *2-ступеневий; 5-поверховий.*

Числа до десяти рекомендується в текстах писати словами, а після десяти — цифрами: *п'ять комп'ютерів; 156 студентів.*

Десяткові дробі пишуться двома способами:

Прості дробі пишуться двома способами:

1. Через косу риску. Проміжка між чисельником і знаменником не роблять,

Наприклад: 4/5; 2/3; 1/4

2. Чисельник від знаменника відділяється горизонтальною рискою.

Наприклад:

$\frac{4}{5}$; $\frac{2}{3}$; $\frac{1}{4}$

У змішаних дробах ціле число відділяють від дробової частини інтервалом в один знак.

Наприклад: $1\frac{2}{3}$; $5\frac{1}{4}$

4

Римські цифри від слів відокремлюють проміжком. Наприклад: *XX століття*.

Знаки "номер" (№); "параграф" (§) і "градус" (°) відокремлюють від цифри інтервалом: № 25; § 17;

45°. Проте знак «за Цельсієм» (C) пишеться разом із знаком "градус": 36,6 °C

Символи "процент" (%), "хвилина" (′), "секунда" (″) пишуться разом із цифрою: 110%; 30′; (У; 30′20″).

Знаки "номер", "параграф", "процент", "градус" у множині не подвоюються.

Арифметичні знаки "плюс" (+), "мінус" (-) «множення» (x), "ділення" (:), знак "дорівнює" (=) відокремлюються від цифри проміжком в один знак. Вони записуються тільки з цифрами, у тексті — словами.

Знак граничного відхилення (±) пишуть із цифрою разом: ±0,43.

Між від'ємними та додатними величинами, які означають крайні межі, знак "тире" не ставиться. У цьому разі пишуть прийменники "від" і "до". Наприклад, *температура повітря піднялася від -5 до +10 °C*. Показники степеня та індекси пишуть разом із цифрою: 102; 255.

Географічні та математичні позначення пишуть скорочено.

Міри довжини і ваги позначають відповідно до метричної системи: км (кілометр), м (метр), дм (дециметр), см (сантиметр), мм (міліметр), т (тонна), ц (центнер), кг, (кілограм), г (грам), мг (міліграм), млрд (мільярд), млн (мільйон), тис. (тисяча).

Міри площі та об'єму скорочують так:

км² (квадратний кілометр), м² (квадратний метр), м³ (кубічний метр), см³ (кубічний сантиметр).

У хімічних формулах інтервал між цифрами і буквами не роблять. Наприклад: H₂O, H₂SO₄.

2. Автобіографія та її реквізити.

Автобіографія - це документ, у якому особа повідомляє основні факти своєї біографії. Належить до документів щодо особового складу

Це життєпис, документ щодо особового складу, що в ньому особа повідомляє основні факти своєї біографії. Документ, як правило, пишеться власною рукою на чистому паперовому аркуші. Іноді підприємство чи установа, яка приймає осіб на роботу або навчання. Укладає спеціальний бланк. Характер тексту автобіографії розповідний, виклад відомостей – за хронологією.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Текст, у якому зазначаються:
 - прізвище, ім'я, по батькові;
 - дата народження;
 - місце народження;
 - відомості про освіту (повне найменування всіх навчальних закладів, у яких довелося навчатися);
 - відомості про трудову діяльність (коротко, у хронологічній послідовності про склад сім'ї (батько, мати, чоловік, дружина, діти).
3. Дата написання.
4. Підпис.

Кожне нове повідомлення пишеться з абзацу.

1. *Доповідна та пояснювальна записка.*

Доповідна записка — документ, адресований керівникові певної чи вищої установи з інформацією про ситуацію, що склалася, про наявні факти, явища, про виконану роботу з висновками та пропозиціями автора.

Відповідно до змісту фіксованої інформації доповідні записки бувають:

1. звітні;
2. інформаційні;
3. ініціативні.

З погляду адресності розрізняють **внутрішні** доповідні записки, що адресуються керівникові установи або підрозділу, в яких працює укладач, і **зовнішні**, що адресуються керівникові вищої організації.

Текст доповідних записок пишеться від руки або друкується на машинці чи на комп'ютері.

Внутрішню доповідну записку підписує той, хто її складає. Зовнішню оформляють на загальному бланку установи за підписом керівника.

Пояснювальна записка з'ясовує зміст певних положень основного документа (плану, звіту, проекту тощо) або пояснює причини певного факту, вчинку, події.

Залежно від змісту і призначення пояснювальні записки поділяються на 2 групи: записки *службового* характеру та *особисті* записки громадян з приводу їхньої поведінки, роботи і т. ін.

