**2.Вимоги до тексту документів**

**Текст** — головний елемент документа. При складанні тексту документа мають виконуватися вимоги, найголовніші з яких — достовірність та об'єктивність змісту, нейтральність тону, повнота інформації та максимальна стислість.

Достовірним текст документа є тоді, коли викладені в ньому факти відображають справжній стан речей.

Точним текст документа є тоді, коли в ньому не допускається подвійного тлумачення слів та висловів.

Повним називається такий текст документа, зміст якого вичерпує всі обставини справи.

Стислим є текст, у якому відсутні зайві слова та смислові повтори, надмірно довгі міркування не по суті справи.

Переконливим є такий текст, який веде до прийняття адресатом пропозиції або виконання прохань, викладених у документі.

Текст складається з таких логічних елементів:

1) вступу (зазначається привід, що призвів до укладення документа, викладається історія питання таін.);

2) доказу (викладається суть питання: докази, пояснення, міркування, що супроводжуються цифровими розрахунками, посиланнями на законодавчі акти й інші матеріали);

3) закінчення (формулюється мета, заради якої складено документ).

Текст документа, що складається з самого закінчення, називається простим, а той, що містить також інші логічні елементи, — складним.

Залежно від змісту документів застосовується прямий (після вступу іде доказ і закінчення) або зворотний (спочатку викладається закінчення, потім доказ, вступ відсутній) порядок розташування логічних елементів

**3. Синтаксичні особливості офіційно-ділових текстів**

Загальна грамотність документа, що виражається в чіткості й логічності викладу, дотриманні правописних норм, а також дотриманні правил, обов'язкових для ділових паперів, досягається, зокрема, за рахунок синтаксису. Здебільшого це прямий порядок слів з узгодженими й неузгодженими означеннями. Вставні слова, які пояснюють окремі поняття чи систематизують виклад, переважно стоять на початку речення. Щодо структури речень ділових документів, то майже всі присудки вживаються в теперішньому часі. Наприклад: рекламне агентство міжнародноїтелерадіокомпанії «Тоніс» пропонує свої послуги.

Поширеними є пасивні структури типу: закони приймаються; наказ виконується; вимоги ставляться.

Синтаксис ділової документації визначається ще й вживанням інфінітивних конструкцій. Наприклад: створити комісію з національних питань; відкликати працівників сільського господарства.

Важливою ознакою ділових паперів є і часте використання дієприкметникових і дієприслівникових зворотів, що надають діловим документам стислості. Крім того, в діловому листуванні переважає непряма мова, а пряма вживається лише в тих випадках, коли є необхідність дослівно передати зміст деяких законодавчих актів.

Стислість викладу інформації визначає і специфіку синтаксису. Найчастіше надається перевага простим реченням. Якщо ж використовуються складні, то вони невеликі: одне-два підрядних речення чи дієприкметниковий або дієприслівниковий звороти.

Тип°ва ознака ділового стилю — використання віддіє-вних іменників. Вони створюють загальне уявлення про

Наприклад: провести огляд машин до 15 вересня 1997року; подати звіт до 20 серпня 1997року.

Віддієслівні іменники забезпечують однозначність, узагальненість змісту і надають документам певної офіційності. У ділових документах вживають розщеплені присудки, це мотивується тим, що вони конкретніші за дієслівні відповідники.

Наприклад: Пропонуємо проводити змагання за містом; Рекомендуємо надавати перевагу одягу з натуральної сировини.

До складу розщепленого присудка може входити іменник-термін або кілька означень.

У мові ділових документів є такі словосполучення дієслівного типу, які багато разів використовуються у конкретній виробничій чи адміністративно-виробничій ситуаціях, зокрема: взяти за основу; взяти до уваги; взяти на себе обов'язок; зобов'язання тощо.

**4.Ділове листування**

***ВСТУП***

Важливим компонентом, що сприяє досягненню ділового взаєморозуміння є *ПЕРЕПИСКА.*

До різновиду ділової кореспонденції відносять:

-        діловий лист; -  телеграму; -        рекомендаційний лист.

