
НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ З ПИТАНЬ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ

**ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ ЦЕНТР ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ
СЛУЖБОВЦІВ І ПОСАДОВИХ ОСІБ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

В. Я. Шуть

**Українська мова та формування
мистецтва риторичної комунікації
державних службовців**

Навчальний посібник
(Навчальний модуль для самостійного вивчення)

КИЇВ – 2018

ПРОГРАМА МОДУЛЯ

Актуальність модуля визначається:

- ключовою роллю використання офіційно-ділового стилю в діяльності працівників фіскальної служби для забезпечення ефективної взаємодії з платниками податків;
- вимогами до високої мовленнєвої культури державних службовців у світлі трансформації фіскальних органів для надання якісних сервісних послуг;
- необхідністю впровадження інноваційних підходів для регулювання офіційно-ділових стосунків мовців у діяльності Державної фіскальної служби України.

Мета модуля – формування професійних компетенцій працівників для забезпечення якісного використання офіційно-ділового стилю мови та мистецтва риторичної комунікації в діяльності органів Державної фіскальної служби України.

Завдання модуля:

- **систематизувати знання:**
 - основних рис офіційно-ділового стилю;
 - найважливіших вимог до мовних засобів ділового стилю;
 - особливостей проведення ділової бесіди, підготовки публічного виступу.
- **удосконалити вміння:**
 - визначати основні риси офіційно-ділового стилю;
 - використовувати мовні засоби ділового стилю;
 - визначати особливості проведення ділової бесіди, підготовки публічного виступу.

Очікувані навчальні результати модуля:

• **знання:**

- основних рис офіційно-ділового стилю;
- найважливіших вимог до мовних засобів ділового стилю;
- особливостей проведення ділової бесіди, підготовки публічного виступу.

▪ **вміння:**

- визначати основні риси офіційно-ділового стилю;
- використовувати мовні засоби ділового стилю;
- визначати особливості проведення ділової бесіди, підготовки публічного виступу.

Навчальна стратегія модуля

Реалізація завдань для досягнення навчальних результатів модуля здійснюється шляхом:

- самостійного вивчення навчального матеріалу на основі розробленого для модуля комплексу навчально-методичних матеріалів (НММ);
- виконання практичного завдання, спрямованого на розвиток вмінь на практиці застосовувати набуті теоретичні знання;
- участі у семінарському занятті з метою розвитку критичного мислення для використання у професійній діяльності здобутих знань і вмінь;
- проведення вступної та вихідної самооцінки професійних компетенцій;
- підсумкового контрольного тестування до модуля.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН МОДУЛЯ

Тема 1. Українська літературна мова. Стилi сучасної літературної мови. Офіційно-діловий стиль як функціональний стиль сучасної літературної мови, поділ на підстили

Тема 2. Вимоги до мовних засобів ділового стилю

Тема 3. Формування мистецтва риторичної комунікації державних службовців

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗА МОДУЛЕМ

- Презентація Модуля.
- Вступна самооцінка професійних компетенцій.
- Вивчення теоретичного матеріалу Модуля.
- Складання тесту для самоконтролю.
- Виконання практичного завдання.
- Вихідна самооцінка професійних компетенцій.
- Підсумкове тестування до Модуля.

ФОРМИ КОНТРОЛЮ

Навчальні результати слухачів у межах Модулю оцінюються на основі:

- вивчення теоретичного матеріалу;
- виконання практичного завдання;
- підсумкового тестування.

Максимальна кількість балів – 5.

Мінімальна необхідна кількість балів – не менше 3 по кожному з контрольних заходів (виконання практичного завдання, тестування).

Примітка: Кожним слухачем виконується одне практичне завдання на вибір із запропонованих.

Вхідна самооцінка професійних компетенцій

№ зп	Компетенція	Рівень		
		Високий	Достатній	Недостатній
31	<i>Знання основних рис офіційно-ділового стилю</i>			
32	<i>Знання найважливіших вимог до мовних засобів ділового стилю</i>			
33	<i>Знання особливостей проведення ділової бесіди, підготовки публічного виступу</i>			
В1	<i>Вміння визначати основні риси офіційно-ділового стилю</i>			
В2	<i>Вміння використовувати мовні засоби ділового стилю</i>			
В3	<i>Вміння проводити ділову бесіду, виголошувати публічний виступ</i>			

Вихідна самооцінка професійних компетенцій

№ зп	Компетенція	Рівень		
		Високий	Достатній	Недостатній
31	<i>Знання основних рис офіційно-ділового стилю</i>			
32	<i>Знання найважливіших вимог до мовних засобів ділового стилю</i>			
33	<i>Знання особливостей проведення ділової бесіди, підготовки публічного виступу</i>			
В1	<i>Вміння визначати основні риси офіційно-ділового стилю</i>			
В2	<i>Вміння використовувати мовні засоби ділового стилю</i>			
В3	<i>Вміння проводити ділову бесіду, виголошувати публічний виступ</i>			

ТЕОРЕТИЧНІ та ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ до МОДУЛЯ

1. Абрамович С.Д. Риторика: навч. посіб. для студ. гуманіт. спец. вищ. навч. закл. / С.Д. Абрамович, М.Ю. Чікарькова. – Л. : Світ, 2001. – 240 с.
2. Антисуржик. Вчимося ввічливо поводитись і правильно говорити / За загальною редакцією Олександри Сербенської: Посібник. – Львів : Світ, 1994. – 152 с.
3. Ботвина Н.В. Офіційно-діловий та науковий стилі української мови: Навчальний посібник. – К. : «АртЕк», 1998. – 192 с.
4. Васенко Л.А., Дубічинський В.В., Кринець О.М. Фахова українська мова: Навчальний посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 272 с.
5. Введенская Л.А. Культура и искусство речи. Современная риторика: для высш. и сред. учеб. заведений / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д : Феникс, 1995. – 576 с.
6. Гамова Г. Прагмалінгвістичні основи мовної етики й мовленнєвого етикету в діловій комунікації / Г. Гамова // Підготовка фахівців у галузі знань «Державне управління»: вимоги до змісту та відповідність сучасним викликам: матеріали щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 6-7 листоп. 2014 р.) / за заг. ред. Ю.В. Ковбасюка, М.М. Білинської, В.М. Сороко. – К. : НАДУ, 2014. – С. 283-285.
7. Гриценко Т. Б. Українська мова за професійним спрямуванням. Навч. пос. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 624 с.
8. Далецкий Ч.Б. Риторика: Заговори, и я скажу, кто ты: Учебное пособие / Ч.Б. Далецкий. – М. : Омега-Л : Высшая школа, 2003. – 486 с.
9. Ділова українська мова: Навчальний посібник / За ред. О.Д. Горбула. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2006. – 222 с.
10. Ділове спілкування у сфері державного управління / Н.Р. Нижник, Л.А. Пашко, В.М. Олуйко, С.А. Кіндзерський. – Хмельницький, Б. в., 2005. – 193 с.
11. Дюмін О.З. Ділове спілкування. (Риторика та ораторське мистецтво): практ. посіб. / О.З. Дюмін, А.О. Ніколаєва; Міністерство освіти і науки України. Науково-методичний центр вищої освіти, Харківський держ. технічний ун-т радіоелектроніки. – Х. : Вид-во ХТУРЕ, 2001. – 146 с.
12. Єгорова Т.Д. Практичний курс української мови: навч. посіб. / Т. Д. Єгорова. – Вид. 3-тє, переробл. і випр. – К. : НАДУ при Президентові України, 2014. – 124 с.
13. Зайцева І.В., Медвідь А.М. Культура фахового мовлення працівників податкової служби: навч. посіб. / І.В. Зайцева, А.М. Медвідь; за заг. ред. П.В. Мельника. – Ірпінь : Національний університет ДПС України, 2009. – 304 с.
14. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации / Е.Н. Зарецкая. – М. : Дело, 2002. – 477 с.
15. Кацавець Р. Ділова мова: сучасний вимір. Підручник. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 196 с.
16. Ключев Е.В. Риторика (Инвенция. Диспозиция. Элокуция) / Е.В. Ключев. – М. : ПРИОР, 2001. – 270 с.
17. Коломієць В.С., Шашенко С.Ю. Українська мова. Практикум: Навч. посібник. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. – 125 с.
18. Мацько Л.І. Риторика: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.І. Мацько, О.М. Мацько. – К. : Вища школа, 2003. – 311 с.
19. Медвідь А.М., Медвідь Ф.М. Мовленнєвий етикет і культура спілкування сучасного працівника органів Державної податкової служби України / А.М. Медвідь, Ф.М. Медвідь // Історія української науки на межі тисячоліть: Збірник наукових праць / Відп. ред. О.Я. Пилипчук. – К., 2005. – Вип. 19. – С. 133-141.

20. Методичні матеріали щодо вивчення курсу «Ділова риторика». Укладачі В.П. Давидова, О.А. Конотопець, Н.І. Зеленюк, Н.А. Білозір. – К. : ДПА України, 2003. – 46 с.
21. Мозговий В.І. Українська мова у професійному спілкуванні. Модульний курс. Видання 3-є, перероблене та доповнене. Навчальний посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 592 с.
22. Плотницька І.М. Ділова українська мова в державному управлінні: [навч. посіб.] / І.М. Плотницька; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – 3-є вид., стер. – К. : НАДУ, 2011. – 167 с.
23. Плотницька І.М. Культура ділового українського мовлення у професійній діяльності державного службовця: навч.-метод. матеріали / І. М. Плотницька, О.П. Левченко; упоряд. А. В. Фоменко. – К. : НАДУ, 2013. – 48 с.
24. Плотницька І.М. Українська мова в державній службі: навч. посіб. для держ. службовців та посад. осіб місцевого самоврядування / І.М. Плотницька, І.П. Лопушинський; [за заг. ред. С.Г. Білорусова]; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України та ін. – 2-е вид., випр. – К. ; Херсон : Просвіта, 2007. – 134 с.
25. Пономарів О. Культура слова: Мовностилістичні поради: Навч. посібник. – К. : Либідь, 2008. – 240 с.
26. Пономарів О.Д. Стилїстика сучасної української мови: Підручник. – 3-тє вид., перероб. і доповн. – Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2000. – 248 с.
27. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2008. – 291 с.
28. Розвиток комунікативних здібностей державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування: навч.-метод. посіб. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Упр. орг. фундамент. та приклад. дослідж., Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр.; [І.М. Плотницька та ін.]. – К. : НАДУ, 2010. – 43 с.
29. Сагач Г.М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації. Навчальний посібник / Г.М. Сагач. Міжнародна академія фундаментальних основ буття, Київський інститут соціальних та культурних зв'язків імені святої рівноапостольної княгині Ольги. – К. : Зоря, 2003. – 255 с.
30. Сивачук Н.П. Академічна риторика / Н.П. Сивачук. – Умань : Сочінський, 2013. – 374 с.
31. Український правопис / Ін-т мовознавства ім. О.О. Потебні НАН України, Ін-т укр. мови НАН України. – К. : Наук. думка, 2007. – 288 с.
32. Хазагеров Г.Г. Риторика для делового человека / Г.Г. Хазагеров. – М. : Флинта, 2001 – 133 с.
33. Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців: навч. посіб. / С.В. Шевчук. – 4-те вид., випр. і допов. – Київ : Алерта, 2012. – 426 с.
34. Шевчук С.В. Ділове мовлення. Модульний курс: підручник / С. В. Шевчук. – 4-е вид., випр. та допов. – К. : Арій, 2010. – 445 с.
35. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: підручник. – [5-е вид., допов. і переробл. відповідно до Нац. стандарту України «Держ. уніфік. система документації» ДСТУ 4163-2003]. – К. : Арій, 2010. – 573 с.
36. Шуть В.Я. Офіційно-діловий стиль мови: навч. посіб. / В.Я. Шуть. – К. : Київський ун-т ім. Б. Грінченка, 2011. – 40 с.
37. Шуть В.Я. Практика ділового мовлення: вживання прикметників та прийменників / В.Я. Шуть // Теорія і практика підвищення кваліфікації. Аспекти державної податкової служби. – 2012. – №1 (3). – С. 58-64.
38. Ющук І.П. Практикум з правопису української мови. – 4-те вид. – К.: Освіта, 2000. – 254 с.

