

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

Л. М. ПРИБЛУДА

**УКРАЇНСЬКА МОВА
(ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)**

ДОВІДНИК ТЕРМІНІВ

Київ НУХТ 2017

УДК 811.161.2

Рецензенти **Н. В. Науменко**, докт. філол. наук, проф.
Л. Г. Нечаюк, канд. філол. наук, доц.
О. М. Бажан, канд. філол. наук, доц.

Довідник містить тлумачення основних термінів і термінологічних сполучень, які необхідно засвоїти в курсі «Українська мова (за професійним спрямуванням)». Мета довідника – сприяти узагальненню знань, удосконаленню усного й писемного мовлення студентів.

Для студентів різних спеціальностей денної та заочної форм третього (четвертого) року навчання.

Видання подається в авторській редакції

УДК 811.161.2

© Л.М. Приблуда, 2017
© НУХТ, 2017

ЗМІСТ

Передмова.....	4
Вступ.....	5
Професійна писемна комунікація.....	7
Професійна усна комунікація.....	18
Методологія і організація наукової роботи	27
Наукова комунікація	29
Використана та рекомендована література.....	33

ПЕРЕДМОВА

ВСТУП

ДЕРЖАВНА МОВА – закріплена традицією або законодавством мова, вживання якої обов'язкове в органах державного управління та діловодства, громадських органах та організаціях, на підприємствах, у закладах освіти, науки, культури, у сферах зв'язку та інформатики.

КОМУНІКАТИВНА ПРОЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНА КОМПЕТЕНЦІЯ – система знань, умінь і навичок, потрібних для ефективного спілкування, тобто треба володіти сумою знань про мову, вербальні й невербальні засоби спілкування, культуру, національну своєрідність суспільства і вміти застосовувати ці знання в процесі спілкування.

ЛІТЕРАТУРНА МОВА – унормована, регламентована, відшліфована форма існування загальнонародної мови, що обслуговує найрізноманітніші сфери суспільної діяльності людей: державні і громадські установи, пресу, художню літературу, науку, театр, освіту й побут людей. Основні ознаки літературної мови: унормованість, наддіалектність, уніфікованість, поліфункціональність, стилістична диференціація.

ЛІТЕРАТУРНА МОВНА НОРМА – усталені, загальноприйняті правила, регламентації, взірці вживання мовних засобів у писемній і усній формі спілкування.

МОВНА ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНЦІЯ – сума систематизованих знань норм і правил літературної мови, за якими будуються правильні мовні конструкції та повідомлення за фахом.

МОВЛЕННЄВА ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНЦІЯ – система умінь і навичок використання знань під час фахового спілкування для передання певної інформації.

МОВА ПРОФЕСНОГО СПІЛКУВАННЯ (ПРОФЕСІЙНА МОВА) – функціональний різновид української літературної мови, яким обслуговуються представники певної галузі виробництва, професії, роду занять.

МОВНА НОРМА – уніфіковані, традиційні, найбільш поширені, свідомо фіксовані стандарти реалізації мовної системи, обрані в процесі спільної комунікації. Розрізняють: *орфоепічні* (правила вимови звуків, звукосполук, граматичних форм слів), *акцентуаційні* (визначають правильне наголошування слів), *лексичні* (регламентують правила слововживання), *граматичні* (визначають правильне вживання граматичних форм слів та усталену побудову речень, словосполучень), *стилістичні* (регулюють правила вживання мовних засобів відповідно до мовного стилю), *орфографічні* (встановлюють одноманітність написання слів відповідно до усталених норм), *пунктуаційні* (система правил, що регулюють вживання розділових знаків) мовні норми.

ПРОФЕСІОНАЛІЗМИ – слово або вислів, уживаний в певному професійному середовищі (певній професійній групі).

ТЕРМІН – слово або словосполучення, що позначає поняття спеціальної сфери спілкування в науці, виробництві, техніці, у конкретній галузі знань.

ФАХОВА МОВА – сукупність усіх мовних засобів, якими послуговуються у професійно обмеженій сфері комунікації з метою забезпечення порозуміння між людьми, які працюють у цій сфері. Професійна мова – це насамперед термінологія, притаманна певній галузі (науки, техніки тощо) та професіоналізми.

УКРАЇНСЬКА МОВА – єдина національна мова українського народу. Відповідно до статті 10 Конституції України, прийнятою Верховною Радою 28 червня 1996 року, українська мова є державною мовою в Україні.

ПРОФЕСІЙНА ПИСЕМНА КОМУНІКАЦІЯ

АВТОБІОГРАФІЯ – документ із незначним рівнем стандартизації, у якому особа повідомляє основні факти своєї біографії, є обов'язковою складовою особою справи працівника.

АКТ – це офіційний документ правової чинності, що констатує (потверджує) певні факти, події, пов'язані з вчинками конкретних громадян або службовців, діяльністю підприємств, установ чи їх структурних підрозділів. Для об'єктивного відображення (фіксування) певних фактів акт укладається колегіально кількома службовцями, спеціально уповноваженими для цього керівництвом або перевіряльником органом. Як правило, це документація постійно діючих експертних комісій, діяльність яких затверджується відповідним наказом.

АНОТАЦІЯ – стисла характеристика змісту книги, статті тощо. Міститься найчастіше на другій сторінці будь-якої друкованої праці. Цей документ необхідно віти складати всім, хто створює підручники, посібники, укладає науково-методичну літературу (словники, збірники різного призначення).

БЛАНК – зуніфікована форма (службового) документа з надрукованою послідовною інформацією реквізитів і місцем, відведеним для змінної інформації.

ВИТЯГ ІЗ ПРОТОКОЛУ – відтворення частини протоколу, яка стосується розгляду окремого питання. Його складають, надсилають (або передають) окремим особам чи підприємствам на їхню вимогу.

ВІДГУК – документ, який містить думку, критичний аналіз і висновки організації чи фахівця щодо певної розглянутої праці, обсягу робіт, творів, дій тощо.