У всіх нас давно склалось враження, що ділова кореспонденція – це набір штампів і фраз, за якими абстрактний „хтось” „повідомляє про необхідність”, „вимагає негайно” звернути увагу на „вищезазначене”, або виконати „перелічене нижче”.

На жаль, цьому мало вчать працівників – держслужбовців, а, особливо, керівників, що значно впливає на якість ділових стосунків як між окремими організаціями, так і різними державами.

Ведення ділової кореспонденції – це справжнє мистецтво, осягнути всі таємниці якого вдається аж ніяк не кожному.

Один із американських публіцистів говорив, що в „сучасному світі панують відео та усна мова, а добре написані ділові листи і записки стають рідкістю”.

Адже зазвичай ми дбаємо про те, щоб чітко викласти інформацію, і забуваємо, що ця кореспонденція не просто важлива частина бізнесу, а і наше обличчя.

Із тексту листа повинен вимальовуватись образ автора – розумної, надійної людини, можливо, конкурента чи партнера.

Звичайно, діловий лист – це діловий, але й у ньому можна показати, що за „чорним чорнилом на білому папері також приховується особистість”.

Звертаємо увагу на деякі прийоми та принципи, дотримуючись яких можна досягти бажаного.

Отже, **поради при написанні ділового листа**:

1.БУДЬТЕ ЛАКОНІЧНІ. ПИШІТЬ КОРОТКО І ПРОСТО

2. СТЕЖТЕ ЗА ЛОГІЧНІСТЮ ТА ПОСЛІДОВНІСТЮ ВИКЛАДУ

3. УНИКАЙТЕ ВЖИВАННЯ СКЛАДНИХ СЛІВ, СПЕЦІАЛЬНИХ ТЕРМІНІВ, ЯКІ НЕ Є ЗАГАЛЬНОПРИЙНЯТНИМИ, АБО ДВОЗНАЧНОСТІ

4. БУДЬТЕ ВВІЧЛИВІ

5. УНИКАЙТЕ КАТЕГОРИЧНОСТІ

6. УНИКАЙТЕ ЗАПЕРЕЧУВАЛЬНИХ ФОРМ

7 НЕТРАДИЦІЙНІСТЬ ДІЛОВОГО СТИЛЮ – ВИКОРИСТАННЯ ГУМОРУ

8. ЗВЕРТАЙТЕ УВАГУ НА ЗАВЕРШАЛЬНІ РЕЧЕННЯ ЛИСТА

9. ПОРАДА НЕЗВИЧНА. ДАЙТЕ ЛИСТУ ВІДЛЕЖАТИСЬ

 10 КОЛИ ЗГАДУЄТЕ У ЛИСТІ, ЩО ДОДАЄТЕ ЯКИЙСЬ ДОКУМЕНТ, ТО

**Обов’язкові реквізити листів**

***1 Звертання*** *–* вказує на офіційний та почесний титул адресата         (*напр..: - Сер.., - Шановний пане Посол... )*

***2. Комплімент –*** засвідчення ввічливості, яким починається або закінчується лист *(напр.: -  З глибокою повагою..., \_ Щиро Ваш...)*

***3. Підпис.*** Прізвище особи, уповноваженої поставити свій підпис, звичайно подається у кінці документа.

***4. Дата***  має охоплювати день місяця, рік і місце написання листа. Ці дані не пишуть у скороченому вигляді.

***5. Адреса.*** Повністю прізвище, титул та адреса. Розміщують угорі або внизу першої сторінки документа залежно від його характеру та повторюють на конверті.

**Загальноприйняті правила ділового листування**

1.                  Службові листи пишуть на чистому бланку або аркуші паперу лише з його лицьової сторони.

2.                  У міжнародній практиці писати довгі листи не прийнято, але якщо лист більше однієї сторінки, то вкінці аркуша треба поставити „далі буде” (continued over)/

3.                  Кожна сторінка, крім першої, нумерується арабськими цифрами.