Пояснювальна службова записка укладається для з'ясування ситуацій, фактів, дій або вчинків працівника на вимогу керівника, а в деяких випадках — з ініціативи підлеглого. Виклад тексту пояснювальної записки може бути прямим, коли він містить у чіткій послідовності вступ, доказову частину і висновки, і зворотним, коли висновки передують доказовій частині.

Пояснювальна записка, яка не виходить за межі установи (внутрішня), оформляється на бланку або на стандартному аркуші паперу формату А4.

Якщо записка скеровується за межі установи (зовнішня), її оформляють на бланку і реєструють.

Реквізити службових записок:

1. назва структурного підрозділу;
2. адресат (назва посади, прізвище та ініціали посадової особи);
3. назва виду документа (доповідна записка);
4. дата;
5. індекс;
6. місце видання;
7. заголовок (стислий зміст тексту);
8. текст;
9. додаток(якщо є);
10. підпис.

2 *Правила та статут*

ПРАВИЛА- це службові документи, у яких викладаються настанови чи вимоги, що регламентують певний порядок дій поведінки юридичних та фізичних осіб.

За формою і змістом правила подібні до інструкцій, іноді є їх складовою частиною.

Реквізити:

1. Гриф затвердження.
2. Назва виду документа.
3. Заголовок (короткий виклад призначення правил).
4. Дата.
5. Номер.
6. Текст (може складатися із пунктів).
7. Підпис особи, відповідальної за складання правил.

Виконання правил обов'язкове для всіх, кого вони стосуються, і тому їх можна віднести до правових документів.

Статут - це зведення правил, що регулюють основи організації і діяльності установ певної галузі господарства.

Реквізити:

1. Гриф затвердження.
2. Назва виду документа.
3. Заголовок.
4. Текст, що складається з таких розділів:

- Загальні положення;
- Основна діяльність: у чому полягає її порядок;
- Планування й облік роботи;
- Призначення допоміжних служб;
- Взаємодія з іншими органами, що здійснюють подібну діяльність;
- Специфічні особливості діяльності;
- Відповідальність організації за виконання зобов'язань і порядок розгляду суперечок, пред'явлення претензії, позовів;
- Заохочення;
- Дисциплінарні стягнення.

Текст статуту розбивають на параграфи (статті, пункти), які групують у розділи (позначаються римськими цифрами).

Статути після їх затвердження підлягають обов'язковій реєстрації в органах Міністерства фінансів України.

Білет №24

1. *Культура усного ділового спілкування*

Існування людського колективу, виробництва. Трудової діяльності, творчої праці неможливе без мови. Головна складність в оволодінні усним мовленням полягає у необхідності визначати на слух, інтуїтивно доцільність чи недоцільність того чи іншого слова. Звороту, інтонації, манери мови у кожному конкретному випадку.

До усного ділового мовлення ставляться такі вимоги:

1. Точність у формулюванні думки, недвозначність;
2. Логічність;
3. Стислість;
4. Відповідність між змістом і мовними засобами;
5. Відповідність між мовними засобами та обставинами мовлення;
6. Відповідність між мовними засобами та стилем викладу;
7. Вживання сталих словосполучень;
8. Різноманітність мовних засобів;
9. Нешаблонність у побудові висловлювання;
10. Доречність;
11. Виразність дикції;
12. Відповідність інтонації мовленнєвій ситуації.

Загальна мовна культура визначається і знанням норм літературної мови, і ерудицією, і світоглядом людини, і культурою мислення. І технікою мовлення. Усне ділове мовлення – це розмовно-літературне мовлення, що наближується до мовлення писемного.

Існують три універсальні величини ділового спілкування: погляд, усмішка та відстань, на якій ведеться бесіда:

1. **Погляд** – найсильніший компонент розмови.
2. **Усмішка**. Перш ніж говорити, усміхніться.
3. Надсимволічною є **відстань**, на якій ведеться бесіда.

Етикет(з фр *etiquette* – ярлик, етикетка) – це правила поведінки і спілкування людей у суспільстві.

Мовленнєвий службовий етикет – це правила мовленнєвої поведінки на роботі.

2. *Бібліографія*

Бібліографія – це список літератури з певного питання. У книзі бібліографія слугує для поглиблення і розширення знань читачів з певної галузі науки, якій присвячено основний зміст книги.

Розрізняють бібліографію:

- 1) **реєстраційну** — знайомить читачів з назвами усіх книг з конкретного питання;
- 2) **рекомендаційну** - містить назви книг, які автор радить прочитати;

3) **як список використаної літератури** - містить перелік книг, на якій посилається автор. Вибір автором певного типу бібліографії залежить від характеру й призначення видання.

Способи розташування бібліографічних відомостей

Порядок розміщення назв книг у списках літератури може бути алфавітним, хронологічним, тематичним. В середині тематичних рубрик слід дотримуватися алфавітного або хронологічного принципу розташування назв.