Інтернет-ресурси:

1. Анисимова Т.В. Современная деловая риторика. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.e-reading.club/book.php?book=69985>
2. Атестація щодо вільного володіння державною мовою. Зразки тестових завдань, тем та сценаріїв для проведення співбесіди. – Режим доступу: <http://nads.gov.ua/page/atestaciya-shchodo-vilnogo-volodinnya-derzhavnoyu-movoyu>.
3. Культура мови на щодень. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kultura-movy.wikidot.com/about>
4. Культура слова: мовностилістичні поради від Олександра Пономарева. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ponomarov-kultura-slova.wikidot.com/>
5. Лінгвістичний портал. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mova.info/>
6. Миртов А.В. Умение говорить публично. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.read.in.ua/book172923/>
7. Мова – ДНК нації. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukr-mova.in.ua/>
8. Неправильно-правильно. Довідник з українського слововживання М. Волощак. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nepravylno-pravylno.wikidot.com/>
9. Нова Мова. Проект розвитку української мови. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.novamova.com.ua>
10. Російсько-український словник сталих словосполучень. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ros-ukr-idioms.wikidot.com/peredmova>
11. Сагач Г. Риторика. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ex.ua/14331787>
12. Словник термінів міжкультурної комунікації Ф.С. Бацевича. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://terminy-mizhkult-komunikacii.wikidot.com/peredmova>
13. Словник української мови. Академічний тлумачний словник. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sum.in.ua/>
14. Суперпам'ять. Інтернет-школа мнемотехники. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mnemonikon.ru/lib.htm>
15. Теория риторики. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://libsib.ru/ritorika/teoriya-ritoriki>
16. Уваги до сучасної української літературної мови від Олени Курило. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kurylo.wikidot.com/>
17. Український лінгвістичний портал. Словники України on-line: словозміна, синонімія, фразеологія. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lcorp.ulif.org.ua/dictua/>
18. Уроки державної мови. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mova.kreschatic.kiev.ua>
19. Чи правильно ми говоримо? Посібник Євгенії Чак. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://chak-chy-pravylno-my-hovorymo.wikidot.com/vid-avtora>
20. Як ми говоримо. Поради від Бориса Антоненка-Давидовича. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://yak-my-hovorymo.wikidot.com/>

ТЕОРЕТИЧНИЙ МАТЕРІАЛ до МОДУЛЯ

Тема 1. Українська літературна мова. Стилi сучасної літературної мови. Офіційно-діловий стиль як функціональний стиль сучасної літературної мови, поділ на підстилі

- 1.1. Поняття літературної мови. Характеристика основних стилів української літературної мови.**
- 1.2. Основні риси офіційно-ділового стилю мови. Особливості побудови тексту ділового стилю.**
- 1.3. Особливості підстилів офіційно-ділового стилю.**

1.1. Поняття літературної мови.

Характеристика основних стилів української літературної мови

Мова є могутнім знаряддям думки, необхідним засобом спілкування, невичерпним джерелом культури кожної нації. Згадаймо слова Панаса Мирного: «Найбільше і найдорожче добро в кожного народу – це його мова, ота жива схованка людського духу, його багата скарбниця, в яку народ складає і своє давнє життя, і свої сподівання, розум, досвід, почування». Мудрий Сократ стверджував: «Заговори, щоб я тебе побачив».

Як велика річка формується, наснажується, живиться з маленьких джерел, струмочків і потічків, так і національна мова створюється на основі наріч, діалектів, що існують на території країни. Для спілкування в офіційно-діловій обстановці ми користуємося сучасною літературною мовою. Літературна мова має націєоб'єднувальну функцію, адже вона зрозуміла мешканцям усіх регіонів: Заходу і Сходу, Півночі і Півдня. Найголовнішою ознакою літературної мови є її унормованість, зрозумілість.

Зачинателем нової української літературної мови був І.П. Котляревський – автор перших великих художніх творів українською мовою («Енеїда», «Наталка-Полтавка», «Москаль-чарівник»). Основоположником сучасної української літературної мови вважають Тараса Григоровича Шевченка, який своєю багатогранною діяльністю підніс її на високий рівень суспільно-мовної та словесно-художньої культури. Його традиції у розвитку української літературної мови продовжували у своїй творчості І. Франко, Леся Українка, Панас Мирний, М. Коцюбинський та інші письменники.

Тож ніколи не забуваймо Кобзаревого «І мертвим, і живим, і ненарожденним землякам моїм в Україні і не в Україні моє дружнєє посланіє»:

...Учітесь, читайте,
І чужому навчайтесь,
Й свого не цурайтесь.

Українська літературна мова – це оброблена, унормована форма загальнонародної мови, яка в писемному та усному різновидах обслуговує культурне життя народу, усі сфери його суспільної діяльності (державне законодавство, спілкування людей у виробничо-матеріальній і культурній сферах, освіту, науку, мистецтво, засоби масової інформації).

Літературна мова реалізується в:

- усній формі (обслуговує безпосереднє спілкування людей, побутові й виробничі потреби суспільства);
- писемній формі (функціонує в галузі державної, політичної, господарської, наукової і культурної діяльності).

У процесі становлення і розвитку літературної мови частина її засобів набуває виразного стилістичного забарвлення і поступово закріплюється за певною сферою спілкування, що й зумовлює поділ на стилі.

Мовний стиль – це різновид літературної мови (її функціональна підсистема), сукупність мовних засобів вираження, зумовлених змістом і метою висловлювання.

Функціональний стиль – це різновид мовлення з властивими йому лексичними, фразеологічними, морфолого-синтаксичними, орфоепічними особливостями, які використовуються для реалізації однієї із функцій мови – спілкування, повідомлення та впливу.

Цікаво знати

Слово «стиль» (від лат. *stilus* – паличка для письма, тобто письмове знаряддя, яке використовувалося в часи античного Риму й Середньовіччя) багатозначне. У літературі й мистецтві взагалі воно означає певну єдність художніх образів і форм їх вираження, а також спосіб, прийом, метод певної діяльності.

Основними функціональними стилями літературної мови є:

- науковий;
- розмовний;
- публіцистичний;
- художній;
- офіційно-діловий.

Жанри — це різновиди текстів певного стилю, що різняться метою мовлення, сферою спілкування та іншими ознаками.

Таблиця 1

Стилi і жанри мовлення

Назва стилю	Види творів, у яких стиль реалізується	Основні ознаки стилів і жанрів мовлення			
		Мета мовлення	Сфера вживання	Форма реалізації	Мовні особливості
Розмовний		Обмін інформацією, думками, враженнями, прохання чи надання допомоги, виховний вплив	Побут	Діалог	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	Монолог	Наукові терміни, 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	Монолог (діалог)	Стилістично нейтральні мовні засоби, стандартна канцелярська лексика, складні речення; відсутність емоційно забарвлених слів; гранична точність викладу
Публіцистичний	Виступ, нарис, публіцистична стаття, памфлет, фейлетон, дискусія	Обговорення, обстоювання і пропаганда важливих суспільно-політичних ідей, сприяння суспільному розвитку	Громадськo-політичне життя	Монолог (діалог)	Суспільно-політична лексика, емоційно забарвлені слова, риторичні запитання, вигуки, повтори; пристрасність, оцінність мовлення
Художній	Трагедія, комедія, драма, водевіль, роман, повість, оповідання, новела, поема, балада, байка	Різнобічний вплив на думки і почуття людей за допомогою художніх образів	Мистецтво слова	Монолог	Усі мовні засоби, особливо слова у переносному значенні

1.2. Основні риси офіційно-ділового стилю мови

Офіційно-діловий стиль – функціональний стиль сучасної літературної мови, який існує переважно у писемній формі як засіб регулювання офіційно-ділових стосунків мовців у державно-правовій, громадській, економічній, виробничій сферах.

Про історію розвитку офіційно-ділового стилю

Розвиток офіційно-ділового стилю української мови тісно пов'язаний із розвитком державності.

Виникнення основ діловодства, зокрема юридичної документації – законів, указів, грамот, купчих – сягає часів Київської Русі. Невдовзі після приєднання України до Росії в 1654 р. розвиток діловодства українською мовою дещо загальмовано, а пізніше, у зв'язку із заборонаю української мови царським урядом, і зовсім припинено.

Проте здобутки давньої української офіційно-ділової мови не було повністю втрачено, що знайшло своє продовження у період УНР, в умовах радянської дійсності, за відновлення державності України. Офіційно-ділова мова успадкувала від давньоруського періоду термінологію, усталені форми, синтаксичну структуру.

Ознаки офіційно-ділового стилю:

- Наявність реквізитів, які мають певну черговість.
- Точність, послідовність і лаконічність викладу фактів, гранична чіткість висловлювання.
- Широке використання кліше.
- Вживання здебільшого нейтральної лексики, слів у прямому значенні.
- Поділ тексту на параграфи, пункти, підпункти з метою його чіткішої організації.
- Часте вживання словосполучень із дієсловами у формі теперішнього часу зі значенням позачасовості, постійності дії.
- Найхарактерніші речення – прості поширені, вживаються також складні речення із сурядним і підрядним зв'язком.

Службовий документ має заголовок, чітку композицію, вмотивований добір слів і словосполучень, будову речень, зв'язки між ними, відповідну наявність цифрових даних. Складовою всіх ділових документів є стандартні (стійкі) вислови – кліше, що полегшують процес створення та обробки документа.

Кліше в діловодстві

***Мовні кліше** – усталені словесні формули, закріплені за певними ситуаціями; мовні одиниці, яким властиві постійний склад компонентів та їх порядок, звичність звучання, відтворюваність готових блоків.*

Кліше мають такі ознаки:

- відповідність психологічним стереотипам як відображенню у свідомості явищ дійсності, що часто повторюються;
- легке відтворення готових формул у процесі мовлення;
- автоматизація процесу відтворення, що полегшує процес комунікації;
- економія зусиль, мисленнєвої енергії і часу як для того, хто говорить (пише), так і для слухача (мовця).

Кліше з головним словом іменником:

виконання доручень, внесення змін, загроза зникнення, заходи щодо реконструкції, порядок призначення, ратифікація угоди, взаємний залік, додаткові заходи, грошова допомога, економічні зв'язки, міжнародна торгівля.

Кліше з головним словом дієсловом:

виголошувати промову, здійснювати керівництво, накласти резолюцію, прийняти рішення, позбавити слова, ужити заходів, брати участь, прийнято одностайно, схвалили пропозицію.

Отже, тексти офіційно-ділового стилю потребують документації тверджень, точності формулювань, не припускають двозначності у сприйманні змісту.

Особливістю стилю є суттєва різниця між його усною та писемною формами.

Особливості писемної форми порівняно з усною:

- відсутність співрозмовника в момент висловлювання думки, відсутність самої мовної ситуації;
- не завжди відома кількість співрозмовників, якісний склад аудиторії;
- наявна закріпленість текстів за формами існування – не всі писемні тексти можуть озвучуватися (наприклад, диплом, квитанція);
- монологічний характер писемних текстів, потенційно необмежена кількість копій;
- наявність системи графічних знаків, властивих тільки писемній формі (літери, цифри, символи, умовні позначення, графічні скорочення);
- спілкування не пряме, а опосередковане (через посередництво документа), що в свою чергу зумовлює ретельну роботу над добором засобів; регламентацію засобів, структури тексту, традиційність і консерватизм у структуруванні;
- писемна форма є вторинною щодо усної і спирається на усну як на своє джерело.

Сфера використання стилю – спілкування в державно-політичному, громадському й економічному житті, законодавстві, управлінні адміністративно-господарською діяльністю.

Основне призначення стилю – регулювання офіційних ділових стосунків у зазначених сферах та обслуговування громадських потреб людей у типових ситуаціях (інформування, домовленість, констатація, облік фактів, подій тощо).

Учасниками ділового спілкування є органи та ланки управління – організації, заклади, підприємства, посадовці, працівники.

Основна функція стилю – інформативна (повідомлення).

Основний вид офіційно-ділового стилю - документ (засіб закріплення на папері інформації про факти, події, явища дійсності і про діяльність людини).

