

**Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Запорізька політехніка»
Кафедра українознавства та загальної мовної підготовки**

**Методичні матеріали з дисципліни «Українська мова
(за професійним спрямуванням)»
до теми «Ділові папери як засіб мовної комунікації»
(2 модуль)
для самостійної роботи студентів усіх форм навчання**

2022

Методичні матеріали з дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)» до теми «Ділові папери як засіб мовної комунікації» (2 модуль) для самостійної роботи студентів усіх форм навчання / Укл. Бондарчук К.С. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 62 с.

Бондарчук К.С, доцент кафедри українознавства та загальної мовної підготовки НУ «Запорізька політехніка»

Рецензент: Катиш Т.В., к. філол. н., доцент кафедри УЗМП

Відповідальний за випуск: керівник секції загальної мовної підготовки Катерина Бондарчук

Затверджено
Протокол засідання кафедри
українознавства та загальної
мовної підготовки
11 жовтня 2022 №2

Затверджено
Протокол засідання
науково-методичної ради
гуманітарного факультету
17 листопада 2022 №2

ЗМІСТ

Передмова.....	5
Тема 1. Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації.....	6
Вимоги до змісту та розташування реквізитів документів.....	10
Вимоги до бланків документів.....	18
Оформлювання сторінки.....	19
Тема 2. Документація з кадрово-контрактних питань.....	21
Заява.....	21
Резюме.....	23
Характеристика.....	25
Автобіографія.....	27
Особовий листок.....	29
Трудова книжка.....	32
Наказ.....	33
Контракт.....	35
Трудова угода.....	36
Договір.....	38
Візитівка.....	40
Тема 3. Довідково-інформаційні документи.....	41
Довідка.....	41
Оголошення.....	42
Прес-реліз.....	43
Протокол.....	43
Витяг з протоколу.....	44
Тема 4. Ділове листування.....	47
Вимоги до тексту ділових (комерційних) листів.....	48
Обов'язкові реквізити листів та їх оформлювання.....	51
Загальноприйняті правила оформлювання ділового листа.....	52
Види листів.....	53
Лист-підтвердження.....	53
Запит.....	54
Відповідь на запит.....	55
Оферта.....	55
Лист-прохання.....	55
Відмови.....	56
Лист-нагадування.....	57
Рекламаційний лист і лист-претензія.....	57
Лист-вибачення.....	58

Лист-подяка.....	59
Супровідний лист.....	59
Рекомендаційний лист.....	60
Лист-запрошення.....	60
Лист-вітання.....	61
Література.....	62

ПЕРЕДМОВА

У сучасному світі важливе значення в діяльності кожної ділової людини є усна та писемна комунікація. Ділові контакти переважно реалізуються через посередництво документів, зокрема ділових листів. Успіх офіційних, партнерських взаємин між організаціями, підприємствами, державами, а також приватними особами багато в чому залежить від умінь та навичок правильно оформлювати, складати різноманітні документи.

У пропонованих методичних матеріалах використані рекомендації ДСТУ 4163:2020, які набули чинності з 01 вересня 2021 р. У них розкриваються такі поняття як документ і діловодство; наводиться класифікація документів за різними критеріями; подаються рекомендації щодо оформлювання та складання найбільш уживаних документів із різних сфер професійної діяльності, зокрема довідково-інформаційних, документів з особового складу та кадрово-контрактних питань.

Важливою частиною цих матеріалів є та, що розкриває вимоги до ділового спілкування: особливості етикету офіційного та комерційного листування, вимоги до оформлювання листа – службового, приватного чи напівприватного до ділового партнера. У методичних матеріалах подана класифікація листів, формуляр-зразок фірмового бланка листа, зразки текстів різноманітних листів, рекомендовані мовні кліше для різних видів листів.

Отже, пропоновані методичні матеріали містять необхідні для майбутніх службовців і бізнесменів рекомендації, які допоможуть формувати нові відносини та вдосконалювати професійне спілкування. Подані зразки документів допоможуть сформулювати здатність застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою, налагоджувати комунікацію з органами державної влади та місцевого самоврядування.

Тема 1. Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації

План

1. Національний стандарт України щодо оформлювання документів.
2. Призначення документів, їх класифікація.
3. Вимоги до тексту документа, його змісту та розташування реквізитів.
4. Вимоги до бланків документів.
5. Оформлювання сторінки.

З 01 вересня 2021 р. набув чинності стандарт «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» (ДСТУ 4163:2020), який регулює правила розташування реквізитів документів.

Документ – діловий напір, що посвідчує певний юридичний факт, підтверджує право на щось, служить доказом чогось. Отже, це зафіксована певним чином на спеціальному матеріалі інформація про факти, події, явища об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини.