4.                  Службові листи друкуються на машинці, набираються на комп’ютері, передаються факсом. Ширина поля з лівого боку – не менше 2 см. Сам текст листа друкується через 1,5 – 2 інтервали. Абзац з крайнього рядка – 5 інтервалів. Звертання до адресата пишеться без абзацу.

5.                  Вихідна інформація офіційного характеру не повинна містити будь – яких позначок, ініціалів того, хто писав, номерів телефонів. Позначки припустимі тільки на другому чи третьому примірнику листа, що залишається.

6.                  У тексті не допускають виправлень, підчищень.

7.                  Конверти мають бути відповідного розміру. Траурні конверти (з чорною прокладкою всередині) прийнято використовувати за призначенням.

8.                  Лист складається текстом всередину. Найважливіші ділові листи бажано не перегинати, а надсилати у великих цупких конвертах. Менш офіційні можна складати.

9.                  Якщо ви надсилаєте вітальні листівки, слід пам’ятати про те, що ставити лише підпис прийнято на офіційному привітанні. Особиста листівка повинна містити хоча б кілька рядків.

10.              На телеграфний запит треба давати відповідь протягом 3-х днів. На лист – до 10 днів. Якщо запит вимагає детального розгляду, то протягом 3-х днів слід повідомити, що лист прийнято до відома, і дати остаточну відповідь протягом 30 днів.

**5.Довідково-інформаційні документи: протокол, витяг з протоколу ,прес-реліз, звіт, службова записка, довідка**

**Прес-реліз**

Прес-реліз - інформативний документ, що повідомляє яку-небудь новину. Особливості прес-релізу: він повинен бути лаконічним, ємним, логічним. Своєрідність прес-релізу на відміну від прямої реклами і тематичної статті полягає в тому, що це коротке повідомлення, яке містить у собі ту або іншу новину.

Умовно прес-релізи можна переділити на два види: стандартний і спеціальний.

*Стандартний прес-реліз* призначений для інформування про події, що заплановані в діяльності установ, організацій, підприємств, зокрема виокремлюють:

o стандарт-реліз, де вміщено інформацію для ЗМІ про повсякденні події;

o стандарт-реліз, що знайомить ЗМІ з подіями, які відбуваються періодично.

*Спеціальний прес-реліз* складають, коли виникає потреба поінформувати про незаплановані події.

За функціональним призначенням і терміном подання стосовно події прес-релізи переділяють на анонс, запрошення, інформацію, резюме.62

**Протоколи**

Протокол - це документ, який фіксує хід обговорення питань і прийняття рішень на зборах, засіданнях, нарадах, конференціях, ділових зустрічах, а також документ, який складається офіційною особою для засвідчення якогось факту.

За обсягом фіксованих даних протоколи можна поділити на З групи;

1. Стислі, у тексті яких записано лише ухвали.

2. Повні, у тексті яких, крім ухвал, стисло записують виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.

3. Стенографічні, де всі виступи записують дослівно. Протоколи ведуть посадові особи (секретарі, діловоди) або

вибрані на засіданні секретаріати чи секретарі. Протоколи складають на основі рукописних, стенографічних, магнітофонних записів, що зроблені під час засідання: Крім того, при оформленні протоколу використовуються надані до засідання матеріали: тексти, тези доповідей та виступів, довідки, проекти рішень тощо. Протокол повинен відрізнятись повнотою і точністю викладення виступів і ходу зборів. У протоколі необхідно відображати всі висловлені в процесі обговорення думки, точки зору і заяви, а також усі прийняті рішення, і Протокол містить наступні реквізити;

o найменування організації або структурного підрозділу; o назва виду документа; o дата, індекс;

o грифи затвердження (якщо протокол підлягає затвердженню); o заголовок; o текст; o підписи голови і секретаря, відбиток печатки.

**Довідки**

Довідка - це службовий документ, що містить опис та підтвердження тих чи інших фактів або подій. Довідки поділяють на 2 групи:

o довідки, що містять інформацію про факти та події службового характеру;

o довідки, що засвідчують якийсь факт.