Правила підготовки текстів офіційно-ділового стилю

1. Текст викладається від третьої особи: комісія ухвалила...; інститут просить...; ректорат клопочеться...
2. Від першої особи пишуться заяви, автобіографії, доповідні й пояснювальні записки, накази.
3. Не вживати образних виразів, емоційно забарвлених слів і синтаксичних конструкцій.
4. Уживати стійкі (стандартизовані) сполучення типу: відповідно до, з огляду на, на підставі, згідно з, з метою, необхідний для, у порядку.
5. Використовувати синтаксичні конструкції типу: доводимо до Вашого відома, що...; нагадуємо Вам, що...; підтверджуємо з вдячністю...; у порядку надання матеріальної допомоги...; на підставі вказівки...; відповідно до Вашого прохання...
6. Дієприслівникові звороти вживати на початку речення: враховуючи...; беручи до уваги...; розглянувши...
7. Використовувати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови та є зрозумілими для широкого кола читачів.
8. Уживати прямий порядок слів у реченнях (підмет перед присудком, означення – перед означуваним словом, вставні слова – на початку речення).
9. Щоб не виявляти гостроти стосунків із партнером, активну форму дієслів варто заміняти на пасивну: Ви не висловили свої пропозиції – Вами ще не висловлено пропозиції...
10. Якщо важливо вказати на конкретного виконавця, тоді треба вживати активну форму: міністерство не гарантує...
11. Уживати інфінітивні конструкції: створити комісію; відкликати працівників...
12. У розпорядчих документах слід вживати дієслівні конструкції у формі наказового способу: наказую...; пропоную...

13. Віддавати перевагу простим реченням. Використовувати форми ввічливості за допомогою слів: шановний; високошановний; вельмишановний; високоповажний...

1.3. Особливості підстилів офіційно-ділового стилю

У сучасному мовознавстві диференціацію жанрових форм офіційно-ділового стилю традиційно здійснюють із урахуванням як позамовних, так і власне мовних чинників.

Такий підхід передбачає існування в межах офіційно-ділового стилю трьох підстилів: законодавчого, дипломатичного та адміністративно-канцелярського.

Законодавчий підстиль – різновид офіційно-ділового стилю, до якого належать документи, які утверджують норми поведінки членів суспільно-державного об'єднання і забезпечують обов'язкові правові норми.

Документи законодавчого підстилю – декрети, закони, укази, конституції, кодекси, постанови органів державної влади:

- утверджують норми поведінки членів суспільно-державного об'єднання;
- забезпечують обов'язкові правові норми;
- мають настановчу, регулювальну функцію;
- виражають вольові розпорядження держави.

Мовні особливості підстилю:

Мовна структура законів значно відрізняється від інших ділових текстів на синтаксичному рівні. Синтаксичні конструкції ускладнюються відокремленими членами речення, атрибутивними багатокомпонентними словосполученнями, великою кількістю підрядних речень. Ці особливості зумовлені потребою деталізувати виклад у цих типах текстів.

Дипломатичний підстиль – різновид офіційно-ділового стилю, до якого належать міжнародні документи.

Документи дипломатичного підстилю неоднорідні за характером, і їх можна умовно поділити на такі групи:

- документи організаційно-регулювального характеру (конвенція, пакт, угода);
- організаційно-впливові за змістом (декларація, нота, міжнародна заява);
- інформаційно-описові документи (меморандум, комюніке).

Підстиль об'єднує міжнародні угоди (конвенції), повідомлення (комюніке), звернення (ноти), протоколи. Вони мають обов'язковий характер і виражають узгоджене волевиявлення двох або більше держав. Односторонні дипломатичні документи виражають волю однієї держави.

Мовні особливості підстилю:

- специфічна лексика, термінологія;
- своєрідні формули дипломатичної ввічливості;
- можливе використання образних висловів, які надають мовленню додаткової експресії (на відміну від інших типів офіційних документів).

Адміністративно-канцелярський підстиль – різновид офіційно-ділового стилю, до якого належать документи, що забезпечують зв'язок організацій, установ, відомств у сфері суспільно-політичних, правових, економічних, виробничих відносин, а також зв'язок органів влади з населенням.

Документи адміністративно-канцелярського підстилю забезпечують:

- зв'язок організацій, установ, відомств у сфері суспільно-політичних, правових, економічних, виробничих відносин;
- зв'язок органів влади з населенням.

За характером висвітлюваних питань адміністративно-канцелярську документацію поділяють на такі види:

- документи щодо особового складу (автобіографія, резюме, заява, пропозиція, скарга, характеристика);
- довідково-інформаційні документи (анотація, відгук, довідка, звіт, службовий лист, прес-реліз);
- обліково-фінансові документи (акт, доручення, розписка, накладна);
- господарсько-договірні документи (договір, трудова угода, контракт);
- організаційні документи (інструкція, положення, правила, статут);
- розпорядчі документи (вказівка, наказ, постанова, розпорядження).

Тема 2. Вимоги до мовних засобів ділового стилю

2.1. Поняття мовної норми. Лексичні норми офіційно-ділових документів.

2.2. Специфіка мовних засобів на морфологічному рівні.

2.3. Синтаксичні особливості офіційно-ділового стилю.

2.1. Поняття мовної норми. Лексичні норми офіційно-ділових документів

Мовленнєва культура особистості великою мірою залежить від її зорієнтованості на основні риси бездоганного, зразкового мовлення. Професійна діяльність державного службовця забезпечується культурою фахового мовлення, що характеризується добром найкращих засобів для якнайвдалішого висловлення думки, дотриманням норм літературної мови на різних рівнях – лексичному, граматичному, стилістичному тощо. За твердженням науковців, у сучасній Україні податкова система та механізми її реалізації взаємопов'язані, вони визначаються податковою політикою держави та економічними реформами, що здійснюються у суспільстві. Діяльність працівників податкових органів побудована на різних видах спілкування із широкими верствами населення – платниками податків і потенційними платниками податків. Важливою складовою професіоналізму податківців є їхня готовність до спілкування та комунікативна компетентність, що включає володіння нормами літературної мови, усталеними зворотами, культурою професійного спілкування.

Щоб бути зразковим, мовлення має характеризуватися такими найважливішими ознаками:

- 1) правильністю – відповідати літературним нормам, що діють у мовній системі (орфоепічним, орфографічним, лексичним, морфологічним, синтаксичним, стилістичним, пунктуаційним);
- 2) змістовністю – передбачає глибоке осмислення теми і головної думки висловлювання, докладне ознайомлення з наявною інформацією на дану тему; різнобічне та повне розкриття теми, уникнення зайвого;
- 3) послідовністю – логічністю та лаконічністю думок;
- 4) багатством – передбачає використання різноманітних засобів вираження думок у рамках відповідного стилю, уникнення невиправданого повторення слів, однотипних конструкцій речень тощо;
- 5) точністю – залежить від глибини знань та ерудиції особистості, а також від активного словникового запасу. Висловлюючи власні думки, слід добирати слова, які найкраще

- відповідають висловлюваному змісту;
- 6) **виразністю** – варто виділяти найважливіші місця свого висловлювання і виражати своє ставлення до предмета мовлення;
- 7) **доречністю та доцільністю** – залежить від того, наскільки повно і глибоко людина оцінює ситуацію спілкування, зацікавленість, настрій адресата. При цьому необхідно уникати того, що могло б уразити, викликати роздратування у співбесідника; вказувати на помилки співрозмовників варто у тактовній формі.

Таким чином, високу культуру мовлення людини визначає досконале володіння літературною мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності.

Унормованість мови

Українська літературна мова як вища форма загальнонародної національної мови характеризується наявністю сталих норм, які є обов'язковими для всіх її носіїв. Унормованість – це основна ознака літературної мови.

➤ ***Норма літературної мови – це сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, закріплених у процесі суспільної комунікації.***

Норми характеризуються системністю, історичною та соціальною зумовленістю, стабільністю. Водночас літературні норми з часом можуть змінюватися, тому у межах норми співіснують мовні варіанти, під якими розуміють видозміни однієї і тієї самої мовної одиниці.

Із розвитком літературної мови кількість та якість мовних варіантів змінюється. Мовні норми у певній системі якнайповніше зафіксовано у словниках, у правописі, довідниках, підручниках і посібниках з української мови.

Розрізняють наступні норми:

- орфоепічні;
- лексичні;
- граматичні (морфологічні та синтаксичні);
- стилістичні;
- орфографічні;
- пунктуаційні.

Лексика та її особливості в офіційно-діловому стилі

Лексика – словниковий склад мови, сукупність усіх слів, що вживаються в мові.

В основі ділової української мови лежить загальноновживана, нейтральна, унормована, так звана «книжна», міжстильова лексика, відповідна термінологія та професійно-виробнича лексика; відтінок «книжності» мають слова з абстрактним значенням, дієслова (здійснювати, надіслати, призначити), вмотивовані слова (що відповідають змісту документа); пароніми (професіональний - професійний).

➤ ***Лексичні норми – мовні норми, що встановлюють правила слововживання.***

Лексичні норми встановлюють такі правила слововживання:

1. використання лише книжної лексики (загальноновживаної, нейтральної, унормованої);
2. умотивованість використання слів у тексті;
3. широке використання термінів;
4. уникнення слів із кількома значеннями (при вживанні багатозначного слова контекст повинен залишити тільки одне значення);

5. використання слів лише у прямому значенні;
6. виправдане вживання іншомовних слів;
7. уникнення слів із емоційним забарвленням.

Книжна лексика характерна для стилів, які функціонують здебільшого в писемній формі: ділового, наукового, художнього та публіцистичного.

Книжне забарвлення мають:

- терміни, слова, що виражають загальнонаукові поняття й уживаються в широкому значенні: прогрес, історія, економіка, експеримент, характеристика;
- слова з абстрактним значенням на -ання, -ення, -іння, -ство, -цтво: функціонування, товариство, сумісництво.
- слова, що характеризуються незначним відтінком книжності: віддієслівні іменники на -ння, -ття (спостереження, вибуття); дієприкметники (виконуючий, призначений).

У документах різного типу особливу увагу слід звертати на урочисті книжні слова, бо саме їх уживання у даній сфері спричиняє чимало недоречностей. Не варто використовувати урочисту лексику в робочих документах, що мають офіційний характер.

➤ **Терміни** – спеціальні слова або словосполучення, що дають точне визначення чи пояснення предметів, явищ, дій із відповідної галузі знання – науки, культури, техніки, політики, економіки.

Терміни мають точне, конкретне значення, тому позбавлені образності, емоційно-експресивного забарвлення. Кожна вузька галузь науки має свої терміни: медичні, юридичні, філологічні, технологічні, математичні, фізичні, географічні, економічні тощо.

Група таких слів-термінів утворює термінологію певної галузі науки, тобто вузькоспеціальну термінологію.

Особливості термінології:

- Загальнонаукова – використовується в усіх галузях науки, виробництва, суспільного життя: аналіз, держава, проблема.
- Більшість термінів – іменники (майно, суверенітет), рідше використовуються інші частини мови (прислівники, дієслова).
- Виділяють однослівні та терміни-словосполучення (аванс, патент, банківський білет, разове доручення).
- Слова-терміни є власне українськими та іншомовними за походженням (позивач, правник, конверсія).

Діловодство, що обслуговує управління, галузі промисловості, торгівлі, культури, науки, освіти, має свою термінологію.

Важливо пам'ятати

Укладаючи документ, необхідно враховувати його адресата, не вводити спеціальні терміни до тих документів, що адресуються широкому загалові.

Варто бути обережними й уважними під час використання у діловому мовленні іншомовних слів. Коли є можливість заміни іншомовних слів власне українськими відповідниками, їх уживання вважаємо недоречним

Правила вживання іншомовних слів:

- Використання іншомовного слова в діловодстві можливе лише в тому значенні, у якому воно зафіксовано в словниках.
- Намагайтеся не вживати у тексті іншомовні слова, якщо є їх відповідники в українській мові.
- Не варто користуватися в одному і тому ж документі іншомовним словом та його українським відповідником на позначення того самого поняття.

У лексиці офіційно-ділового стилю часто вживаються слова-кальки з російської мови, що виникають через ситуацію двомовності (білінгвізму), внаслідок інтерференції, через недостатнє опанування лексичними нормами, невміле використання синонімів. Суржик є небезпечним і шкідливим, бо паразитує на мові, що формувалася впродовж віків, і може призвести до її спотворення і навіть зникнення. Мова є втіленням свідомості, стимулює і підпорядковує її собі, формує і розвиває, а не лише виражає думку; спотворена ж мова робить мислення людини примітивним.

Таблиця 2

Норма	Калька
Постачальник Навчальний Численний Нечисленний Захід Збігатися Зіставляти Наступний Ставитися	Поставщик Учбовий Багаточисельний Малочисельний Міроприємство Співпадати Співставляти Слідуючий Відноситися

2.2. Специфіка мовних засобів на морфологічному рівні

➤ **Граматичні норми (морфологічні та синтаксичні)** – мовні норми, що передбачають правильне вживання граматичних форм слів, усталену побудову словосполучень, речень.

➤ **Морфологічні норми** – мовні норми, що передбачають правильне вживання частин мови в офіційно-діловому стилі, а також уживання граматичних форм слів.

