

Кірнасовська Р.В., викладач
кафедри філологічних,
суспільно-гуманітарних
та мистецьких дисциплін

Основи сучасного ділового мовлення

Мета: ознайомити слухачів з основними положеннями сучасного ділового мовлення за професійним спрямуванням.

Зміст

1. Удосконалення культури ділового мовлення вчителя як необхідна умова його професійного зростання.
2. Культура усного фахового спілкування.
3. Публічний виступ і мистецтво презентації.
4. Документи різних видів.

Ключові слова: усне ділове мовлення, писемне ділове мовлення, фахове спілкування, ділове листування, службова бесіда, виступ, заява, характеристика, телефонна розмова.

Основний зміст

1. Удосконалення культури ділового мовлення вчителя як необхідна умова його професійного зростання

Розбудова незалежної Української держави вимагає нових підходів до формування національної системи освіти. Оновлення сутності навчання, в тому числі й неперервного, є визначальним у реформуванні освіти в Україні й передбачає приведення його у відповідність до сучасних потреб суспільства. Об'єктивною потребою педагогічної громадськості є створення умов для впровадження в систему професійної освіти нової фахової ділової комунікації, яка має забезпечити

формування та розвиток комунікативної професійно орієнтованої компетенції педагога незалежно від його фахової спеціалізації. Адже удосконалення культури ділового мовлення освітян сприяє професійному зростанню, підвищенню рівня педагогічної майстерності. Важко уявити сучасного педагога, який в недостатній мірі володіє навичками усного спілкування з учнями, батьками, колегами, оформлення ділової документації, правилами ведення дискусії, підготовки до виступу, мистецтвом презентації власних творчих напрацювань тощо.

2. Культура усного фахового спілкування

Основою професійної діяльності вчителя є спілкування. Спілкування за формою знакового представлення поділяється на усне, писемне та друковане.

Усне спілкування – це форма реалізації мовленнєвої діяльності за допомогою звуків, що являє собою процес говоріння. Науковці, які займаються проблемами спілкування, визначають такі особливості усного спілкування:

- 1) монологічне, діалогічне, полілогічне;
- 2) розраховане на певних адресатів у конкретній ситуації;
- 3) без старанного мовленнєвого оформлення;
- 4) імпровізоване;
- 5) з використанням невербальних засобів (інтонації, міміки, жестів);

Усне спілкування
– це форма реалізації мовленнєвої діяльності за допомогою звуків, що являє собою процес говоріння .

- 6) чітко індивідуалізоване;
- 7) обмежене в часі;
- 8) емоційне та експресивне;
- 9) допускає повтори,
повернення до вже сказаного;
- 10) врахування особливостей
комунікативної ситуації.

Серед індивідуальних форм усного професійного спілкування найбільш поширеною є ділова бесіда.

Бесіда – це розмова двох чи більше осіб з метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем.

Складовими успіху ділової бесіди є:

- ретельна підготовка;
- уважність і тактовність у ставленні до співрозмовника;
- вміння слухати співрозмовника, враховувати його думку;
- відстеження реакції співрозмовника, корегування власної мовленнєвої поведінки;
- точність, логічність, переконливість у висловленні власної позиції;
- створення атмосфери довіри, привернення до себе уваги співрозмовника.

Щоб бесіда була ефективною, слід враховувати такі моменти:

- недопустимо перебивати співрозмовника;
- різко прискорювати темп бесіди;
- критично оцінювати особистість співрозмовника;
- підкреслювати відмінність між собою та співрозмовником;
- зменшувати дистанцію.

***Бесіда** – це розмова двох чи більше осіб з метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем.*

Ділова бесіда – це спілкування між особами з метою встановлення ділових стосунків, вирішення ділових проблем або вироблення правильного підходу до них.

Структура бесіди складається з таких етапів:

1. Визначення місця й часу зустрічі.
2. Початок бесіди (слід продумати форму вітання, звернення, початкову фразу; невербальні форми взаємодії – вираз обличчя, поза, вітальний жест).
3. Формулювання мети зустрічі.
4. Обмін думками та пропозиціями.
5. Закінчення бесіди.

Під час бесіди необхідно створити психологічно сприятливу атмосферу довіри, доброзичливості за рахунок ввічливої, але впевненої поведінки, спокійної, чемної тональності розмови.

Службова телефонна розмова – один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстрамовними причинами:

- співрозмовники не бачать один одного і не користуються невербальними засобами;
- обмеженість у часі;
- наявність технічних перешкод.