ВКАЗІВКА – розпорядчий документ, правовий акт керівників єдиноначального органу державного правління переважно з питань інформаційно-методичного характеру чи щодо виконання наказів, інструкцій вищих органів управління.

ВІДКРИТИЙ ЛИСТ – службові листи, які адресують керівникам держави, держаних установ, підприємств та організацій із певними проханнями чи пропозиціями, порадами, інколи – з оцінкою діяльності. Зазвичай такі листи друкують у газетах.

ГРАФІК ВІДПУСТОК – документ, який складає адміністрація підприємства, установи чи організації перед початком кожного поточного

року. Підготовлений відділом кадрів чи відповідальною особою, погоджується з керівниками структурних підрозділів, профспілковим комітетом, затверджується керівником установи, підприємства, організації.

ДІЛОВОДСТВО – сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами.

ДОВІДКА – документ інформативного характеру, що підтверджує факти з життя, діяльності окремих громадян, різні обставини діяльності установ, організацій, підприємств. Довідки можуть бути особисті і службові. *Особисті* довідки підтверджують той чи інший юридичний факт конкретної особи. Довідки *службового* характеру складають на запит або за вказівкою вищої організації чи службової особи. Вони повинні об'єктивно відображати стан справ конкретного структурного підрозділу, всієї установи. Зовнішні довідки підписує керівник і засвідчуються печаткою. Внутрішні довідки печаткою не засвідчуються.

ДОГОВІР ТРУДОВИЙ – угода між працівником і власником підприємства, установи, організації або уповноваженим ним органом (далі власник), за якою працівник зобов'язується виконувати роботу, визначеною цією угодою з підпорядкуванням внутрішньому трудовому розпорядку, а власник – виплачувати працівникові заробітну плату і забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбачені законодавством про працю, колективним договором й угодою сторін. Трудовий договір вважається укладеним, коли сторони досягли згоди з усіх умов, у тому числі з обов'язкових та додаткових. Трудовий договір може бути: *безстроковим* (укладається на невизначений термін), *строковим* (трудова відносина не можуть бути встановлені на невизначений строк з урахуванням характеру наступної роботи, або умов її виконання, або інтересів працівника та в інших випадках, передбачених законодавчими актами), а також може укладатися *на час виконання певної роботи*.

ДОКУМЕНТ – матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку й має відповідно до законодавства юридичну силу. Розрізняють письмові й рукописні документи. *Письмовий документ* – текстовий документ, мовна інформація якого зафіксована будь-яким видом письма. *Рукописний документ* – письмовий документ, створений способом нанесення знаків письма власноручно.

ДОКУМЕНТОЗНАВСТВО – наукова дисципліна, що вивчає закономірності створення документів, розробляє методи оформлювання документів, принципи документообігу й побудови системи документації.

ДОКУМЕНТООБІГ – рух документів в установі, організації від часу їх створення чи одержання до закінчення виконання або надсилання.

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА – документ на ім'я керівника установи, у якому повідомляють про певний факт, подію, подають звіт про виконання службових доручень або взятих на себе зобов'язань.

ДОРУЧЕННЯ – документ, письмове повноваження організації чи окремої особи іншій особі здійснювати від імені довірителя певні юридичні дії. Доручення є особисті та офіційні (службові), платіжні (банківський документ). Офіційні доручення, як і особисті, бувають разовими, довгостроковими, загальними і спеціальними. Максимальний термін дії загального (генерального) доручення – не більше трьох років. Якщо в дорученні не зазначено терміну дії, воно зберігає юридичну силу протягом одного року з дня його укладання. Доручення, в якому не зазначено дату його видачі, вважаються недійсним. Підпис службової особи й печатка установи засвідчують підпис довірителя. Офіційне доручення укладається на спеціальних бланках, де є зразок підпису особи, якій надано доручення.

ЗАПИСКА (службова, доповідна, пояснювальна, аналітична) – службовий документ, адресується керівникові організації, в якій працює адресат, або керівництву вищої інстанції, містить детальний виклад якогось питання, аналіз та пропозиції (аналітична записка) або детальне пояснення поведінки чи вчинку із вказівкою на його причину і пропозиціями щодо їх виконання чи виправлення.

ЗАПОВІТ – документ, у якому викладено волевиявлення заповідача щодо розпорядження належним йому майном або частиною майна одній чи кільком особам як таким, що входять або не входять до кола законних спадкоємців, державі або державним, громадським чи іншим організаціям на випадок смерті. Заповіт може складати дієздатна особа, як правило, в письмовій формі, із зазначенням місця і часу складання, із підписом заповідача. Документ засвідчується нотаріально. Заповіт може бути відміненим і складеним на ім'я інших осіб (особи). Це не поширюється на неповнолітніх дітей та осіб, що перебувають на утриманні заповідача-спадкоємця. Заповіт укладається найменше у двох примірниках, один із яких зберігається у нотаріальній конторі або у виконкомі.

ЗАПРОШЕННЯ – документ, що містить коротку інформацію про подію, захід і адресується конкретній особі, особам чи організації. Зміст запрошення повинен бути ввічливим, коректним і містити дані про дату, місце, час, мету зібрання й умови, що висувуються до його учасників. Запрошення є іменні та неіменні – офіційна листівка є вхідною перепусткою на урочисті збори,

засідання з певного приводу, наукову конференцію, святкову подію, на концерт чи вечір відпочинку.

ЗАЯВА – письмове прохання, оформлене за певним взірцем, яке подають на ім'я офіційної особи або до установи, організації з метою реалізації прав або захисту підлеглих.

ЗВІТ – письмове або усне повідомлення організації чи офіційній особі про виконання певної роботи (плану, завдання, доручення, про підготовку заходів та їх проведення) за певний проміжок часу. Подається вищій інстанції чи посадовій особі. Звіти бувають усні та письмові (переважно), періодичні і разові, статистичні (цифрові) та текстові. Статистичні звіти оформлюють на спеціально виготовлених друкарським способом бланках. Вони належать до обліково-фінансових документів і вивчаються в певних фахових ВНЗ або на спецкурсах. Текстові звіти здебільшого виконуються довільно, але існують усталені вимоги до їх оформлення.