Іменники:

- Використовуються книжні іменники.
- Перевага надається абстрактним, неемоційним, однозначним іменникам.
- При звертанні до людей обов'язково використовуються іменники ввічливості, шанобливості чи «рольові слова», які з називанням людини вживають у кличному відмінку.
- У документах називання людей, як правило, має три компоненти: прізвище, ім'я, по батькові; в усній формі – залежить від ситуації.
- Значна кількість імен в українській мові має по кілька офіційних варіантів.
- Не вживаються збірні іменники, їх замінюють іменниками у формі множини.

Кличний відмінок посилює стилістичні функції звертань, надає їм української національної специфіки та колоритності.

Особливості кличного відмінка:

- Окрему форму в кличному відмінку мають тільки іменники.
- Слова у кличному відмінку не відповідають на запитання і служать для вираження звертання чи оклику.
- Прізвища у звертанні мають форму називного відмінка.

Ділове спілкування традиційно починається зі звертання до співрозмовника. Існує єдиний увічливий офіційний спосіб звертання в колективі – на ім'я та по батькові (в офіційних ситуаціях – на прізвище з обов'язковим *добродій, пан* або *товариш*). Звертання у формі кличного відмінка відповідає нормам сучасної літературної мови, форми кличного відмінка, утворені від іменників чоловічого і жіночого роду – назв осіб, використовуються як у писемному, так і в усному діловому мовленні. Щоб не виникало труднощів у процесі утворення форм кличного відмінка, пропонуємо таблицю орфографічних закінчень іменників.

Таблиця 3

Орфографічні закінчення іменників у кличному відмінку

о	е	є	у	ю
1 відміна				
Тверда група: Голово, колега, Ірино, Миколо	М'яка група (крім й): земле, Ілле	М'яка група (з основою на й): Лідіє, Маріє, Наталіє		М'яка група (пестливий варіант, у побуті): матусю, Костю, Колю, Валю, Галю, Таню, Зою
2 відміна				
	Тверда група: мініstre, ректоре, пане президенте, Павле, Федоре; мішана група (з основою на ж, ч, ш, дж): стороже, Тимоше, Манодже, Джордже		Тверда група: начальнику, сину; імена з кінцевими г, к, х: Олегу, Марку, Джеку, Генріху; мішана група (крім ж) у деяких іменниках: викладачу, завідувачу, слухачу	М'яка група: Андрію, Сергію, Віталію, Геннадію, Юрію, лікарю, секретарю
3 відміна				
	Тверда і м'яка групи: Любове, незалежносте, Нінеле			

Іншомовні імена з основою на *г, к, х* мають у кличному відмінку закінчення *-у*, а чергування приголосних у таких словах не відбувається: *Марку, Людвігу, Генріху, Фрідріху*. За

аналогією в офіційно-діловому стилі для кличного відмінка імені Олег характерне закінчення **-у**: *Олегу*. Паралельна форма *Олеже* свідчить про дружні або родинні стосунки між співрозмовниками і вживається у розмовно-побутовій сфері як стилістично знижена. Так само з нормативної паралелі імен *Ігоре – Ігорю, Зоє – Зою* перша форма (*Ігоре, Зоє*) притаманна діловому стилю, а друга (*Ігорю, Зою*) – характерна для розмовного стилю (за зразком до зменшено-пестливих форм імен: *Колю, Костю, Катю, Ксеню, Олю, Валу*). Звернімо увагу на те, що ім'я *Неллі* не відмінюється, однак імена *Неля, Нінель* мають такі форми кличного відмінка: *Неле, Нінеле*.

В іменах *Антін, Нестір, Федір, Тиміш* і подібних до них у називному відмінку в закритому складі пишемо **-і**, у непрямих відмінках у відкритих складах – **-о**: *Антона, Несторові, Федором, Тимошеві* (але: *Лаврін – Лавріна*).

Закінчення кличного відмінка множини збігаються із закінченнями називного відмінка множини: *Івани, Федори, Марії, Ірини*.

Імена по батькові жіночого роду мають у кличному відмінку закінчення **-о**, імена по батькові чоловічого роду – закінчення **-у**: *Галино Яківно, Майє Станіславівно, Ніно Валеріївно; Вікторе Івановичу, Олегу Антоновичу, Денисе Сергійовичу*.

Можливі проблеми щодо використання форм відмінків у звертаннях, що складаються з кількох назв. **Рекомендується запам'ятати:**

- у звертаннях, які складаються з двох власних назв або із загальної назви та імені, обидва слова мають форму кличного відмінка: *добродію Сергію, друже Андрію, колего Дмитре, пане Володимире, Юлію Івановичу, Ірино Богданівно*;
- у звертаннях, які складаються із загальної назви й прізвища, форму кличного відмінка має загальна назва, а прізвище вживається у формі називного відмінка: *добродійко Волошина, пане Максимчук, друже Іванченко*;
- у звертаннях, які складаються із двох загальних назв, форму кличного відмінка обов'язково має перше слово, а друге може вживатися у формі як називного, так і кличного відмінка: *пане службовцю (службовець), пане директоре (пане директор)*.

В усному діловому мовленні інколи можна почути, як мовці поєднують моделі називання-звертання, наприклад: *Шановна пані Світлано Сергіївно! Шановний пане Володимире Васильовичу!* Літературна норма вимагає говорити і писати або *пані Світлано, пане Володимире*, або *Світлано Сергіївно, Володимире Васильовичу*. Поєднувати ці моделі не прийнято.

В українській мові при творенні чоловічих імен по батькові до основи імені завжди додаємо суфікс **-ович**: *Назарович, Васильович, Євгенович, Ігорович, Анатолійович*. В іменах *Ілля, Лука* при творенні імен по батькові втрачається перша частина суфікса **-(ов)ич** – і маємо відповідні форми: *Ілліч, Лукич*.

Є в українській мові й рівнозначні паралельні варіанти імен по батькові: *Савич і Савович, Кузьмич і Кузьмович, Хомич і Хомович*.

Жіночі імена по батькові творяться завжди за допомогою суфікса **-івн(а)**, який додається до основи імені: *Антонівна, Денисівна, Іллівна, Савівна*. В іменах по батькові, утворених від імен на **-й**, у графічному варіанті маємо суфікс **-ївн(а)**: *Юріївна, Андріївна, Анатоліївна*. Звернімо увагу, що в офіційно-діловому стилі від імен *Микола, Григорій* творимо такі форми імен по батькові: *Миколайович, Миколаївна; Григорович, Григорівна*. І не використовуємо *Миколович, Миколівна; Григорійович, Григоріївна*, що мають розмовний, стилістично знижений відтінок.

Правило «закритого-відкритого» складу поширюється і на імена по батькові, тобто в основах імен можуть відбуватися чергування **і** з **о**: *Федір – Федорович, Федорівна; Нестір – Несторович, Несторівна; Ничипір – Ничипорович, Ничипорівна*.

Коли у тексті знаходяться поряд кілька іменників чоловічого роду у формі давального відмінка однини, то для уникнення одноманітних відмінкових закінчень слід уживати паралельні закінчення **-у (-ю)** та **-ові, -еві (-єві)**: *Симоненку Василеві Андрійовичу, Іваненку*

Леонідові Миколайовичу, директорів Матвієнку Степану Яковичу, секретареві Скоробагатьку О.П.

Слід також пам'ятати, що форми по батькові при чоловічих іменах в орудному відмінку завжди мають закінчення **-ем**, (а не **-ом**): *Олександром Володимировичем, Іваном Андрійовичем, Олегом Богдановичем.*

Форми по батькові від офіційних подвійних імен на зразок *Богдан-Юрій* утворюються зазвичай від першого імені (*Олексій Богданович, Ірина Богданівна*), але за бажанням рідних під час реєстрації новонароджених може бути зареєстрована форма по батькові й від другого імені (*Олексій Юрійович, Ірина Юріївна*). Зрідка трапляються давні записи, де форма по батькові складається з обох імен: *Олексій Богдан-Юрійович, Ірина Богдан-Юріївна*. У цьому випадкові перше ім'я не відмінюється: *стаття Олексія Богдан-Юрійовича, прохання Ірини Богдан-Юріївни.*

Називання осіб за професією

Добір певних граматичних форм насамперед стосується використання роду іменників, що називають осіб за професією: професор – професорка, фізик – фізичка, викладач – викладачка.

Офіційними назвами посад, професій і звань служать іменники чоловічого роду, і саме їх слід використовувати в ділових паперах незалежно від статі особи, позначуваної цим іменником. Назви чоловічого роду підкреслюють соціальне, адміністративне становище людини.

- Залежні слова від найменування професій узгоджуються у формі чоловічого роду: старший викладач Віра Василівна, науковий співробітник Ольга Михайлівна.
- Дієслово після словосполучень на позначення жіночого роду узгоджується з прізвищем і вживається у формі жіночого роду: старший викладач Мороз В.В. відповіла на запитання.
- Не рекомендовано називати осіб за місцем проживання та професією: селяни, городяни, поштарі. Треба вживати: мешканці села, жителі міста, працівники пошти.

Особливості відмінкових закінчень іменників:

- Назви осіб – іменники чоловічого роду в давальному відмінку мають закінчення **-у, -ю** або **-ові, -еві, -єві**. При скеруванні документа на позначення осіб рекомендовано використовувати закінчення **-ові, -еві, -єві**: ректорові, директорові, керівникові, завідувачеві.
- Іменники чоловічого роду однини у родовому відмінку можуть мати закінчення **-а, -я** або **-у, -ю**: документа, протоколу, принципу.
- Іменники, що мають кілька значень, у родовому відмінку однини можуть мати різні відмінкові закінчення: термін – терміна (слово), терміну (строк); акт – акта (документ), акту (процес); апарата – апарата (прилад, пристрій), апарату (установа; сукупність органів); рахунок – рахунка (документ), рахунку (дія, результат); сектор – сектора (термін математики), сектору (підрозділ).

Для уникнення двозначності форм іменника варто використати певні способи:

- ♦ заміна закінчення,
- ♦ уникнення якогось із слів,
- ♦ уведення нового слова,
- ♦ заміна слова,
- ♦ перестановка слів,
- ♦ комбінований (одночасне використання двох із названих способів).

Наприклад: панові директору необхідно запропонувати: *(сам повинен це зробити чи хтось йому має запропонувати)* –

- 1) пан директор повинен запропонувати;
- 2) необхідно запропонувати для пана директора.

Прикметники

Неправильним є вживання форм найвищого ступеня порівняння прикметників під впливом російської мови, порушенням норми називаємо поєднання обох форм вищого та найвищого ступенів порівняння прикметників (див. табл. 4).

Таблиця 4

Правильно	Неправильно
Найкращий	Самий кращий
Найвидатніший	Самий видатний
Найвищий	Самий вищий
Точніше (більш точно)	Більш точніше
Найменш прийнятний (найнеприйнятніший)	Найменш прийнятніший

Усі прикметники, що вживаються у словосполученнях із кількісними числівниками *два, три, чотири*, мають форму називного відмінка множини із закінченням **-і** (див. табл. 5).

Таблиця 5

Правильно	Неправильно
Два професійні актори	Два професійних актори
Три оригінальні пропозиції	Три оригінальних пропозиції
Чотири успішні працівники	Чотири успішних працівники

Для визначення часу за роком слід уживати відповідні прикметники у родовому відмінку без прийменника **у(в)** або ж прислівник (див. табл. 6).

Таблиця 6

Правильно	Неправильно
Наступного місяця	У наступному місяці
Минулого року (торік)	У минулому році
Позаминулого року (позаторік)	У позаминулому році
Останньої п'ятниці	В останню п'ятницю

Радимо звертати увагу на твірні основи слів, потрібних для певного контексту. Наприклад: професіонал – професіональний, професія – професійний; диференція – диференційний, диференціал – диференціальний. Неправильним є вживання форм найвищого ступеня порівняння прикметників під впливом російської мови, тому лише: найкращий, найрозумніший, найвищий тощо.

Числівники

Особливості вживання числівників

- ♦ Обмежене використання числівників, що позначають приблизне число (нечасте їх вживання здійснюється за допомогою слів *більше, менше, до, понад*).
- ♦ Широке вживання дробових чисел, запис яких здійснюється переважно через десяткові дробі.
- ♦ Наявність деяких особливостей запису чисел.

У ділових паперах цифрова інформація записується так:

- Традиційна система запису цифрової інформації – із використанням римських, арабських цифр.