Правила ведення телефонної розмови (якщо телефонуєте ви):

- вітання, назва організації, яку представляєте, власне прізвище, ім'я, по батькові;
- установлення прізвища, імені та по батькові свого співрозмовника;
- запит на можливість продовження

Ділова бесіда – це спілкування між особами з метою встановлення

ділових стосунків, вирішення ділових проблем або вироблення правильного підходу до них.

Службова телефонна розмова

– один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстрамовними причинами.

розмови;

- запис переліку питань, як необхідно з'ясувати;

- закінчує розмову той, хто телефонував. Прощання, нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів співрозмовника.

Правила ведення телефонної розмови (якщо телефонують вам):

- треба якомога швидше зняти трубку, назвати організацію, яку представляєте;

- занотувати прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника;

- демонструвати зацікавленість у вирішенні питання, з яким звертається співрозмовник;

- не класти несподівано трубку, навіть якщо розмова не зацікавила вас;

- стисло підсумуйте бесіду, перелічіть ще раз домовленості, яких досягли.

Структура телефонної розмови:

- момент налагодження контакту;

- викладання суті справи;

- закінчення розмови.

3. Публічний виступ і мистецтво презентації

Публічне монологічне мовлення є предметом дослідження риторики.

Виступ – публічне виголошення промови з одного чи декількох питань. Поширеним є виступ за доповіддю. У такому виступі орієнтовно має бути вступ (вказівка на предмет обговорення), основна частина (виклад власних поглядів на певне питання), висновки (пропозиція, оцінка).

У **вступі** доповідач повинен привернути й утримати увагу аудиторії, повідомити тему та мету виступу, визначення актуальності проблеми, створення атмосфери доброзичливості та зацікавлення.

Основна частина. В основній частині викладається суть проблеми, наводяться докази, пояснення, міркування. Варто подбати про зв'язки між частинами. Аргументацію слід розміщувати так, щоб кожна наступна думка підсилювала попередню, найсильніші аргументи виголошуються в кінці. Важливо продумати своєрідні "ліричні відступи", адже суцільний текст погано сприймається аудиторією.

Висновки. Є важливою композиційною складовою будь-якого виступу. У ньому варто повторити основну думку, підсумувати сказане, узагальнити думки, висловлені в основній частині. Закінчивши виступ, слід з'ясувати у аудиторії, чи є запитання. Якщо запитання ставлять усно, слід вислухати його до кінця, подякувати і чітко відповісти на нього. Письмові

***Виступ** – публічне виголошення промови з одного чи декількох питань.*

запитання зачитують вголос, після чого відповідають.

Презентація – спеціально організоване спілкування з аудиторією, мета якого переконати або спонукати до дій. Сучасному педагогу часто доводиться використовувати засоби PowerPoint. Вони дають змогу за допомогою комп'ютера досить швидко підготувати набір слайдів що супроводжують виступ. Цей набір слайдів називається презентацією.

Вирізняють такі види презентації:

Презентація за сценарієм – це традиційна презентація зі слайдами. Використання анімаційного тексту в поєднанні з діаграмами, графіками та ілюстраціями дає змогу зосередити увагу слухачів на основних твердженнях, сприяє запам'ятовуванню інформації. Озвучує інформацію зазвичай сам ведучий.

Інтерактивна презентація – це діалог користувача з комп'ютером. Користувач приймає рішення, який матеріал для нього важливий і вибирає на екрані потрібний об'єкт. У цьому випадку видається інформація, на яку є запит.

Автоматична презентація – це закінчений інформаційний продукт, перенесений на відеоплівку, дискету, компакт-диск і розісланий потенційним споживачам з метою виявлення їхньої зацікавленості.

Навчальна презентація призначена допомогти вчителю забезпечити зручне і наочне викладання теоретичного і практичного матеріалу.

Презентація – спеціально організоване спілкування з аудиторією, мета якого переконати або спонукати до дій.

4. Документи різних видів

Грамотне оформлення документів часто буває вирішальним у вирішенні будь-якого питання. Одним із найбільш розповсюджених документів сучасності є резюме. **Резюме** – документ, у якому претендент повідомляє стислі відомості про освіту, трудову діяльність, професійний досвід і досягнення тощо.

Структура резюме

1. Назва виду документа (посередині).
2. Текст документу, який містить таку інформацію:
 - а) **контактна** (домашня, електронна адреси, телефон (робочий, домашній, стільниковий);
 - б) **прізвище, ім'я** (у називному відмінку) виділяють жирним шрифтом; краще писати спочатку ім'я, а потім прізвище; по батькові вказують , якщо претендент професор або академік;
 - в) **мета написання документа** (заміщення вакантної посади, участь у конкурсі, проєкті);
 - г) **досвід роботи** (подають у зворотньому порядку: від останнього місця роботи до попереднього).