ІНІЦІАТИВНИЙ ЛИСТ – службовий лист, який за змістом подібний до листа-прохання від імені керівника чи трудового колективу з проханням про допомогу, про сприяння у вирішенні важливих справ, пропозиція про співпрацю. Текст листа небагатослівний, стислий, з коректною пропозицією – ініціативою.

ІНСТРУКЦІЯ – правовий акт, створений органом державного правління або утворений його керівником, визначає правила організаційної, фінансової, науково-технічної діяльності підприємств, установ, організацій і певних підрозділів та служб, посадових осіб, окремих громадян чи поведінку працівників (посадові інструкції) під час виконання службових обов'язків. Інструкції є організаційні, посадові, технологічні, фінансові, відомчі та міжвідомчі. Під час влаштування на роботу слід уважно вивчити посадову інструкцію, в якій визначено посадові обов'язки і права.

ІНФОРМАЦІЙНИ / РЕКЛАМНИЙ ЛИСТ – службовий лист, який повідомляє адресатові (інформує його) про певний захід чи факт: демонстрування харчової продукції провідних харчових підприємств, про видану чи випущену продукцію, про плани на поточний чи наступний рік з метою залучити адресатів до співпраці.

КАТАЛОГ – письмовий документ, синонім до слова «список», найчастіше – список художньої літератури, мистецьких творів у музеях чи приватних колекціях, укладений в алфавітному порядку.

КОНТРАКТ – правовий документ, що засвідчує певну домовленість між підприємством, організацією чи установою й працівником про умови

спільної виробничої й творчої діяльності, обумовлену певним терміном. У контракті повинно бути зазначено: час (термін) роботи; посада і посадовий оклад; обов'язки організації перед контрактантом; обов'язки контрактанта перед організацією; права організації та контрактанта.

ЛИСТ-ВИБАЧЕННЯ – службовий лист, у якому висловлюється прохання вибачити за невчасне виконання замовлення, спізнення на зустріч, бухгалтерські помилки, порушення умов договору тощо. Лист-вибачення – необхідний елемент партнерської етики. Містить слова жалю за провину і запевнення в готовності виправити становище.

ЛИСТ-ВІДПОВІДЬ – лист, що містить офіційну відповідь на кожне з питань ініціативного листа чи листа-запиту: відправити пропозицію на поставку товару чи відмова від поставки, згода прийняти запит на розгляд або пропозиція змінити умови запиту чи надіслати тверду оферту (пропозицію).

ЛИСТ-ВІТАННЯ - різновид службового листа, в якому поздоровляємо колег, співробітників, ділових партнерів чи інших осіб із нагоди певної події: свята, дня народження, ювілею, одруження, обрання на почесну посаду, успішного завершення справи тощо. Лист-вітання – особливий вид кореспонденції, що припускає урочистий, піднесений стиль, вживання поетичних зворотів, гумористичних натяків.

ЛИСТ-ЗАПИТ – різновид комерційного листа, що містить прохання надати докладну інформацію про певні товари, послуги, уточнити вже наявну, попередню інформацію про фірму, банк тощо. Лист-запит складають на підставі ознайомлення з каталогами, проспектами, буклетами, прейскурантами, рекламними оголошеннями та інформацією, отриманою на виставках, ярмарках.

ЛИСТ-ЗАПРОШЕННЯ – різновид службового листа, у якому адресата запрошують взяти участь у певному заході. За змістом подібний до запрошення, але менш стандартизований, глибший у викладі причини запрошення адресата взяти участь важливого заході: виступити з доповіддю на конференції, дати компетентну фахову оцінку тощо. Такий лист вважається виявом особливої поваги до адресата як фахівця і потребує відповіді запрошеного дати згоду на участь або відмовитись від неї з поважних причин.

ЛИСТ-НАГАДУВАННЯ – службовий лист, у якому йдеться про наближення чи закінчення терміну виконання певних завдань, зобов'язань, у зв'язку з чим необхідно вжити відповідних заходів. Нагадування неодмінно має бути доброзичливим, ненав'язливим: у жодному разі не слід звинувачувати адресата, оскільки причиною затримки оплати чи несплати,

наприклад, може бути дуже скрутна фінансова ситуація, в якій він опинився. Зміст листа-нагадування насамперед залежить від того від того, вперше, вдруге чи втретє ви нагадуєте партнерові про виконання його зобов'язань, недотримання терміну оплати рахунків тощо. Якщо клієнт не реагує на ваші нагадування, то, звичайно ж, ви будете змушені повідомити йому про свій намір звернутися до суду й розірвати контракт. Однак навіть в цьому разі стиль листа має бути чемним, стриманим.

ЛИСТ-ПРЕТЕНЗІЯ – службовий лист, у якому висловлюється невдоволення з приводу порушення умов укладеної угоди, наприклад, порушення погоджених (визначених) термінів постачання товару, невідповідності останнього запропонованим зразкам, незадовільного дизайну чи упакування тощо. Його ще називають «сердитим» листом. Виявивши порушення, ви маєте право висловити партнерові претензію і вимагати їх ліквідації, скажімо, зміни неякісного товару; ви також можете наполягати на відшкодуванні завданих збитків, сплаті штрафу і, певна річ, на чіткому дотриманні в майбутньому умов договору (угоди, контракту). Зазвичай спершу надсилають лист-нагадування, в якому аргументовано, послідовно, виважено висловлюють невдоволення, а потім – претензію.