- Нова система запису цифрової інформації – із використанням лише арабських цифр.
- Прості кількісні числівники, що позначають однозначне число, при якому відсутні одиниці виміру, записуються словом.
- Однозначні числівники на позначення часових меж, складні і складені числівники на початку речення також пишуться словом.
- Багатозначні цифрові числа розбивають на класи за допомогою пропусків.
- Літери дописуються до цифр тільки на позначення порядкових числівників: 8-й, 14-у, 90-х; коли перераховується кілька порядкових числівників, то букви ставляться біля останнього.
- До римських цифр літери не дописуються, але римська нумерація останнім часом широко не використовується.
- Якщо перша частина відчислівникового слова записується цифрами, то кінцева частина приєднується через дефіс: 13-поверховий, 150-річчя.
- В обліково-фінансових документах після цифри (або перед нею) у дужках пишеться числівник.

Займенники

Особливості використання

В офіційно-діловому стилі займенники використовуються не так активно, як в інших стилях. Окремі займенники треба вживати залежно від значення: кожний – усі по одному; всякий – різноманітний, різний; будь-який – який завгодно на вибір.

- У складнопідрядних реченнях, у головній частині яких іде мова про предмет або особу, використовуються сполучні слова: що (коли йдеться про предмети), який коли йдеться про істот).
- Перевага надається формі множини особових займенників; за українською мовною традицією займенник, який вказує на дійову особу, у реченні вживається в називному відмінку: ми підписали.
- Більшість документів пишуть від імені установи, підприємства; текст викладають від третьої особи однини: дирекція повідомляє, завод постачає.
- Вживання займенника я можливе лише в особистих паперах і в деяких видах документів (автобіографія, доручення).
- У листах, запрошеннях тощо використовується в усіх відмінках увічлива форма займенників Ви, Ваш, Ваша, Ваше, Ваші, коли звертаються до однієї посадової особи.

Дієслова

Особливості використання

- Серед часових форм дієслова переважають форми теперішнього часу.
- Уникнення із трьох способів дієслова (дійсний, умовний, наказовий) умовного способу.
- Безособові форми менш категоричні, вони мають характер ствердження фактів і застосовуються в статутах, інструкціях, розпорядженнях: заборонено, не дозволяється.
- У документах поширеною є форма дієслів 3-ї особи однини:

Ситуації ділового спілкування передбачають і необхідність за певних обставин попросити у співрозмовника пробачення, адже вибачення – це прохання виявити поблажливість, пробачити провину. По-іншому, це «словесне спокутування провини». Оскільки провини бувають різні за своєю величиною і за наслідками, то мовець має вибирати з чималої парадигми стандартних фраз українського мовного етикету таку формулу, що була б сумірна провині й водночас давала можливість досягти бажаного результату. Часто зустрічається в усному діловому мовленні неправильне використання: «Я вибачаюсь». Дієслово вибачаюсь (-ся) має у своєму складі постфікс -сь (-ся) –

колишній займенник *ся*, що був формою від себе *-я*, порівняйте: *збираюся* (*я збираю себе*), *вмиваюся* (*я вмиваю себе*).

Тому нормативними будуть різноманітні конструкції: *вибачте мені* (*даруйте, перепошую*); *прошу вибачення*; *пробачте, прошу вибачити мені*; *за це треба попросити пробачення* або *треба перепросити*.

Звернімо увагу, що дієслова *вибачати, пробачати, простити* вимагають давального відмінка залежних слів, наприклад: *вибачте (пробачте, простіть) мені* (*йому, їй, нам*). Таким чином, поєднання цих українських дієслів із залежними від них займенниками та іменниками у знахідному відмінку (*вибачте нас, пробачте мене, простіть її*) – це калька російського словосполучення, що має суржиковий, ненормативний характер.

У лексиці офіційно-ділового стилю виникає вживання слів-кальок (суржикових форм) із російської мови, що спричиняється через певні ситуації: двомовності (білінгвізму), унаслідок інтерференції, через невміле використання синонімів або недостатнє опанування лексичними нормами. Паразитуючи на мові, що формувалася впродовж віків, суржик є небезпечним і шкідливим, бо призводить до її спотворення і навіть зникнення, роблячи мислення людини надзвичайно примітивним. Граматичні норми літературної мови передбачають розгляд сполучень слів із підрядним зв'язком керування, що також становить труднощі у діловому мовленні.

Таблиця 7

Складні випадки поєднання слів

Думати (про що?)	Підготуватися (до чого?)
Піклуватися (про що?)	Наслідувати (кого?)
Потребувати (чого?)	Постачати (що?)
Навчатися (чого?)	Прагнути (до чого?)
Учитися, вчитися (чого?)	Зазнавати (чого?)
Вчити, учити (чого?)	Засвідчувати (що?)
Вважати (ким, чим?)	Захворіти (на що?)
Вибачати (кому, що?)	Наголошувати (на чому?)
Дякувати (кому, за що?)	Наполягати (на чому?)
Завдавати (чого?)	Одружитися (з ким?)
Опанувати (що?)	Сміятися (з кого, з чого?)
Простити (кому?)	Соромитися (кого, чого?)
Розумітися (на чому?)	Узгоджувати (з ким, з чим?)

Прийменники

Особливості вживання

Укладаючи ділові папери, необхідно використовувати прийменники з урахуванням смислової сфери їх використання та граматичної форми керованих слів. Прийменник – це службова частина мови, що виражає зв'язки між словами в реченні, усталені прийменникові конструкції висловлюють певні змістові відношення: просторові, часові, причинові, мети, порівняльні тощо. Оскільки кожна мова має свої особливості вживання прийменників, переклад українською мовою російських прийменникових конструкцій викликає труднощі, стає причиною значної кількості помилок через незнання мовцями значень деяких прийменників.

Таблиця 8

Граматичне значення деяких прийменників

Передають відношення мети	Для, з метою, на предмет, в ім'я, ради, заради, задля
---------------------------	-------------------------------------------------------

Виражають причинові відношення	Завдяки – вказівка на причину, яка сприяє здійсненню чогось. Через – вказівка на причину, яка заважає здійсненню чогось
Виражають часові відношення	Паралельно вживаються: на ту пору – в ту пору, за всіх часів – у всі часи, за давніх часів – у давні часи, під час зборів – за час зборів, протягом години – у(в)продовж години, через 10 хвилин – за 10 хвилин
Виражають відношення відповідності	Відповідно до, згідно з, залежно від, виходячи з, у світлі, у дусі, у розрізі
Передають допустові відношення	Незважаючи на
Виражають об'єктні відношення	Стосовно, стосовно до, щодо

2.3. Синтаксичні особливості офіційно-ділового стилю

➤ **Синтаксичні норми** – мовні норми, що передбачають усталену побудову словосполучень, речень, правильне використання прийменникових конструкцій.

- Висока частотність у використанні та повторюванні кліше.
- Речення і текст мають розповідний характер, у письмових текстах питальні й окличні речення майже не використовуються.
- Наявність дієприслівникових зворотів (як правило, вони розміщуються на початку речення).
- Перевага надається простим реченням, у яких зберігається прямий порядок слів (підмет стоїть перед присудком, означення – перед означуваним словом тощо).
- Використання серед складних речень складнопідрядних речень із однією підрядною частиною.

Основні вимоги до мови офіційно-ділових документів – зрозумілість, чіткість, точність формулювань – спричинили використання в них простих, але досить поширених речень (простих ускладнених речень).

З-поміж відокремлених членів речення уживаються відокремлені означення та обставини, виражені відповідно дієприкметниковими й дієприслівниковими зворотами, а також відокремлені прикладки, пов'язані з іменниками – власними назвами (прізвищами) та займенниками (в автобіографіях, наказах, дорученнях, актах тощо). Будова речень з відокремленими обставинами, вираженими дієприслівниковими зворотами, вимагає особливої уваги мовців, адже додаткова дія, позначена дієприслівником, здійснюється тією самою особою чи предметом, що й основна дія, позначена присудком. Порушення цієї вимоги призводить до появи ненормативних конструкцій у текстах ділових документів (див. таблицю 9).

Таблиця 9

Побудова речень з відокремленими обставинами, вираженими дієприслівниковими зворотами

Неправильна конструкція	Правильна конструкція
Беручи участь у важливій справі, усвідомлюється особиста відповідальність.	Беручи участь у важливій справі, громадяни усвідомлюють особисту відповідальність. Участь громадян у важливій справі допомагає кожному усвідомити особисту відповідальність.
Опрацювавши належним чином статті закону, його було включено до порядку денного пленарного засідання.	Опрацювавши належним чином статті закону, депутати внесли його до порядку денного пленарного засідання. Після належного опрацювання статей закону депутати внесли його до порядку денного пленарного засідання.
Звітуючи про проведені заходи, керівником було вказано на недоліки.	Звітуючи про проведені заходи, керівник вказав на недоліки. У своєму звіті про проведені заходи керівник вказав на недоліки.

Прості речення в текстах офіційно-ділових документів можуть ускладнюватися вставними словами і словосполученнями, які забезпечують логічний зв'язок між частинами тексту (*виступу, звіту, доповідної записки*). До них належать: *по-перше, по-друге, по-третє, отже, нарешті*. Вживаються також і ті вставні словосполучення, які вказують на джерело повідомлення. Вставні слова й конструкції на позначення емоцій мовця, його впевненості чи невпевненості (*на жаль, на щастя, звичайно, безперечно, очевидно, мабуть, повірте* та ін.) є доречними лише в ділових листах, які з-поміж усіх ділових паперів вирізняються рівнем стандартизації мовного оформлення. Зазначені вставні слова використовують також у приватних ділових розмовах. Вони запобігають надмірній категоричності та офіційності ділового спілкування, роблять його ввічливішим, доброзичливішим.

На особливу увагу заслуговують прийменникові конструкції, поширені насамперед у діловому мовленні. Помилки у прийменниковому керуванні часто стосуються вживання прийменника **по** і пов'язані зі впливом на мовців російських конструкцій, у яких є цей прийменник. Ділове мовлення вимагає дотримання синтаксичних норм сучасної української літературної мови, що передбачають переклад російських прийменникових структур із **по** словосполученнями з іншими прийменниками або взагалі безприйменниковими конструкціями (див. табл. 10).

Таблиця 10

Українська мова	Російська мова
Прийменник з	
Лекції з математики	Лекции по математике
З вини підлеглого	По вине подчинённого
Проректор з наукової роботи	Проректор по научной работе
З багатьох причин	По многим причинам
З технічних причин	По техническим причинам
Дослідження з проблеми	Исследование по проблеме
З ініціативи підприємства	По инициативе предприятия
З усякого приводу	По всякому поводу
Прийменник за	
За підсумками кварталу	По итогам квартала
За вказівкою директора	По указанию директора
За фахом	По специальности

Українська мова	Російська мова
За власним бажанням	По собственному желанию
Працювати за сумісництвом	Работать по совместительству
Мешкати за адресою	Жить по адресу
За нашими підрахунками	По нашим подсчётам
За результатами	По результатам
За всіма правилами	По всем правилам
Прийменник на	
Називати на ім'я	Называть по имени
На прохання колеги	По просьбе коллеги
На вимогу колективу	По требованию коллектива
Міркування на тему	Рассуждения по теме
Видатки на бюджет	Расходы по бюджету
На замовлення телеглядачів	По заказу телезрителей
Прийменник у	
У службових справах	По делам службы
У напрямку міста	По направлению к городу
Зустрічатися у вихідні	Встречаться по выходным
Залишилось у спадок	Осталось по наследству
Комісія у справах молоді	Комиссия по делам молодёжи
Прийменник через	
Через хворобу	По болезни
Через поважну причину	По уважительной причине
Через неуважність	По невнимательности
Списати через непридатність	Списать по негодности
Прийменник для	
Підрозділ для боротьби з корупцією	Подразделение по борьбе с коррупцией
Комісія для вивчення умов праці	Комиссия по изучению условий труда
Завдання для проведення профілактики	Задачи по проведению профилактики
План для створення	План по созданию
Відпустка для догляду за дитиною	Отпуск по уходу за ребёнком
Прийменник щодо	
Щодо справи	По отношению к делу
Рекомендації щодо поліпшення	Рекомендации по улучшению
Заходи щодо посилення боротьби	Меры по усилению борьбы
Прийменник після	
Після закінчення інституту	По окончании института
Після прибуття поїзда	По прибытии поезда
Після закінчення терміну	По истечении срока
Після повернення	По возвращении
Безприйменникові конструкції	
Поговорити відверто	Поговорить по душам
Поштою	По почте
Телефоном	По телефону
Щовівторка	По вторникам
Схема обслуговування	Схема по обслуживанию
План продажу	План по продаже

Отже, лексичні та граматичні (морфолого-синтаксичні) засоби офіційно-ділового

стилю перебувають у тісному взаємозв'язку і підпорядковуються таким загальним ознакам цього комунікативного різновиду мови, як лаконічність, об'єктивність, точність, що не припускає різного тлумачення.