Характеристика – це документ, у якому в офіційній формі висловлено громадську думку про працівника, оцінено його ділові та моральні якості.

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Текст складається з 3 структурних частин:
 - 1) анкетні відомості особи, якій видається

Резюме – документ, у якому претендент повідомляє стислі відомості про освіту, трудову діяльність, професійний досвід і досягнення тощо

характеристика (прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку без прийменника *на*, посада, вчений ступінь і наукове звання, рік народження, освіта).

2) власне текст, який містить оцінку навчальної або трудової діяльності особи, якій надається характеристика (з якого часу працює в цій установі (навчається), для працюючих – на якій посаді; ставлення до службових обов'язків (навчання) та трудової дисципліни (для учнів – поведінка, участь у громадському житті навчального закладу, класу, групи), моральних якостей (риси характеру, ставлення до інших членів колективу).

3) висновок; призначення характеристики (за потреби).

3. Дата.

4. Підпис.

5. Печать.

Заява – це письмове звернення, оформлене за певним зразком, яке подають на ім'я офіційної особи або до установи чи організації з метою реалізації прав або захисту інтересів.

Реквізити заяви:

1. **Адресат.** Відомості про адресата подають праворуч на відстані 92 мм, вказуючи назву організації або посадовця, в давальному відмінку.

2. **Адресант.** Відомості про заявника розмішують під реквізитом адресат, у зовнішній заяві – прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку, домашня адреса; у внутрішній – посада, прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку без

Заява – це письмове звернення, оформлене за певним зразком, яке подають на ім'я офіційної особи або до установи чи організації з метою реалізації прав або захисту інтересів.

прийменника *від*).

3. **Назву виду документа** пишуть з великої літери посередині рядка, крапку не ставлять.

4. **Текст** розпочинають з абзацу, дотримуючись у викладанні такої структури: прохання (*прошу надавати, прошу захувати, прошу перевести, прошу звільнити тощо*) і обґрунтування прохання (*у зв'язку з, оскільки, за, для, через тощо*).

5. **Додаток:** після тексту заяви з великої літери пишуть *До заяви додаю* і подають повні назви документів у формі знахідного відмінка.

6. **Дату** оформлюють цифровим або словесно-цифровим способом ліворуч без абзацного відступу.

7. **Підпис** заявника без розшифрування – праворуч.

Тестові завдання

1. Укажіть рядок, в якому названо тільки індивідуальні форми усного професійного спілкування:

- А) виступ, презентація;
- Б) бесіда, телефонна розмова;**
- В) резюме, характеристика.

2. Виступ – це

А) документ, у якому претендент повідомляє стислі відомості про освіту, трудову діяльність, професійний досвід і досягнення тощо;

Б) спеціально організоване спілкування з аудиторією, мета якого переконати або спонукати до дій;

В) документ, у якому в офіційній формі висловлено громадську думку про працівника, оцінено його ділові та моральні якості.

Завдання для самоперевірки

1. На які види поділяється спілкування за формою знакового представлення?
2. Які індивідуальні форми усного професійного спілкування ви знаєте?
3. У чому полягають особливості ділової бесіди?
4. Які існують правила ведення службової телефонної розмови?
5. Які структурні елементи виступу?
6. Які вирізняють види презентації?
7. Правила оформлення резюме, характеристики, заяви.

Інформаційні джерела

1. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямуванням / С.В. Шевчук, І.В. Клименко. – К. : Алерта, 2012. – 696 с.
2. Зубков М.Г. Сучасна українська ділова мова : Підр. для вищ. та серед. навч. закладів. / Микола Григорович Зубков. – 9-те вид., випр. і доп. – Х. : ФОП Співак Т.К., 2010. – 400 с.
3. Шевчук С.В. Ділове мовлення. – К. : Літера, 2005. – 446 с.
4. Глущик С.В. Сучасні ділові папери / Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. – К. : «А.С.К.», 2005. – 400 с.
5. Погиба Л.Г. Практикум з українського ділового мовлення / Погиба Л.Г., Шкурятяна Н.Г., Грибіниченко Т.О. – К. : ФАДА, ЛТД, 2002. – 359 с.
6. Максименко В.Ф. Сучасна ділова українська мова / Василь Федорович Максименко. – Х. : ТОРСІНГ ПЛЮС, 2007. – 448 с.