Діловодство – це діяльність, що охоплює питання документування й організації роботи з документами в процесі здійснення управлінських дій.

Документи широко використовуються в нашій повсякденній діяльності як джерела та носії інформації; вони сприяють удосконаленню внутрішньої організації будь-якого підприємства, закладу чи установи, є підставою для прийняття рішень, узагальнень, довідково-пошукової роботи.

Документ має бути достовірним, переконливим, належним чином відредагованим та оформленим, містити конкретні й змістовні пропозиції та вказівки. Більшість документів має задовільняти такі вимоги, як придатність до тривалого збереження, максимальна точність. Щоб документ мав усі перелічені властивості, його слід правильно скласти як за формою, так і за змістом.

Відповідно до вимог Державної уніфікованої системи документації, виділяють такі види документів за ознаками класифікації та групами:

Ч/ч	Ознаки класифікації	Групи документів
1	За найменуванням	Заява, лист, телеграма, довідка, інструкція, службова записка, протокол та ін.
2	За походженням	Службові (офіційні) й особисті
3	За місцем складання	Внутрішні, зовнішні
4	За призначенням	Щодо особового складу (особові офіційні документи), кадрові, довідково-інформаційні, обліково-фінансові, господарсько-договірні, організаційні, розпорядчі
5	За напрямом	Вхідні, вихідні
6	За формою	Стандартні (типові) й індивідуальні (нестандартні)
7	За терміном виконання	Звичайні безстрокові, термінові, дуже термінові
8	За ступенем гласності	Для загального користування, службового користування, таємні, цілком таємні
9	За стадіями створення	Оригінали, копії. Різновидами копії є відпуск (повна копія документа, яка залишається у відправника), витяг (певна частина документа), дублікат (другий примірник документа, виданий у зв'язку з утратою оригіналу)
10	За складністю (кількістю відображених питань)	Прості (відображають одне питання), складні (декілька питань)
11	За терміном зберігання	Тимчасового (до 10 років), тривалого (понад 10 років), постійного зберігання.
12	За технікою відтворення	Рукописні, відтворені механічним способом
13	За носієм інформації	На папері, диску, фотоплівці, магнітній стрічці, перфострічці, дискеті

Текст – головний елемент документа. Це сукупність речень, послідовно об'єднаних змістом і побудованих за правилами певної мовної системи. Він є засобом відтворення зв'язного мовлення.

Вимоги до тексту ділових паперів: достовірність (викладені факти відображають справжній стан речей); об'єктивність змісту; нейтральність тону; повнота інформації (зміст вичерпує всі обставини справи); максимальна стислість (немає зайвих слів та смислових повторів, надмірно довгих міркувань не до справи); точність (не допускається подвійне тлумачення слів); доречність мовних засобів (відповідність меті, темі, логічному змістові, ситуації); переконливість (веде до задоволення прохань, викладених у документі, сприяє прискоренню прийняття управлінського рішення, запобігає назріванню конфлікту).

Текст документа складається з таких логічних елементів: *вступ, доказ, закінчення*. Вступ готує адресата до сприйняття теми (зазначається привід, що спричинив укладання документа, викладається історія питання). У доказі розкривається суть питання (пояснення, міркування, цифрові розрахунки, посилання на законодавчі акти). У закінченні формулюється мета, заради якої складено документ. Закінчення буває активним і пасивним. Активне точно зазначає, яку дію має виконати адресат, пасивне – інформує адресата про певний факт, обставину.

Залежно від змісту документів, застосовують *прямий* або *зворотний порядок* розташування логічних елементів. Прямий: вступ, доказ, закінчення; зворотний – закінчення передує доказу, а вступу взагалі може не бути.

Важливе місце в діловодстві посідають *правила оформлювання документів*, тобто їх написання і розташування реквізитів на бланку. *Реквізитами* називають окремі елементи документа. Хоча кожна організація, установа, підприємство прагне виробити власні зразки, трафарети, бланки, щоб полегшити документування, та всі вони відповідають єдиній державній системі діловодства (ЄДСД), правилам організаційно-розпорядчих документів (ОРД). ОРД виготовляють на папері форматом *A4* та *A5* відповідно до *формуляр-зразка* – єдиної моделі побудови комплексу документів, яка встановлює сукупність реквізитів, властивих документам цього комплексу, розташованих в усталеній послідовності. Формуляр-зразок передбачає такі основні реквізити:

- зображення Державного герба України, Герба Автономної Республіки Крим;
- Зображення емблеми організації або підприємства;