Тема 3. Формування мистецтва риторичної комунікації державних службовців

3.1. Особливості підготовки та проведення ділової бесіди (розмови).

3.2. Публічний виступ державного службовця, специфіка композиційно-логічної побудови промови.

3.1. Особливості підготовки та проведення ділової бесіди (розмови)

Мистецтво риторичної комунікації завжди вважалося органічною складовою професіоналізму державних службовців, керівників із самостійним аналітичним мисленням, високою етикою в спілкуванні, які володіють харизматичним умінням подобатися людям, надихати їх, вести за собою не силою наказу чи влади, а переконливими аргументами, силою слова, яке віддавна сприймалося як божественний дар. Ораторське мистецтво мовця ґрунтується на культурі мислення, глибокому знанні предмета мовлення, досконалому володінні ним (полілінгвістична культура включає володіння двома і більше мовами), знанні невербальних засобів ораторського мистецтва, культурі та етиці спілкування.

Оскільки в риторичній діяльності значну роль відіграє вміння впливати на співрозмовника, тобто вміння збудити в нього потрібні емоції й почуття та керувати ними з метою захопити, спонукати до дій, важливим і корисним для промовця є вміння користуватися діалоговими технологіями спілкування. Технологія (з грецької) в буквальному перекладі означає вчення про майстерність, уміння фахівця. Діалог є однією з форм мовлення, що являє собою розмову між двома або кількома особами, характеризується короткими висловлюваннями, простотою синтаксичної будови його частин, високою частотністю неповних речень. Особливістю діалогу є взаємозумовленість синтаксичної будови реплік співрозмовників, яка об'єднує діалог в єдине ціле.

Таким чином, діалогові технології – це процес створення комунікативного середовища, поширення простору співробітництва на рівні «суб'єкт-суб'єктних» та «суб'єкт-об'єктних» взаємин. Така науково обґрунтована система гарантує досягнення певної мети

спілкування через чітко визначену послідовність і відбір методик, технік, спроектованих на здійснення проміжних цілей і наперед визначений кінцевий результат.

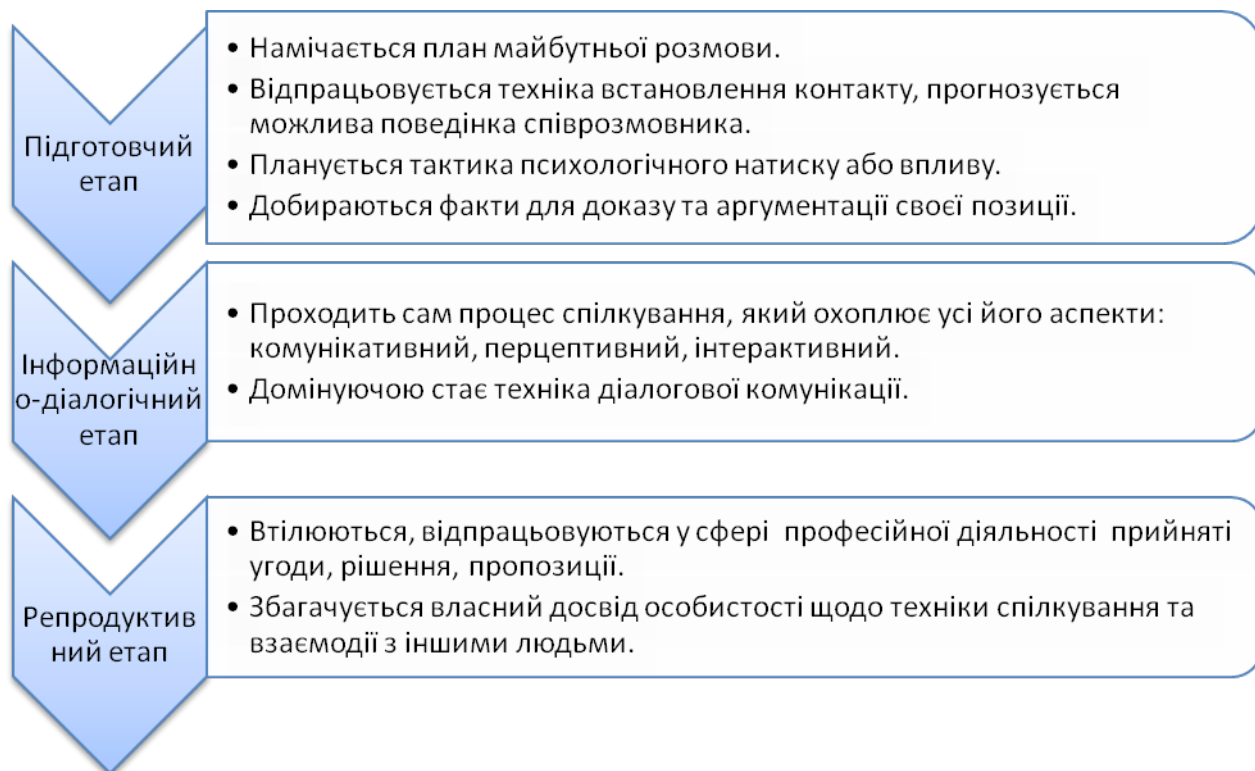
Змістом ділового спілкування є особистісна й соціально значуща діяльність, що становить інтерес для партнера. Така комунікація спрямована на продуктивне співробітництво в умовах взаєморозуміння, це цілеспрямована система управління в процесі ділової співтворчості. Ділове спілкування – це складний багатоплановий процес розвитку контактів між людьми у службовій сфері. Його учасники виступають в офіційних статусах й орієнтовані на досягнення мети, розв’язання конкретних завдань.

Формуванню особистості морально вихованого, відповідального державного службовця сприяє система законодавчо закріплених, історично сформованих та природно встановлених правил поведінки і спілкування у різних сферах службової та позаслужбової діяльності. До внутрішнього аспекту службового етикету належить структура етикету працівника фіскальної служби, зовнішній аспект передбачає обов’язковість вітання один з одним незалежно від особистих стосунків, недопустимість пліток та нетовариських взаємин, прислухання до порад старших та повагу до них. Головний етичний принцип мовленнєвого спілкування – дотримання паритетності (рівності) – знаходить своє втілення протягом усієї комунікації, починаючи з привітання і закінчуючи прощанням. Привітання і звертання задають тон розмові загалом. Залежно від соціальної ролі співбесідників і від ситуації спілкування вибирається *ти-спілкування* або ж *ви-спілкування*. Це важливі ознаки комунікативної компетенції людини, володіння нею мовленнєвим етикетом.

Культурні й соціальні норми життя, тонкощі стосунків між людьми вимагають від учасників комунікації створення сприятливої атмосфери, яка забезпечує успішне вирішення всіх питань, що обговорюються. Основою природи виникнення і формування мовного етикету є філософське поняття оцінки, тобто особистого ставлення мовця до своїх опонентів, ділових партнерів, бо у формулах звертання, привітання, прощання, вибачення тощо лежить значення оцінного контексту. Отже, сучасному професіоналові, у тому числі державним службовцям, необхідно володіти культурою спілкування як цілісною системою елементів, невід’ємною частиною якої є і мовленнєвий етикет

Ділові зустрічі умовно поділяють на переговори та бесіди (розмови). Поняття ділова бесіда передбачає спілкування між співрозмовниками, які мають необхідні повноваження від своїх організацій для встановлення ділових взаємин, вирішення ділових проблем або пошук конструктивного підходу до їхнього вирішення. Часто ділова бесіда передує зустрічі за столом переговорів, її основним призначенням є обмін думками, інформацією, пошуки варіантів розв’язання певної проблеми.

ЕТАПИ ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ ДІЛОВОЇ БЕСІДИ



Для проведення ділової розмови сформулюйте конкретну мету. Метою може бути укладання та підпис договору, вирішення спірного питання, переконання, отримання інформації, контроль виконання, інструктаж, критика за погану роботу, допомога, виправдання, повідомлення про покарання тощо. Причому формулювати мету розмови потрібно не тільки ініціаторові, а й іншій стороні.

Складіть план розмови. Для достатньо серйозної розмови скласти план «у пам'яті» не вдається. Тому варто записати план на папері. Записуючи тези розмови, ми:

- відточуємо формулювання;
- вибудовуємо черговість аргументів у найбільш переконливу послідовність;
- продумуємо аргументи, систематизуючи їх;
- підбираємо необхідні документи, матеріали;
- визначаємо склад учасників: пам'ятайте, що найлегше вести розмову віч-на-віч, без сторонніх слухачів. Їхня присутність створює «ефект театру».

Оберіть зручне місце для проведення ділової розмови. Воно повинне відповідати двом вимогам: ніщо не повинне заважати чи відволікати; місце повинне максимально сприяти меті розмови. В основному під час ділової розмови заважають відвідувачі та телефонні дзвінки. Тому, плануючи такий вид комунікації, необхідно подумати, де розміститися, щоб ані відвідувачі, ані телефон не втручалися у Вашу розмову. Взагалі у Вашому кабінеті можна зробити різні «зони» спілкування: офіційного (Ви за столом, на робочому місці), напівофіційного (Ви сидите за приставленим столиком або за столом для засідань, прирівнюючи свій статус до статусу відвідувача) та неофіційного (Ви розміщуєтеся у м'яких кріслах перед журнальним столиком).

Завдання першої частини розмови: а) **привернути увагу;** б) **створити атмосферу взаємної довіри.** Привернути увагу непросто, оскільки ми є поганими слухачами, адже більше любимо говорити, аніж слухати. Але якщо не привернути уваги співрозмовника, то розмови не вийде; на успіх також важко розраховувати, якщо Ви будете говорити лише про свої проблеми, не зачіпаючи інтересів співрозмовника. Невимушений атмосфері сприяють такі слова, як: «радий Вас бачити...», «добре, що зайшли», «який у Вас сьогодні гарний вигляд» тощо.

Підпорядкуйте свою тактику меті спілкування. Напрямок розмови можна регулювати за допомогою запитань. Запитання діляться на «відкриті», «закриті», риторичні, запитання для обмірковування та переломні.

«Відкритими» називаються запитання, на які не можна дати односкладну відповідь (так, ні, не знаю...), а доводиться, відповідаючи на них, розповідати. Такі запитання незамінні для отримання інформації.

«Закриті» – ті, на які дають відповідь «так» або «ні». Вони ефективні для того, щоб отримати згоду, переконати, підвести до відмови від чогось.

«Риторичні» – ці запитання не потребують відповіді, вони спонукають до пошуку нових запитань.

«Запитання для обмірковування» – відповідями на них є міркування, коментування сказаного.

«Переломні» запитання утримують бесіду в суто визначеному напрямку або порушують нові проблеми, вони виводять розмову з «глухого кута», переключаючи її на щось інше (розгляд інших шляхів вирішення проблеми).

Намагайтеся, щоб говорив в основному ваш співрозмовник. Із двох людей, що розмовляють, психологічну перевагу має той, хто ставить запитання, а не той, хто багато говорить. Надавши слово співрозмовникові, Ви досягаєте наступного:

- схиляєте його максимально на свою точку зору;
- отримуєте найбільш повну інформацію;
- маєте кращу нагоду переконати співрозмовника;
- при потребі можете з честю вийти із незручної ситуації.

Застосовуючи це правило, ви даєте можливість співрозмовнику сказати все, що ним має бути висловлене.

Фіксуйте отриману інформацію – дані, отримані під час розмови, забуваються вже в процесі розмови. Тому рекомендується робити помітки під час спілкування, а наприкінці зробити короткий запис (цифри, факти, прізвища, телефони) в діловому блокноті. Особливо швидко втрачається інформація, отримана телефоном, адже відсутність зорового образу значно зменшує здатність до запам'ятовування. Тому природним рухом ділової людини є те, що разом зі слухавкою вона бере аркуш для запису інформації.

Припиняйте розмову відразу після досягнення поставленої мети – людина найкраще запам'ятовує те, що чує на початку розмови, а робить те, що чує наприкінці. Найкращий результат розмови (якщо Ви даєте співрозмовникові завдання) – це коли він розпочинає роботу відразу після закінчення розмови (робота буде виконана своєчасно й точно).