Список літератури може записуватися двома способами:

1) перший рядок назви книги пишеться від лівого поля без абзацу, а другий і наступні рядки — з абзацу, наприклад:

Бондар Д. Д. Практикум з металооброблення: Навч. посіб. - Донецьк: Майстер, 1991. -130 с.;

2) перший рядок назви книги пишеться з абзацу, а другий і наступні рядки — від лівого поля без абзацу, наприклад:

Томан І. Мистецтво говорити: Пер. з чес. - 2-ге вид. - К.: Політвидав України, 1989. —298с., іл.

Перевага частіше надається другому способу.

Список літератури, вміщений у кінці книги, пишеться через два інтервали. Бібліографічне посилення, вміщене в кінці сторінки, оформляється як покликання.

Правила складання бібліографічного опису

1. Автор (прізвище, ініціали); крапка; якщо книга написана, кількома авторами, то вони перераховуються через кому.

Якщо посібник написаний чотирма авторами і більше, то вказують лише першого, а замість прізвищ інших авторів зазначається "та ін."

2. Назва книги (без скорочень і без лапок); двокрапка. Підзаголовок (без лапок); крапка; тире.

3. Початкові відомості (місце видання, видавництво, рік видання).

3.1. Місце видати — з великої літери скорочено - Москва (М.), Санкт-Петербург (СПб), Київ (К.), Харків (Ж.), Львів (Л.); крапка; двокрапка. Усі інші міста повністю - Донецьк, Одеса, Мінськ; двокрапка.

3.2 Назва видавництва (без лапок) з великої літери; кома.

3.3 Том, частина — скорочено а великої літери (Т., Ч.); цифра тому або частини; крапка; тире. Випуск - з великої літери, скорочено (Вип.); крапка; тире.

3.4 Слово "Видання" — з великої літери, скорочено; крапка; порядковий номер видання арабськими цифрами; крапка; тире (Вид. 2-ге).

3.5 Рік видання (лише арабськими цифрами); крапка; тире.

3.6. Якщо вказується загальна кількість сторінок, то пишуться арабські цифри на позначення номера сторінки; слово "сторінка" записується скорочено, з маленької літери. Наприклад: 350 с.

Якщо вказуються конкретні сторінки, то спочатку пишеться слово «сторінка» скорочено з великої літери (С.) ; крапка; «арабськими цифрами номери сторінок, наприклад: С. 35-48; С. 15.

4. Якщо на одній сторінці декілька покликань, то при повторюванні бібліографічних відомостей достатньо вказати "Там само», поставити крапку й тире й записати номери сторінок, на які посилаються. Наприклад: Там само. - С. 65 - 70.

Білет №25

1. Заповіт

Так називається довідково-інформаційний документ, яким громадяни реалізують своє право згідно з Цивільним кодексом України заповідати у разі власної смерті своє майно або його частину насамперед особам, які входять до кола спадкоємців, а також стороннім особам, державі, установам; а також позбавляти права на спадщину спадкоємців за законом. Заповіт складається у двох примірниках, посвідчується нотаріусом, який і зберігає один з його примірників.

Реквізити:

1. Назва документа.

2. Вказівка місця і дати складання заповіту.

3. Текст, у якому вказуються:

- прізвище, ім'я, по батькові заповідача;
- адреса, за якою він мешкає;
- вказівки, кому і яке майно заповідається.

4. Підпис заповідача.

5. Посвідчуючий підпис нотаріуса.

6. Підпис нотаріуса і його розшифрування.

7. Печатка.

2. Анотація та рецензія.

Анотація - таку назву має довідково-інформаційний документ – коротка характеристика змісту книги, статті, рукописного тексту тощо. У ній наводяться найважливіші питання роботи, викладається зміст і дається її характеристика(оцінка). Анотація може бути подана двома мовами: мовою тексту та однією з іноземних.

Реквізити:

1. Прізвище та ініціали автора книги чи статті.
2. Бібліографічний опис: назва видання, назва збірника (для статті), місце видання, видавництво, рік, кількість сторінок (або сторінки у збірнику).
3. Текст.
4. Вказівка категорії читачів, яким рекомендується ановане видання.

Рецензія - таку назву має довідково-інформаційний документ – критичний відгук (дає аналіз і оцінку) на художній твір, друковану працю. Статтю, рукопис тощо.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Заголовок (який містить назву рецензованої роботи, прізвище та ініціали її автора, рік публікації, видавництво).
3. Текст, що складається з двох частин:
4. Короткий виклад змісту роботи, її актуальність;
5. Висновки, зауваження, оцінки автора рецензії.
6. Підпис та посада рецензента.
7. Дата