- найменування юридичної особи вищого рівня;
- найменування юридичної особи (установи, організації, підприємства), від імені якої створено документ;
- найменування структурного підрозділу;
- довідкові дані про юридичну особу: індекс підприємства зв'язку, поштова і телеграфна адреси, номери телетайпу, телефону, факсу, номер рахунку в банку;
- код форми документа;
- код юридичної установи;
- назва виду документа;
- дата документа;
- реєстраційний індекс документа;
- посилання на індекс і дату документа, на який дають відповідь;
- місце складання документа;
- гриф обмеження доступу до документа;
- адресат;
- гриф затвердження документа;
- резолюція;
- відмітка про контроль;
- заголовок до тексту документа;
- текст документа;
- відмітка про наявність додатків;
- підпис;
- відбиток печатки;
- віза документа;
- гриф погодження (схвалення) документа;
- відмітка про засвідчення копії документа;
- прізвище виконавця і номер його телефону (обов'язковий цей реквізит лише у вихідних документах: листах, висновках тощо);
- відмітка про ознайомлення з документом;
- відмітка про виконання документа;
- відмітка про надходження документа до юридичної особи;
- запис про державну реєстрацію;
- відмітка про наявність примірника з паперовим (електронним) носієм інформації.

У конкретних документах може бракувати окремих реквізитів. При складанні й оформлюванні документів необхідно дотримуватися вимог, які надають документів юридичної сили та підвищують оперативність його складання, оброблення й використання.

Вимоги до змісту та розташування реквізитів документів

- *Зображення Державного герба України* розміщують на бланках документів відповідно до Постанови Верховної Ради України «Про Державний герб України».

- *Зображення емблеми організації або товарного знака* (знака обслуговування) відповідно до статуту розміщують з лівого боку від назви організації. Емблему не відтворюють на бланку, якщо на ньому розміщено зображення Державного герба України.

- *Код організації* проставляють за ЄДРПОУ після реквізиту довідкові дані про організацію.

- *Назва організації вищого рівня* зазначається скорочено, а в разі відсутності офіційно зареєстрованого скорочення – повністю.

- *Назва організації-автора документа* повинна відповідати назві, зазначеній у його установчих документах. Скорочену назву організації зазначають тоді, коли її офіційно зафіксовано в статуті (положенні про організацію). Скорочену назву подають у дужках (або без них) нижче від повної, окремим рядком у центрі.

- *Довідкові дані про організацію містять*: поштову адресу та інші відомості (номери телефонів, телефаксів, рахунків у банку, адресу електронної пошти, вебсайту тощо.) Їх розміщують нижче від назви організації або структурного підрозділу.

- *Назва виду документа* має відповідати переліку документів, які використовують у організації. У листі назву виду документа не зазначають.

- *Дата документа* – це дата його підписання, затвердження, прийняття, зареєстрування, а також день написання листа, наказу; день фіксації вчинків у протоколах, актах; день набирання чинності розпорядчого документа після одержання адресатом (якщо документ її не обумовлює).

Елементи дати наводять арабськими цифрами в один рядок у послідовності – число, місяць, рік: 10.05.2022, а також у послідовності – рік, місяць, число: 2022.01.15

У нормативно-правових актах і фінансових документах застосовують словесно-цифровий спосіб оформлення дати: 29 січня 2022 року.

Дату документа ставлять нижче від назви документа поряд із реєстраційним індексом на спеціально відведеному місці:

а) на бланку:

«02» лютого 2022 року №713

б) не на бланку – після тексту перед або під підписом:

Завідувач відділу програмування _____ Олексій ЗАХАРЧЕНКО
25.09.2022 (підпис)

У разі підписання документа двома особами підписи розміщуються так:

Головний інженер
(підпис) Микола СЕМЕНЮК
18.04.2022

Головний механік
(підпис) Віктор ОЛЕКСІЄНКО
18.04.2022

У розпорядчих документах дата оформлюється так:

НАКАЗ

21.06.2022

м. Запоріжжя

№17

- *Реєстраційний індекс* документа складається з його порядкового номера, який можна доповнювати за рішенням організації індексом справи за номенклатурою справ, інформацією про кореспондента, виконавця тощо. Місце розміщення цього реквізиту залежить від бланка та виду документа. Індекс забезпечує оперативний довідково-інформаційний пошук; до нього входять три пари арабських цифр: №09-17/80, де перша пара – індекс структурного підрозділу, друга – номер справи за номенклатурою, третя – порядковий номер документа за журналом обліку.

- *Місце складання або видання документа* зазначають на всіх документах, крім листів, у яких ці відомості визначають із реквізиту довідкові дані про організацію, і розміщують на рівні або нижче від реквізитів дата та реєстраційний індекс документа.