ЛИСТ-ПОДЯКА – службовий лист, у якому висловлюється подяка за надану допомогу, послугу, підтримку, надіслане запрошення тощо. «Кодекс ввічливості» ділової людини передбачає: не варто чекати слушної нагоди, щоб висловити адресатові подяку. Робити це слід завжди вчасно. Листи-подяка є гарантією налагодження й подальшого підтримання добрих партнерських стосунків. Такі листи допоможуть вам набути репутації вихованої та порядної людини. Такий лист краще писати від руки – гарним почерком, грамотно, небагатослівно, коректно і тепло.

ЛИСТ-ПРОХАННЯ – службовий лист, у якому у ввічливій формі звертаються до партнерів, клієнтів, інвесторів із певним проханням – про участь у заході, про добродійну пожертву чи можливу фінансову допомогу у проведенні важливого заходу. Лист-прохання є одним із найпоширеніших видів ділової кореспонденції. Текст прохання має бути коректним, лаконічним, переконливим, тактовний із зазначенням причини, яка спонукала до його написання. Від уміння переконливо висловити своє прохання великою мірою залежить і його виконання.

ЛИСТ-ПІДТВЕРДЖЕННЯ – різновид службового листа, в якому засвідчується той чи інший факт: підтверджується одержання листів, переказів, цінних паперів, матеріальних цінностей.

ЛИСТ-ПОВІДОМЛЕННЯ – службовий лист, у якому доводять до чийогось відома, повідомляють комусь певну інформацію. Листи такого змісту

надсилають тоді, коли треба сповістити про зміну адреси чи назви установи (фірми, організації), відкриття філії, початок виробництва тощо. Такі листи здебільшого адресують конкретній організації, установі фірмі.

ЛИСТ СЛУЖБОВИЙ – поширений вид документації, один із способів обміну інформацією. Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Мета їх – пояснити, переконати, поінформувати і спонукати адресата до певної дії. За кількістю адресатів розрізняють звичайні, циркулярні й колективні листи. *Звичайний лист* надсилають на адресу однієї інстанції, *циркулярний лист* – низці установ, *колективний лист* – на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

НАКАЗ – розпорядчий документ, який видає керівник підприємства, установи. Накази щодо особового складу регламентують призначення, звільнення, відрядження, відпустки, заохочення, стягнення працівників. Розрізняють накази з питань основної діяльності та накази по особовому складу. Текст наказу складається з констатаційної і розпорядчої частин або тільки з розпорядчої. Розпорядча частина має наказову форму, слово «наказую» набирається великими літерами. Мова наказу висококультурна, має стислий виклад, точність формулювань. Часто в Книзі реєстрації наказів після тексту документа й підпису керівника додають: «З наказом ознайомлені» – з переліком згаданих у ньому осіб, які поряд зі своїми прізвищами зобов'язані поставити власноручно підпис.

ОГОЛОШЕННЯ / АНОНС – інформаційний документ, у якому подається інформація, адресована певному колу зацікавлених осіб. Офіційне повідомлення, оповіщення, інформація може стосуватися проведення масового заходу тощо. Формулюється коротко й точно в усній або письмовій формі.

ОСОБОВА КАРТКА – документ для обліку кадрів, який заводиться на кожного працівника після одержання відділом кадрів наказу про прийняття на роботу.

ОСОБОВИЙ ЛИСТОК З ОБЛІКУ КАДРІВ - обов'язковий документ, який заповнює особа під час зарахування її на посаду, навчання, для участі в певному конкурсі тощо. Він узагальнює автобіографічні відомості працівника шляхом таблиці-анкети.

ПЛАН РОБОТИ – документ, що встановлює точний і чіткий перелік намічених заходів (робіт) для їхнього подальшого виконання. Він має такі складники: послідовність, обсяг, умови й забезпечення виконання, термін для

кожного етапу й для всього обсягу, кошторис, керівників і конкретних виконавців (відповідальних за кожний пункт плану). Плани бувають: перспективні (на кілька років), піврічні, річні, на коротший термін, прості і складні – залежно від кількості запланованих питань, часу й мети їх здійснення.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА – 1) документ особистого характеру, в якому пояснюється певні дії особи; 2) вступна частина основного документа (плану, програми, звіту), в якому обґрунтовується мета його створення, структура, зміст, призначення, актуальність, новизна).

ПРЕС-РЕЛІЗ – стисле повідомлення для преси про якусь важливу подію (прес-конференцію, презентацію, акцію тощо). Умовно прес-релізи поділяють на два види: стандартний і спеціальний. *Стандартний прес-реліз* призначений для інформування про події, що заплановані в діяльності установ, організацій, підприємств. *Спеціальний прес-реліз* складають, коли виникає потреба поінформувати про незаплановані події.

ПРОТОКОЛ – документ, що відображає процес і результат роботи постійних та тимчасових колегіальних органів, проведення зборів, засідань, нарад, конференцій, обговорень тощо. Протокол веде секретар або інша спеціально призначена особа, конспектуючи, стенографуючи або записуючи на диктофон виступи учасників засідання. За обсягом фіксованої інформації протоколи поділяються на: *стислі* – записують порядок денний, прізвища доповідачів, назва питання, формулюють ухвалу; *повні* – крім порядку денного, ухвали, стисло фіксують виступи доповідачів, інших осіб, які беруть участь у роботі колегіального органу; *стенографічні* – весь хід засідання записують дослівно.

РАПОРТ – 1) письмове офіційне повідомлення про що-небудь вищій інстанції, керівництву; 2) різновид доповідної записки, в якій стисло, але докладно викладено суть якої-небудь справи.

РЕЗЮМЕ – документ, у якому претендент повідомляє стислі відомості про освіту, трудову діяльність, професійний досвід, досягнення тощо. Розрізняють такі типи резюме: *хронологічне* – зазначають перелік місць роботи у хронологічній послідовності, вказуючи посадові обов'язки (таке резюме демонструє кар'єрне зростання і професійний досвід); *функціональне* – зауважують напрямок діяльності, обов'язки, навички, досягнення (цей тип резюме зосереджує увагу на успіхах претендента); *комбіноване* – не тільки демонструє кваліфікацію та досягнення, а й дозволяє отримати точне уявлення про хронологію трудової біографії. На сьогодні великої популярності набуло відеорезюме – ефективна і креативна технологія пошуку роботи. *Відеорезюме* – короткий презентаційний ролик, у якому пошукач

відповідає на типові запитання, що можуть виникнути у роботодавця, або ж просто розповідає, чому він хоче і повинен працювати в цій компанії

РЕКВІЗИТ ДОКУМЕНТА – інформація, зафіксована в службовому документі для його ідентифікації, організації обігу і(або) надання йому юридичної сили.