Найчисельнішою є друга група довідок. їх видають зацікавленим громадянам або установам. Це довідки, що підтверджують факт роботи чи навчання, займану посаду, розмір заробітної плати, місце проживання тощо. Довідки інформаційного характеру відображають індивідуальні ситуації. їх складають у відповідь на запити і подають у визначений термін. У довідці необхідно об'єктивно відображати стан справ, тому її складанню мають передувати ретельне збирання й перевірка повідомлень, зіставлення та аналіз добутих даних. У довідці можуть наводитись таблиці і додатки. Реквізити довідки:

o дата (проставляють дату підписання);

o індекс (проставляють у день підписання);

o місце складання чи видання;

o адресат (не зазначають, якщо в тексті вказано, куди пред'являтиметься видана довідка);

o назва виду документа;

o заголовок до тексту (зазначається у разі потреби);

o текст;

o позначка про наявність додатків (у разі потреби);

o підпис і відбиток печатки;

o позначка про виконавця (оформлюють у разі потреби).

**Звіт**

Звіт - це письмове повідомлення про виконання певної роботи (завдань, доручень за певний проміжок часу).

Звіти бувають статистичні (цифрові) й текстові. Статистичні звіти оформлюються на спеціально виготовлених друкарським способом бланках. Текстові звіти здебільшого виконуються довільно, але існують усталені вимоги до їх оформлення.

Реквізити:

1. Назва виду документа.

2. Заголовок (вказують установу, напрям діяльності, звітний період).

3. Текст, який має такі частини: вступ (вказують коло завдань, які були поставлені перед установою (особою) за звітний період); основна частина (опис та аналіз виконаної роботи); висновки (пропозиції, зауваження, плани на майбутнє).

4. Підпис керівника установи або особи, відповідальної за складання звіту. 5. Дата. 6. Печатка.

Звіт повинен мати композиційну чіткість, логічну послідовність у викладі, обгрунтованість висновків і пропозицій, стислість, точність формулювань. Текст звіту великий за обсягом звіт поділяють на частини, кожна з яких має свій заголовок (наприклад, *навчально' методична діяльність, науково-дослідна діяльність, організаційно-виховна робота).*

**Службові записки**

Під загальним терміном службові записки найчастіше розуміють такі різновиди довідково-інформаційних документів: доповідна записка, пояснювальна записка, рапорт.

Реквізити службових записок:

1. Адресат {Керівникові проекту "Україна дітям" Висоцько-муА. В.; Ректорові Націонаїьиого економічного університету імені Вадима Гетьмана).

2. Адресант {кафедра історії та культури української мови; доцента кафедри філософії Козачука С. В.)

3. Назва виду документа (Доповідна записка; Пояснювальна записка; Рапорт).

4. Заголовок (про відрядження, про запровадження державного іспиту з української мови (за професійним спрямуванням), про порушення трудової дисципліни).

5. Текст. 6. Дата. 7. Підпис.

Доповідна записка - це документ на ім'я керівника установи, у якому повідомляють про певний факт, подію, подають звіт про виконання службових доручень або взятих на себе зобов'язань.

За змістом доповідні записки поділяють на інформаційні, звітні, ініціативні, за походженням - внутрішні, зовнішні.

**Витяг з протоколу**

Витяг з протоколу - це відтворення частини протоколу, яка стосується розгляду окремого питання. Його складають, надсилають (абс передають) окремим особам чи підприємствам на їхню вимогу.

Реквізити:

1. Назва виду документа. 2. Заголовок протоколу. 3. Дата протоколу. 4. Текст витягу. 5. Дата складання витягу. 6. Підпис секретаря або голови засідання. 7. Печатка.

Від протоколу витяг відрізняється тим, що в ньому подається ухвала лише з одного питання, тому порядок денний не зазначається. Витяг засвідчується підписами голови та секретаря зборів і скріплюється печаткою.

У протоколі роблять помітку про витяг, а також зазначають, кому його вручено або надіслано.