3.2. Публічний виступ державного службовця, специфіка композиційно-логічної побудови промови

Готуючи промову, ораторові необхідно подумати над такими запитаннями:

- Чого слухач чекає від мого виступу?
- Які з проблем, що турбують слухачів, я можу допомогти розв'язати?
- Що знають слухачі про тему виступу?
- Який загальний рівень їх знань?
- Що я повинен висвітлити детально?
- Про що досить сказати лише в загальних рисах?
- Яких спеціальних висловів і термінів слухачі можуть не зрозуміти?
- Які дані треба підкріпити вдалим прикладом, порівнянням тощо?

Існує чотири варіанти підготовки до виступу та його проведення:

1. Написати увесь текст виступу, а потім прочитати його слухачам;

2. Написати текст виступу, кілька разів прочитати його, а потім виголосити по пам'яті, коли-не-коли заглядаючи в рукопис;
3. Підготувати лише коротенькі записи;
4. Виступати без будь-яких нотаток.

У процесі будь-якого публічного виступу оратора перед аудиторією можна виділити **такі модули: логос, етос та пафос.**

Логос – це засоби впливу, що апелюють до розуму. У сучасній риторичі логос здебільшого тлумачать як власне аргументи, тобто ті положення (основи, резони, доводи та ін.), за допомогою яких оратор прагне вплинути на аудиторію таким чином, щоб вона прийняла певні твердження або наміри.

Етос – це засоби впливу, що апелюють до моральних принципів, до норм людської поведінки. Оратор повинен «впізнаватися» аудиторією як «людина гідна» – і в широкому значенні, й у вузькому (гідна того, щоб говорити про певні теми, щоб її слухали). Йдеться про те, що особисті етичні якості оратора під час виголошення промови можуть впливати на сприйняття її аудиторією як позитивно, так і негативно. Варто відзначити, що класичну риторичу завжди хвилювало це питання, адже вона ґрунтувалась на постулатах Істини, Добра і Краси. Справжній оратор мусить пам'ятати про два моменти: значно легше впливати на тих слухачів, які йому довіряють; втрачену довіру аудиторії відновити надзвичайно важко. Тому найкращий спосіб мати ораторську мораль – це справді бути моральним.

Пафос – це засоби впливу, що апелюють до почуттів. Сутність пафосу полягає в тому, що оратор повинен вміти викликати в аудиторії почуття, що могли б вплинути на її думку. В основі класичної патетики міститься уявлення про дві головні пристрасті – любов та ненависть, усі інші почуття є похідними.

Таким чином, для успішності ораторської промови людині варто актуалізувати всі три модули публічного виступу:

1. створення власного позитивного образу в аудиторії (привернути етосом);
2. розробка самої промови відповідно до правил побудови обґрунтувань певних тверджень (переконати логосом);
3. виклик тих емоцій, що зрештою сприяють закріпленню бажаного враження у слухачів (схвилювати пафосом).

Починаючи підготовку до виступу, треба насамперед з'ясувати мету, якої ми хочемо досягти: проінформувати, переконати, спонукати чи розважити слухачів. Мета виступу полягає ще й тому, щоб стисло пояснити зміст завдання промови та вказати часткові питання, на яких автор збирається спинитися. Психологи рекомендують приблизно 10-12% загального часу присвячувати вступу, 4-5% – закінченню, а решту часу – головній частині.

Ще оратори давнього Риму рекомендували вже у вступі привертати увагу слухачів приємними для них речами. Вступ не повинен бути надто серйозним, надто сухим і надто довгим. Щоб упорядкувати окремі думки, положення, найкраще розгортати думку від простого до складного, або ж дотримуватися хронологічної послідовності. Іноді інформацію упорядковують на основі локального принципу, який полягає в переліку всіх пунктів, характеристик, прикладів застосування, переваг тощо. Промовець може розкривати окремі думки по-різному: пояснювати, описувати, розповідати, доводити. Ще одним способом викладу є доведення певного твердження за допомогою аргументів.

Початкові та прикінцеві речення треба підготувати й записати заздалегідь. Більшість слухачів протягом перших хвилин виступу приділяє промовцеві всю увагу: вони приглядаються до нього, як він іде, як розкладає свої папери, як починає говорити, як поводить за трибуною. Важливе значення для оратора має впевнений погляд, а легка усмішка викликає доброзичливість із боку слухачів, сприяє встановленню з ними контакту.

Перед широким загалом треба говорити правильною літературною мовою. Не слід переобтяжувати мовлення іншомовними словами, термінами, абстрактними поняттями.

Доцільно включити до виступу приклади, порівняння й висновки, а часом і доречний дотеп. Довгі речення необхідно чергувати з короткими, не бажано знеособлювати речення, зловживати третьою особою однини і множини – рекомендується вживати форму першої особи. Потрібно пам'ятати, що зайві подробиці заступають головне в розповіді, тому не можна ними зловживати, хоча й надмірна стислість також вадить. Якщо висловити певну важливу думку лише кількома реченнями й не обґрунтувати її, то вона пройде повз увагу слухачів. Приклад або порівняння легше запам'ятовуються, аніж просто назване твердження, засада чи думка.

Закінчення вирішує, що саме слухачі запам'ятають, що вони візьмуть для себе з виступу. Воно складається з двох частин:

1. Узагальнення головних думок;
2. Обов'язкове підбиття підсумків, наголошення на поставлених цілях, заклик до виконання певних дій (залежно від характеру виступу).

КОМПОЗИЦІЙНО-ЛОГІЧНА ПОБУДОВА ПРОМОВИ (АРХІТЕКТОНІКА)

ВСТУП

Завдання:

- Викликати інтерес до теми
- Встановити контакт з аудиторією
- Підготувати аудиторію до сприйняття промови.

➤ МАКСИМАЛЬНИЙ ЛАКОНІЗМ!!!

Засоби активізації уваги:

- Звертання
- Виклад мети виступу, огляд основних розділів теми
- Прийом співпереживання
- Прийом парадоксальної ситуації
- Прийом співучасті
- Звертання до подій
- Звертання до географічних чи погодних умов
- Звертання до виступу попереднього промовця
- Звертання до авторитетів чи відомих джерел інформації
- Апеляція до особистості промовця
- Гумористичні зауваження
- Запитання до аудиторії.

ОСНОВНА ЧАСТИНА

Інформаційне мовлення

Агітаційне мовлення

ЗАКЛЮЧНА ЧАСТИНА

Завдання:

- Підсумувати сказане
- Підвищити інтерес до предмета мовлення
- Підкреслити значення сказаного
- Поставити завдання
- Закликати до безпосередніх дій (мітингова промова)

Засоби активізації уваги:

- Коротке повторення основних проблем чи висновків
- Узагальнення сказаного

-
- Зазначення перспектив
 - Ілюстративна кінцівка
 - Гасло.

ВИДИ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ до МОДУЛЯ

Практичне заняття №1

**Використання мовних засобів ділового стилю.
Формування риторичної комунікації державних службовців**

Завдання для виконання

1. Визначте правильні варіанти сполучення, підкресліть їх.

1. Завідувач сектору – завідувач сектором.
2. У справі немає акта перевірки – у справі немає акту перевірки.
3. Не дивлячись на обставини – незважаючи на обставини.
4. Уживати заходи – уживати заходів.
5. Високий ступінь відповідальності – висока ступінь відповідальності.
6. Додержувати порядку – додержуватися порядку.
7. На протязі місяця – протягом (упродовж) місяця.
8. Діюче законодавство – чинне законодавство.
9. Згідно наказу – згідно з наказом.
10. Приятельські відносини – приятельські стосунки (взаємини).

2. Письмово прокоментуйте (0,5-1 сторінка) поданий уривок із точки зору модусів публічного виступу.

«Коли ділишся якою-небудь думкою з англійцем – а це, треба сказати, завжди велика необачність, – то його мало цікавить, правильна ця думка чи неправильна. Для нього важливе інше: чи переконаний ти в тому, що говориш, чи ні. А між тим важлива сама думка, незалежно від того, наскільки щира людина, яка її висловила. Навіть більше: цінність будь-якої думки тим вища, чим менше щирий той, у кого вона з'явилась, адже в такому випадку вона не відображає його особистих інтересів, бажань і забобонів. Утім, не бійся, я не збираюсь говорити з тобою на політичні, соціологічні чи метафізичні теми. Люди мене цікавлять більше, ніж принципи, а люди без принципів мене просто захоплюють» (**Оскар Уайльд. «Портрет Доріана Грея»**).

Практичне заняття №2

**Використання мовних засобів ділового стилю.
Формування риторичної комунікації державних службовців**

Завдання для виконання

1. Відредагуйте подані словосполучення.

№ з/п	Подана конструкція	Літературна норма
1.	Моя автобіографія	
2.	Виборча компанія	
3.	Вільна вакансія	
4.	Для відому платників	
5.	Він має статус юридичного лица	
6.	Слідуюче питання повістки денної	
7.	Проводити міроприємства	
8.	Запобігати ушкодження	

2. Визначте прийоми впливу на аудиторію, про які йдеться в запропонованих уривках, прокоментуйте (0,5-1 сторінка) роль цих засобів для встановлення ділової взаємодії та виголошення публічної промови.

1. «Він ... підвів голову й глянув на чергового промовця, якого слухали уважніше, ніж інших, і сам звернув на нього увагу. Той говорив плавко й дотепно, ефектно наголошуючи слова, підкреслюючи речення, немов вставляв їх у блискучі рамки; у міру спроможності він кидав слухачам влучне слівце, збуджував сміх, поправляв тим часом пенсне і починав знову з новим натхненням. З його уст сипались цитати всіма мовами, літературні факти, півфакти й анекдоти, його обличчя виявляло гнів ображеного велетня, глум зневаженого карлика, тулуб схилявся й випростувався в такт м'яким акторським жестам. Його слова зліплялись шматочками здобного тіста, він формував їх у листові пиріжечки, посипав цукром і цукрином, квітчав мармеладними трояндочками і закохано спинявся на мить перед тим, як віддати ці ласощі на поживу» (**Валер'ян Підмогильний. «Місто»**).

2. «Усе ораторське мистецтво полягає в тому, щоб бути пристрасним» (**Оноре Габрієль Рікеті, граф де Мірабо**).

ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ ДО МОДУЛЯ

Тест для самоконтролю

1. Серед запропонованих укажіть граматично правильну форму звертання:
 - ☐ високоповажний колега Грищенко;
 - ☐ дорогий друже Петро;
 - ☐ шановний пане професоре.
2. Чи є правильним твердження: «У текстах офіційно-ділового стилю дієприслівникові звороти не слід вживати на початку речення»?
 - ☐ Залежить від ситуації мовлення.
 - ☐ Так.
 - ☐ Ні.
3. Для офіційно-ділового стилю найхарактернішими є речення:
 - ☐ Складносурядні.
 - ☐ Складнопідрядні.
 - ☐ Прості поширені.
4. Писемна мова у діловому стилі:
 - ☐ Монологічна.
 - ☐ Полілогічна.
 - ☐ Діалогічна.
5. Чи є правильним твердження: «Мовні кліше – усталені словесні формули, закріплені за певними ситуаціями; мовні одиниці, яким властиві постійний склад компонентів та їх порядок, звичність звучання, відтворюваність готових блоків»?
 - ☐ Залежить від ситуації мовлення.
 - ☐ Так.
 - ☐ Ні.
6. Із поданих визначень оберіть те, що відображає суть поняття «дипломатичний підстиль»:
 - ☐ різновид офіційно-ділового стилю, до якого належать документи, які утверджують норми поведінки членів суспільно-державного об'єднання і забезпечують обов'язкові правові норми;
 - ☐ різновид офіційно-ділового стилю, до якого належать міжнародні документи;
 - ☐ різновид офіційно-ділового стилю, до якого належать документи, що забезпечують зв'язок організацій, установ, відомств у сфері суспільно-політичних, правових, економічних, виробничих відносин, а також зв'язок органів влади з населенням.
7. Чи є правильним твердження, що ділова бесіда передбачає спілкування між співрозмовниками, які мають необхідні повноваження від своїх організацій для встановлення ділових взаємин, вирішення ділових проблем або пошук конструктивного підходу до їхнього вирішення?
 - ☐ Залежить від ситуації мовлення.
 - ☐ Так.
 - ☐ Ні.
8. Яка основна функція офіційно-ділового стилю:
 - ☐ номінативна;

-
- ☐ інформативна;
 - ☐ ілюстративна.
9. Унормована, відшліфована форма загальнонародної мови, що обслуговує найрізноманітніші сфери суспільної діяльності людей, - це:
- ☐ Писемна форма мови.
 - ☐ Мова письменника.
 - ☐ Літературна мова.
10. Лексична норма – це:
- ☐ Правильне вживання морфем.
 - ☐ Правильне слововживання.
 - ☐ Правильне вживання розділових знаків.
11. Мета мовлення офіційно-ділового стилю – це:
- ☐ Різнобічний вплив на думки і почуття людей за допомогою художніх образів.
 - ☐ Регулювання офіційно-ділових стосунків.
 - ☐ Обмін враженнями.
12. Що є основним видом офіційно-ділового стилю?
- ☐ Реквізит.
 - ☐ Текст.
 - ☐ Документ.
13. Укажіть нормативний варіант закінчення родового відмінка для окремих іменників чоловічого роду однини (*термін, акт, рахунок, сектор*):
- ☐ -а;
 - ☐ -у;
 - ☐ -а чи -у (залежно від лексичного значення).
14. Засіб закріплення на папері інформації про факти, події, явища і про діяльність людини – це:
- ☐ Мовна норма.
 - ☐ Документ.
 - ☐ Точність.
15. Укажіть нормативний варіант словосполучення:
- ☐ відповідно інструкції;
 - ☐ відповідно до інструкції;
 - ☐ відповідно з інструкцією.
16. Укажіть правильний варіант слововживання:
- ☐ Вибачаюсь.
 - ☐ Вибачте мене.
 - ☐ Вибачте мені.
17. В офіційно-діловому стилі посади, професії, звання жінок позначаються, як правило, іменниками:
- ☐ Чоловічого роду.
 - ☐ Жіночого роду.