РЕКЛАМАЦІЙНИЙ ЛИСТ – службовий лист, в основі якого лежить нарікання, обурення з приводу певної дії ділового партнера, який, наприклад, не виконав, не дотримався, порушив умови укладеної угоди або недобросовісно виконав узяті на себе зобов'язання. Причиною обурення може бути невиконання всіх пунктів угоди, і адресант вимагатиме від адресата заміни неякісного товару, до поставки недостачі, процентів знижки з вартості товару чи сплати штрафу.

РЕКОМЕНДАЦІЙНИЙ ЛИСТ – документ, який подають у ситуації клопотання про посаду, влаштування на нову відповідальну роботу, подання на здобуття стипендії, гранту тощо.

РЕЦЕНЗІЯ – це критичний відгук на художній, науковий або інший твір з метою рекомендації його до друку, захисту. Вона обов'язково містить зауваження, пропозиції та висновки фахівця щодо поданої на розгляд роботи.

РОЗПИСКА – письмове підтвердження про передавання чи отримання документів, грошей або матеріальних цінностей певною особою від установи, підприємства, іншої особи певного колективу.

РОЗПОРЯДЖЕННЯ – правовий акт управління державного колегіального органу, що видається в межах компетенції, наданої посадовцеві. Видається одноосібно керівником або колегіальним органом для розв'язання оперативних поточних питань і є обов'язковим для всіх, кому він адресований. Зазвичай, цей документ має обмежений термін чинності й стосується вузького кола осіб.

СИСТЕМА ДОКУМЕНТАЦІЇ – сукупність взаємопов'язаних службових документів, застосовуваних у певній сфері діяльності чи галузі.

СКАРГА – офіційний документ особового походження, в якому виявляють незадоволення діями або вчинками конкретних посадових осіб, намагаючись викликати співчуття, досягти підтримки, отримати допомогу, прохання виправити становище, що склалося. Документ оформляють у довільній формі з обов'язковою вказівкою прізвища адресата й адресанта, адреси, дати написання.

СПИСОК – документ, який містить перелік (реєстрацію) осіб, предметів (з метою інформування чи реєстрування) у певному порядку чого- чи когонебудь: осіб за абеткою, подій за хронологією, предметів та ін. від більш значущого (дорожчого) до менш значущого (дешевшого). У наукових роботах (реферати, статті, дисертаційні дослідження та ін.) подаються списки використаних джерел.

СТАТУТ – встановлений засновником (власником майна) організації обсяг правил, що регулюють її правовий стан, відносини, пов'язані з внутрішнім управлінням, стосунки з іншими організаціями чи громадянами.

ТЕЛЕГРАМА – повідомлення, передане телефоном. Узагальнена назва різних документів, які надсилаються, як правило, каналами телеграфного зв'язку. Телеграми є звичайні, термінові, урядові, міжнародні. Звичайні телеграми пишуть без прийменників, сполучників, розділових знаків, стисло передаючи повідомлення. Службові пишуть у двох примірниках: перший – із підписом відповідальної посадової особи (надсилають до відділення зв'язку), другий (копію) – підшивають до справи. Підпис ставлять в останньому рядку після тексту. Свою адресу адресант записує повністю. Вона не входить до тексту телеграми й не сплачується адресантом.

ТЕЛЕФОНОГРАМА – більш поширений вид документації, що передається адресатові телефоном. Тест диктується виразно представником адресанта й записується представником адресата, перевіряється повторним читанням, записується у спеціальний журнал й доводиться до відома адресатів.

ТРУДОВА КНИЖКА – документ установленого зразка, що підтверджує трудову діяльність особи і служить для встановлення загального безперервного та спеціального стажу.

ТРУДОВА УГОДА – документ, яким регламентуються стосунки між установою і позаштатним працівником, коли в організації бракує фахівців із певної галузі. Трудова угода, укладена зі штатним працівником, визначає коло його доручень, які виходять за межі безпосередніх службових обов'язків.

ФАКС – узагальнена назва різноманітних за змістом документів, що надходять до установ, підприємств, фірм через телекомунікаційний зв'язок чи принтер

ФОРМУЛЯР – сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку.

ФОРМУЛЯР-ЗРАЗОК – модель побудови формуляра службового документа, що встановлює сферу його застосування, формат, розміри берегів, вимоги до побудови конструкційної сітки та реквізити.

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

ЮРИДИЧНА СИЛА ДОКУМЕНТА – здатність офіційного документа, яка надається йому чинним законодавством, компетенцією органу, що його видав, та встановленим порядком його оформлення. Юридична сила документа забезпечується встановленим для кожного різновиду документів комплексом реквізитів – обов’язкових елементів укладання документа.

ПРОФЕСІЙНА УСНА КОМУНІКАЦІЯ

АРГУМЕНТАЦІЯ – обґрунтування прийнятності, слушності певних тверджень або намірів дії. Структура аргументації має такі дії: теза (твердження, в якому оратор намагається переконати аудиторію); аргументи (твердження, за допомогою якого оратор обґрунтовує тезу); форма (спосіб зв'язку аргументів і тези).

АУДИТОРІЯ – колективний суб'єкт дискусії, якого опонент чи пропонент намагаються не тільки переконати, а й схилити на свою сторону.

БАР'ЄР СПІЛКУВАННЯ – внутрішні перешкоди, що мають психологічну природу та заважають людині успішно спілкуватися. Вони призводять до почуття незадоволення, до міжособистісних конфліктів, до стресів, непорозумінь та ін.

БАР'ЄР МОВИ – нерозуміння суті, змісту; нервовість.

БАР'ЄР ПЕРШОГО ВРАЖЕННЯ – заважає потрібному контакту між співрозмовниками; формується негативне ставлення до співрозмовника.

БАР'ЄР УСТАНОВКИ – заважає готовності до певної дії; негативні реакції.

БАР'ЄР НЕГАТИВНИХ ЕМОЦІЙ – поганий настрій, страх, сором, вина, міжособистісні зіткнення.

БЕСІДА – розмова двох чи більше осіб із метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем.

ВИСТУП – публічне виголошення промови з одного чи декількох питань. Готується, як правило, не готується завчасно, а є спонтанною реакцією на щойно почуте від промовця, доповідача. У лаконічному виступі промовець може порушити одне-два питання чи дати на них конкретну відповідь, не відходячи від порядку денного.

ВИСТУП ПУБЛІЧНИЙ – жанр мовленнєвої діяльності, у якому найповніше реалізується система мовленнєво-мовленнєвих дій – уміле використання форм людського мислення (логічно-образного) та мовних засобів вираження.

ВІЗИТНА КАРТКА – картка для вручення під час знайомства та візиту; документ, який має певний стандарт і містить достовірну, достатню інформацію про її власника.

ДЕБАТИ – обговорення якого-небудь питання, полеміка. Найголовніше у дебатах – передавання повідомлення якомога зрозуміліше, водночас апелюючи до повідомлення опонента, тобто завдання дебатів – переконати опонентів і слухачів у правильності поглядів.

ДІЛОВА БЕСІДА – спілкування між особами з метою встановлення ділових стосунків, вирішення ділових проблем або вироблення правильного підходу до них. Зазвичай предметом обговорення під час ділових бесід є конкретна справа.

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ – цілеспрямований процес обміну інформацією, що переслідує конкретну мету. Ділове спілкування – це двосторонній процес, що репрезентує спільну мовленнєву діяльність, особливу форму контактів його суб'єктів, які представляють певну організацію, установу, компанію тощо. Метою ділового спілкування є організація, регулювання, оптимізація професійної, наукової, комерційної чи іншої діяльності. Воно концентрує в собі все те, що сприяє згуртованості, комунікативному співробітництву учасників спілкування та прояву індивідуальної ініціативи.

ДИСКУСІЯ – широке публічне обговорення будь-якого спірного питання, висловлення різних думок з приводу певного питання. Діалогічний метод творчої діяльності групи осіб, побудований на публічному, відкритому, доброзичливому обговоренні актуального, але спірного питання і спрямований на певний позитивний результат.

ДІАЛОГ – форма ситуаційно зумовленого спілкування двох осіб, комунікативні ролі яких упорядковано змінюються (мовець стає адресатом, а адресат перетворюється на мовця).

ДОВЕДЕННЯ – сукупність логічних засобів обґрунтування істинності будь-якого судження за допомоги інших істинних і пов'язаних із ним суджень. Структура доведення складається з тези, аргументів, демонстрації. Теза – це судження, істинність якого потребує доведення. Аргументи (докази) – істинні судження, якими послуговуються під час доведення тези. Розрізняють вірогідні одиничні факти, визначення, аксіоми та постулати, раніше доведені закони науки та теореми. Докази мають відповідати таким логічним вимогам, як істинність, підтвердження висунутої тези, очевидна істинність поза висунутою тезою. Демонстрацією називається засіб логічного зв'язку між тезою та аргументом, який веде до встановлення бажаної істини.

ДОПОВІДЬ – найпоширеніша форма публічного виступу, важливий елемент системи зв'язків із громадськістю, яка порушує проблеми, що потребують розв'язання.

ДОПОВІДЬ ДІЛОВА – офіційне повідомлення про шляхи розв’язання окремих виробничих питань життя і діяльності певного колективу, організації.

ДОПОВІДЬ ЗВІТНА – доповідь, у якій повідомляється про роботу, виконану особою чи колективом за певний період.

ДОПОВІДЬ НАУКОВА – доповідь, яка узагальнює наукову інформацію, досягнення, відкриття та результати наукових досліджень. Такі доповіді виголошують на різноманітних наукових – конференціях, симпозіумах тощо.

ЖЕСТИ – виражальні рухи рук, що передають внутрішній стан людини.

ЖЕСТИ ВКАЗІВНІ – жести, що виконують функцію виділення якогось предмета серед однорідних. Із цієї метою послуговуються рухами пальців, кисті, цілої руки.

ЖЕСТИ ЕМОЦІЙНІ – жести, що передають найрізноманітніші відтінки почуттів (подив, радість, захоплення, ненависть, роздратування, розчарування).

ЖЕСТИ ЗОБРАЖУВАЛЬНІ – жести, що відтворюють предмети, тварин, інших людей (їхню форму, рухи, розміри). Ними користуються в тих випадках, коли не вистачає слів чи необхідно підсилити враження і вплинути на слухача наочно.

ЖЕСТИ РИТМІЧНІ – жести, що дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення.

ЖЕСТИ-СИМВОЛИ – жести, що інформують про певні дії, властивості, наміри тощо. Такі жести не мають нічого спільного з діями, про які вони сигналізують. Наприклад, піднесена рука з випрямленими пальцями – «прошу слова». До жестів-символів належать умовні жести вітання, прощання, заклик до мовлення, передчуття приємного.

ЗАСІДАННЯ – форма організації роботи певного постійного органу, підрозділу або групи, що може бути передбачена статусом або положенням про організацію установи.

ЗБОРИ – зустріч, зібрання членів якої-небудь організації, що проводяться з метою спільного обміну думками з певного питання, яке хвилює громадськість. На обговорення збираються члени будь-якого колективу, яких єднає якийсь інтерес.