☐ Чоловічого і жіночого роду.

18. Чи є правильним твердження, що відкритими називаються запитання, які не потребують відповіді, вони спонукають до пошуку нових запитань?

☐ Залежить від ситуації мовлення.

☐ Так.

☐ Ні.

19. Укажіть граматично правильну конструкцію:

☐ Послухавши цю мелодію, його охопило натхнення.

☐ Прочитавши новий роман відомого прозаїка, ми збагатились духовно.

☐ Невдало виконавши силову вправу, у мене заболіла рука.

20. Які запитання утримують ділову бесіду в суто визначеному напрямку або порушують нові проблеми, виводять розмову з «глухого кута», переключаючи її на розгляд інших шляхів вирішення проблеми:

☐ риторичні;

☐ закриті;

☐ переломні.

21. Укажіть нормативний варіант словосполучення:

☐ По спеціальностях.

☐ За спеціальностями.

☐ По спеціальностям.

22. При скеруванні документа назви осіб – іменники чоловічого роду в давальному відмінку мають закінчення:

☐ -ові, -еві, -єві;

☐ -у, -ю;

☐ -у, -ю, -ові, -еві, -єві.

23. Як правильно перекласти українською мовою «нижестоящие организации»?

☐ Організації нижчого рівня.

☐ Нижчестоящі організації.

☐ Нижче поставлені організації.

24. Хто був основоположником нової української літературної мови?

☐ Панас Мирний.

☐ Тарас Шевченко.

☐ Леся Українка.

25. Укажіть правильну форму найвищого ступеня порівняння прикметників:

☐ найкорисніший;

☐ найбільш корисніший;

☐ самий корисний.

26. Укажіть граматично правильну конструкцію:

☐ Це справи не стосується.

☐ Це до справи не відноситься.

☐ Це справи не торкається.

27. Укажіть ознаку ділового стилю:

- ☐ Уживання емоційно забарвленої лексики.
- ☐ Стандартизація початків і закінчень документів.
- ☐ Уживання слів у переносному значенні.

28. Оберіть правильне позначення часу.

Ми зустрінемося ...

- ☐ о десятій годині;
- ☐ в шість годин;
- ☐ в пів на п'яту.

29. Укажіть ознаку ділового стилю:

- ☐ Наявність реквізитів, що мають чітку послідовність.
- ☐ Уживання порівнянь.
- ☐ Відсутність стійких мовних зворотів.

30. Характеристикою якого з етапів підготовки та проведення ділової бесіди є наступне твердження: «Проходить сам процес спілкування, що охоплює усі його аспекти: комунікативний, перцептивний, інтерактивний»?

- ☐ Підготовчий;
- ☐ інформаційно-діалогічний;
- ☐ репродуктивний.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Тема 1

Основні джерела

1. Ботвина Н.В. Офіційно-діловий та науковий стилі української мови: Навчальний посібник. – К. : «АртЕк», 1998. – 192 с.
2. Зайцева І.В., Медвідь А.М. Культура фахового мовлення працівників податкової служби: навч. посіб. / І.В. Зайцева, А.М. Медвідь; за заг. ред. П.В. Мельника. – Ірпінь : Національний університет ДПС України, 2009. – 304 с.
3. Плотницька І.М. Ділова українська мова в державному управлінні: [навч. посіб.] / І.М. Плотницька; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – 3-є вид., стер. – К. : НАДУ, 2011. – 167 с.
4. Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців: навч. посіб. / С.В. Шевчук – 4-те вид., випр. і допов. – Київ : Алерта, 2012. – 426 с.
5. Шевчук С.В. Ділове мовлення. Модульний курс: підручник / С. В. Шевчук. – 4-е вид., випр. та допов. – К. : Арій, 2010. – 445 с.
6. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: підручник. – [5-е вид., допов. і переробл. відповідно до Нац. стандарту України «Держ. уніфік. система документації» ДСТУ 4163-2003]. – К. : Арій, 2010. – 573 с.
7. Шуть В.Я. Офіційно-діловий стиль мови: навч. посіб. / В.Я. Шуть. – К. : Київський ун-т ім. Б. Грінченка, 2011. – 40 с.

Додаткові джерела

1. Васенко Л.А., Дубічинський В.В., Кримець О.М. Фахова українська мова: Навчальний посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 272 с.
2. Гриценко Т. Б. Українська мова за професійним спрямуванням. Навч. пос. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 624 с.
3. Ділова українська мова: Навчальний посібник / За ред. О.Д. Горбула. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2006. – 222 с.
4. Кацавець Р. Ділова мова: сучасний вимір. Підручник. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 196 с.
5. Мозговий В.І. Українська мова у професійному спілкуванні. Модульний курс. Видання 3-є, перероблене та доповнене. Навчальний посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 592 с.
6. Пономарів О.Д. Стилїстика сучасної української мови: Підручник. – 3-тє вид., перероб. і доповн. – Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2000. – 248 с.

Тема 2

Основні джерела

1. Зайцева І.В., Медвідь А.М. Культура фахового мовлення працівників податкової служби: навч. посіб. / І.В. Зайцева, А.М. Медвідь; за заг. ред. П.В. Мельника. – Ірпінь : Національний університет ДПС України, 2009. – 304 с.
2. Плотницька І.М. Українська мова в державній службі: навч. посіб. для держ. службовців та посад. осіб місцевого самоврядування / І.М. Плотницька, І.П. Лопушинський; [за заг. ред. С.Г. Білорусова]; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України та ін. – 2-е вид., випр. – К. ; Херсон : Просвіта, 2007. – 134 с.
3. Розвиток комунікативних здібностей державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування: навч.-метод. посіб. / Нац. акад. держ. упр. при

- Президентів України, Упр. орг. фундамент. та приклад. дослідж., Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр.; [І.М. Плотницька та ін.]. – К. : НАДУ, 2010. – 43 с.
4. Український правопис / Ін-т мовознавства ім. О.О. Потебні НАН України, Ін-т укр. мови НАН України. – К. : Наук. думка, 2007. – 288 с.
 5. Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців: навч. посіб. / С.В. Шевчук – 4-те вид., випр. і допов. – Київ : Алерта, 2012. – 426 с.
 6. Шевчук С.В. Ділове мовлення. Модульний курс: підручник / С. В. Шевчук. – 4-е вид., випр. та допов. – К. : Арій, 2010. – 445 с.
 7. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: підручник. – [5-е вид., допов. і переробл. відповідно до Нац. стандарту України «Держ. уніфік. система документації» ДСТУ 4163-2003]. – К. : Арій, 2010. – 573 с.
 8. Шуть В.Я. Офіційно-діловий стиль мови: навч. посіб. / В.Я. Шуть. – К. : Київський ун-т ім. Б. Грінченка, 2011. – 40 с.
 9. Ющук І.П. Практикум з правопису української мови. – 4-те вид. – К. : Освіта, 2000. – 254 с.

Додаткові джерела

1. Антисуржик. Вчимося ввічливо поводитись і правильно говорити / За загальною редакцією Олександри Сербенської: Посібник. – Львів : Світ, 1994. – 152 с.
2. Коломієць В.С., Шашенко С.Ю. Українська мова. Практикум: Навч. посібник. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. – 125 с.
3. Медвідь А.М., Медвідь Ф.М. Мовленнєвий етикет і культура спілкування сучасного працівника органів Державної податкової служби України / А.М. Медвідь, Ф.М. Медвідь // Історія української науки на межі тисячоліть: Збірник наукових праць / Відп. ред. О.Я. Пилипчук. – К., 2005. – Вип. 19. – С. 133-141.
4. Пономарів О. Культура слова: Мовнотилістичні поради: Навч. посібник. – К. : Либідь, 2008. – 240 с.
5. Пономарів О.Д. Стилїстика сучасної української мови: Підручник. – 3-тє вид., перероб. і доповн. – Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2000. – 248 с.
6. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2008. – 291 с.
7. Шуть В.Я. Практика ділового мовлення: вживання прикметників та прийменників / В.Я. Шуть // Теорія і практика підвищення кваліфікації. Аспекти державної податкової служби. – 2012. – №1 (3). – С. 58-64.

Тема 3

Основні джерела

1. Абрамович С.Д. Риторика: навч. посіб. для студ. гуманіт. спец. вищ. навч. закл. / С.Д. Абрамович, М.Ю. Чікарькова. – Л. : Світ, 2001. – 240 с.
2. Далецкий Ч.Б. Риторика: Заговори, и я скажу, кто ты: Учебное пособие / Ч.Б. Далецкий. – М. : Омега-Л : Высшая школа, 2003. – 486 с.
3. Мацько Л.І. Риторика: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.І. Мацько, О.М. Мацько. – К. : Вища школа, 2003. – 311 с.
4. Методичні матеріали щодо вивчення курсу «Ділова риторика». Укладачі В.П. Давидова, О.А. Конотопець, Н.І. Зеленюк, Н.А. Білозір. – К. : ДПА України, 2003. – 46 с.
5. Сагач Г.М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації. Навчальний посібник / Г.М. Сагач. Міжнародна академія фундаментальних основ буття, Київський інститут соціальних та культурних зв'язків імені святої рівноапостольної княгині Ольги. – К. : Зоря, 2003. – 255 с.

6. Сивачук Н.П. Академічна риторика / Н.П. Сивачук. – Умань : Сочінський, 2013. – 374 с.
7. Хазагеров Г.Г. Риторика для делового человека / Г.Г. Хазагеров. – М. : Флинта, 2001 – 133 с.

Додаткові джерела

1. Введенская Л.А. Культура и искусство речи. Современная риторика: для высш. и сред. учеб. заведений / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д : Феникс, 1995. – 576 с.
2. Ділове спілкування у сфері державного управління / Н.Р. Нижник, Л.А. Пашко, В.М. Олуйко, С.А. Кіндзерський. – Хмельницький, Б. в., 2005. – 193 с.
3. Дюмін О.З. Ділове спілкування. (Риторика та ораторське мистецтво): практ. посіб. / О.З. Дюмін, А.О. Ніколаєва; Міністерство освіти і науки України. Науково-методичний центр вищої освіти, Харківський держ. технічний ун-т радіоелектроніки. – Х. : Вид-во ХТУРЕ, 2001. – 146 с.
4. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации / Е.Н. Зарецкая. – М. : Дело, 2002. – 477 с.
5. Ключев Е.В. Риторика (Инвенция. Диспозиция. Элокуция) / Е.В. Ключев. – М. : ПРИОР, 2001. – 270 с.

ЗМІСТ

Назва	Сторінка
Програма Модуля	2
Теоретичні та інформаційні матеріали до Модуля	6
Теоретичний матеріал до Модуля	9
Види навчальної діяльності до Модуля	34
Підсумковий контроль до Модуля	36
Список рекомендованих джерел до Модуля	40

Навчальне видання

**Навчальний посібник до модуля
«Українська мова та формування мистецтва
риторичної комунікації державних службовців»**

Автор:

Шуть Валентина Яківна

Видавництво “_____”
Реквізити видання