ЕТИКЕТ – кодекс правил поведінки, що регламентують взаємини між людьми у різних ситуаціях.

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНЦІЯ – здатність мобілізувати різноманітні знання мови (мовну компетенцію), пара вербальних засобів, ситуації, правил і норм спілкування, соціуму, культури для ефективного виконання певних комунікативних завдань у відповідних контекстах чи ситуаціях.

КОМУНІКАТИВНА МЕТА – результат, на який скероване конкретне спілкування, комунікативний акт.

КОМУНІКАТИВНА ТАКТИКА – визначена лінія поведінки на певному етапі комунікативної взаємодії, спрямованої на одержання бажаного ефекту чи запобігання ефекту небажаного; мовленнєві прийоми, які дають змогу досягти поставленої мети. Комунікативна тактика зумовлена комунікативними намірами (комунікативними завданнями), а її правильність від комунікативного досвіду особистості.

КОМУНІКАЦІЯ – цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування. Вона опосередковує в собі всі види соціальної діяльності; акумулює суспільний досвід і передає його від покоління до покоління, є чинником етнічної ідентифікації, зберігає культуру.

КОМУНІКАЦІЯ БАГАТОМОВНА – спілкування між представниками різних національних лінгвокультурних спільнот із використанням кількох (іноді значної кількості) мов.

КОМУНІКАЦІЯ ВЕРБАЛЬНА – цілеспрямована психолінгвоментальна діяльність учасників (комунікантів) за допомогою мовного коду, результатом якої є інформаційний обмін, взаємовплив тощо, тобто формування дискурсів (текстів).

КОМУНІКАЦІЯ МІЖКУЛЬТУРНА – увесь спектр можливих типів спілкування, який відбувається понад межами можливих соціальних груп, починаючи від груп, представники яких є носіями різних культур, до комунікації між чоловіками і жінками або колегами різного віку тощо.

КОМУНІКАЦІЯ МІЖМОВНА – мовленнєве спілкування комунікантів, які у міжособистісній інтеракції використовують різні мови.

КОМУНІКАЦІЯ НЕВЕРБАЛЬНА – взаємодія між учасниками спілкування за допомогою невербальних і пара вербальних (паралінгвістичних) засобів.

КОМУНІКАЦІЯ ОДНОМОВНА – спілкування осіб, які використовують у процесах інтеракції одну мову.

КУЛЬТУРА МОВИ – галузь мовознавства, що кодифікує норми, стандарти репрезентації мовної системи.

МІЖОСОБИСТІСНЕ СПІЛКУВАННЯ – комунікація між двома особами, що ґрунтується на особистісно сформованих засадах комунікантів.

МОВНИЙ ЕТИКЕТ – сукупність правил мовної поведінки, які репрезентуються в мікросистемі національно специфічних стійких формул і виразів у ситуаціях установаження контакту зі співбесідником, підтримки спілкування в доброзичливій тональності.

МОАЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ – реалізація мовного етикету в конкретних актах спілкування, вибір мовних засобів вираження.

ЛЕКЦІЯ – одна із форм пропаганди, роз'яснення суто наукових, науково-навчальних, науково-популярних знань шляхом усного викладу навчального матеріалу, наукової теми, характеризується логічністю викладу, точністю вживання наукових фахових термінів, стилістичною завершеністю. Лекції є навчально-програмові, оглядові, лекції зі спецкурсу. Складаються зі вступу, основної частини та висновків. Лектор повинен бути готовий до запитань слухачів за темою лекції. Відповіді його зазвичай коректні, виважені, лаконічні.

МІМІКА – експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої людини в певний момент часу. Міміка репрезентує шість основних емоційних станів: гнів, радість, страх, страждання, подив і презирство. З мімікою тісно пов'язаний візуальний контакт, тобто погляд, що становить важливу частину спілкування. Розрізняють діловий, світський та інтимний погляди залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника. Погляд, спрямований у трикутник, вершиною якого є точка посередині чола, а основою – лінія між очима, є діловим (він не опускається нижче очей). Якщо погляд фіксується нижче лінії очей – то це соціальний погляд. Інтимний погляд спрямовується в трикутник між очима і грудьми. Погляд має завжди відповідати типові спілкувальної ситуації.

МОВЛЕННЯ – реалізація мови людьми в процесі спілкування, тобто процес реалізації мовної діяльності. Мовець використовує засоби спілкування (звуки, слова та їхні форми, сталі звороти, моделі речень, тексти) для передавання певного змісту, до якого можуть входити, крім думок, почуття і волевиявлення. Мовлення не є єдиним засобом спілкування. Люди

обмінюються інформацією й за допомоги інших засобів – жестів, міміки, погляду, пози, рухів тіла, які часто поєднуються в різних комбінаціях.

МОНОЛОГ – форма мовлення адресата, розрахована на пасивне й опосередковане сприйняття адресатом.

НАРАДА – спільне обговорення важливих питань і прийняття рішень у всіх сферах громадського й політичного життя, форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників, дієва форма залучення членів трудового колективу до розв'язання проблем.

НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ – система немовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми.

ОПОНЕНТ – особа (учасник дискусії, співдоповідач або рецензент), яка заперечує або спростовує думки пропонента, чи оцінює їх.

ПАНТОМІМІКА – рухи частин тіла, що мають виражальне значення. Ці рухи зовнішньо відбивають психічний, емоційний стан людини. Пантомімічні знаки часто бувають багатозначними, поліфункціональними.

ПЕРЕМОВИНИ – обговорення певного питання з метою з'ясування позицій сторін або підписання угоди. Перемовини призначені для того, щоб на основі взаємного обміну думками, укласти угоду, що відповідає інтересам обох сторін і досягти результатів, які задовольняють усіх її учасників.

ПОЗА ЛЮДИНИ – мимовільна чи зумисна постава тіла, яку приймає людина. Вирізняють «відкриті» і «закриті» пози. Поза має комунікативний сенс і репрезентує не тільки душевний стан людини, але й її наміри, налаштованість на розмову. Поза є незалежна, войовнича, пригнічена, скорботна та ін.

ПОЛІЛОГ – форма спілкування між кількома особами.

ПОРАВИЛА СПІЛКУВАННЯ – рекомендації щодо ефективного спілкування, які склалися в суспільстві й віддзеркалюють комунікативні традиції певного етносу. Вони засвоюються в процесі навчання та шляхом наслідування й репрезентуються в спілкуванні автоматично.

ПОВІДОМЛЕННЯ – невеликий публічний виступ із певної теми.

ПРЕЗЕНТАЦІЯ – спеціально організоване спілкування з аудиторією, мета якого переконати або спонукати її до певних дій. Презентацію здійснюють через три канали: вербальний (те, що я говорю), вокальний (те, як я говорю),

невербальний (вираз очей, жести, рухи). Презентація може бути успішною і неуспішною. Успішна – це презентація, під час якої досягнуто поставлену мету; неуспішна – аудиторію не вдалося переконати, підсумком стало розчарування як аудиторії, так і презентатора.

ПРЕЗЕНТАЦІЯ АВТОМАТИЧНА – закінчений інформаційний продукт, перенесений на відеоплівку, флешку і розісланий потенційним споживачам з метою виявлення їхньої зацікавленості.

ПРЕЗЕНТАЦІЯ ЗА СЦЕНАРІЄМ – традиційна презентація зі слайдами, доповнена засобами показу кольорової графіки й анімації з виведення відеоматеріалу на великий екран або монітор. Використання анімаційного тексту у поєднанні з діаграмами, графіками, ілюстраціями дає змогу зосередити увагу слухачів на основних твердженнях і сприяє кращому запам'ятовуванню інформації. Озвучує матеріал сам ведучий.

ПРЕЗЕНТАЦІЯ ІНТЕРАКТИВНА – діалог користувача з комп'ютером. Користувач приймає рішення, який матеріал для нього важливий, і вибирає на екрані потрібний об'єкт за допомогою миші або натисненням на клавіші. У цьому випадку надається інформація, на яку є запит. Інтерактивні презентації дають змогу здійснювати пошук інформації, заглиблюючись в неї настільки, наскільки це передбачено розробником презентації. Така презентація захоплює користувача і утримує його увагу.

ПРЕЗЕНТАЦІЯ НАВЧАЛЬНА – призначена допомагати викладачеві забезпечити зручне і наочне викладання теоретичного і практичного матеріалу.

ПРОМОВА – заздалегідь підготовлений публічний виступ на певну актуальну тему, звернений до широкого загалу. Розрізняють розважальні, інформаційні, агітаційні, вітальні промови.

ПРОМОВА АГІТАЦІЙНА – промова, якій притаманні практично всі складові мітингової. Торкаючись актуальних суспільно-політичних проблем, активно впливаючи на свідомість, промовець спонукає до певної діяльності, до нагальної необхідності зайняти громадянську позицію, змінити погляди чи сформувати нові. В агітаційній промові, як правило, роз'яснюють чи з'ясовують певні питання, пропагують певні думки, переконання, ідеї, теорії тощо, активно агітуючи за їхню реалізацію чи втілення в життя.

ПРОМОВА ДІЛОВА – характеризується лаконізмом, має критичне спрямування, полемічність та аргументованість викладених в ній фактів. Орієнтовна на логічно виражене, а не емоційно схвильоване сприйняття

слухача. Частіше цей виступ не має самостійного значення, він зрозумілий і сприймається тільки в контексті проблеми, що обговорюється на конкретному зібранні, наприклад, під час захисту дисертації на здобуття наукового ступеня.

ПРОМОВА МІТИНГОВА - виголошується на злободенну тему й стосується суспільно значущої проблеми, яка хвилює широкий загал. Цей короткий, емоційний виступ розрахований на безпосереднє сприймання слухачів. Завдання оратора виявити нові, нестандартні аспекти теми, спонукання присутніх по-новому сприймати уже відомі факти і реалії.

ПРОМОВА ЮВІЛЕЙНА – присвячується певній даті, пов'язаній з ушануванням окремої людини, групи осіб, урочистостям на честь подій з життя та діяльності організації, установи, закладу тощо.

ПРОПОНЕНТ – учасник дискусії, доповідач, дисертант, дипломник, що висунув і відстоює певну тезу, ідею або концепцію.

СПРОСТУВАННЯ – логічна операція, спрямована на зруйнування доведення шляхом встановлення хибності або необґрунтованості висунутої тези.

СПІВБЕСІДА З РОБОТОДАВЦЕМ – спеціальна бесіда, під час якої роботодавець оцінює претендента на вакантну посаду.

СПІЛКУВАННЯ – складний процес встановлення та розвитку контактів між людьми, взаємодії особистостей, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування.

СПІЛКУВАЛЬНИЙ ЕТИКЕТ – сукупність мовних і немовних засобів спілкування, якими послуговуються у різних комунікативних ситуаціях.

СТРАТЕГІЇ МОВЛЕННЄВОГО СПІЛКУВАННЯ – оптимальна реалізація інтенцій мовця щодо досягнення конкретної мети спілкування, тобто контроль і вибір дієвих ходів спілкування і гнучкої їх видозміни в конкретній ситуації. Складовими стратегії можуть також бути аргументація, мотивація, міркування вголос, оцінка, висловлювання емоцій, виправдання, підбурювання тощо.

УСНЕ СПІЛКУВАННЯ – форма реалізації мовної діяльності за допомоги звуків, що являє собою процес говоріння.

ФУНКЦІЇ СПІЛКУВАННЯ – зовнішній прояв властивостей спілкування, ті завдання, які воно виконує у процесі діяльності індивіда в соціумі.

ХОДА ЛЮДИНИ – стиль пересування людини, за яким можна впізнати емоційний стан співрозмовника – гнів, страждання, гордість, переживання, щастя.