- *Гриф обмеження доступу* до документа (таємно, для службового користування) проставляють без лапок праворуч у верхньому куті на першій сторінці документа. За потреби його доповнюють даними, передбаченими нормативно-правовими актами, які регламентують порядок ведення діловодства, що містить інформацію обмеженого доступу.

- *Адресатами документа* можуть бути організації, їхні структурні підрозділи, посадові особи та громадяни.

Зразки:

- Адресат – *організація* або *структурний підрозділ* без зазначення посадової особи, назву подають у називному відмінку:

Міністерство освіти і науки України

або

Національний університет «Запорізька політехніка»

- Адресат – *керівник підприємства, установи або його заступник:*

Директорів Запорізького

феросплавного заводу

п. Сергієві ТИЩЕНКУ

вул. Рекордна, 5,

м. Запоріжжя, 69035

- Адресат – *кілька посадових осіб* (не більше 4):

Президентів АТ «Кобза»

Директорів з комерційних питань

Начальникам виробничих відділів

- Адресати – *однорідні організації:*

Ректорам закладів вищої освіти України

- Якщо адресатів *більше 4 осіб*, додають список для розсилання, а на кожному документі зазначають тільки одного адресата.

- *Відповідь* на скарги, заяви тощо можна адресувати із зазначенням лише прізвища, якому передує поштова адреса, оформлена за правилами надавання послуг поштового зв'язку:

вул. 8 Березня, м. Запоріжжя, 69028

Петренкові

- Адресат – *фізична особа*:

Іванові СТЕЦЕНКУ
вул. Шкільна, 8, кв. 17,
м. Запоріжжя, 69002

- *Гриф затвердження* складається з таких елементів: слово ЗАТВЕРДЖУЮ (без лапок), назва посади, особистий підпис, ініціали та прізвище особи, яка затвердила документ, дата затвердження; розміщують у правому верхньому куті першого аркуша документа:

ЗАТВЕРДЖУЮ
Ректор НУ «Запорізька
політехніка»
(*підпис*) Віктор ГРЕШТА
01.03.2022

У разі затвердження документа кількома посадовими особами їхні грифи затвердження розташовуються на одному рівні.

Якщо документ затверджено постановою, рішенням, наказом, то гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖЕНО (без лапок), назви, дати і номера затверджувального документа в називному відмінку:

ЗАТВЕРДЖЕНО
Протокол зборів
трудового колективу
НУ «Запорізька
політехніка»
01.02.2022 №3

- *Резолюція*, яку ставить на документі посадова особа, складається з прізвища виконавця (виконавців) у давальному відмінку, змісту доручення, терміну виконання, особистого підпису керівника, дати:

Лідії ШЕВЧЕНКО
(відділ статистики)
Прошу підготувати
відповідь на лист до
10.07.2022

(*підпис*)
04.07.2022

Резолюцію датують і підписують у правій верхній частині документа на вільному місці нижче від реквізиту *адресат* (не на тексті).

- *Заголовок до тексту* документа повинен бути узгоджений з назвою документа і містити короткий виклад його основного смислового аспекту. Заголовок відповідає на питання *про що?, кого?, чого?*. Наприклад, наказ (про що?) про створення установи; посадова інструкція (кого?) секретаря-референта; протокол (чого?) засідання правління.

Зразок:

Про нагородження студентів-переможців
X Міжнародного конкурсу ім. П.Яцика

- *Текст документа* містить інформацію, заради фіксування якої було створено документ. Текст документа повинен бути викладений стисло, грамотно, зрозуміло, без повторів та вживання слів і зворотів, які не несуть смислового навантаження. Текст оформлюють у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм.

Якщо частини тексту мають різні смислові аспекти або текст документа містить декілька рішень, висновків тощо, його треба розбити на розділи, підрозділи, пункти, підпункти, які нумерують арабськими цифрами і друкують з абзацу.

- *Відмітка про наявність додатка* розміщується під текстом документа. Наявність додатків, повну назву яких наводять у тексті, фіксують за такою формою:

Додаток: на 3с. у 3 прим. (для тих документів, що мають додатки, згадувані в тексті);

Додаток: відповідно до списку на 2с. (для документів, у яких є список додатків при їх великій кількості).

Якщо документ має додатки, повних назв яких немає у тексті, то ці назви треба подати після тексту, зазначивши кількість аркушів у кожному додатку та кількість їх примірників.

Зразок:

Додатки: 1. Додаток про виконання плану ремонтних робіт на I квартал 2022р. на 1 арк. в 1 прим.

2. Графік ремонтних робіт на II квартал 2022р. на 2 арк. в 1 прим.

Якщо до документа додають інший документ, що має додатки, то відмітку про наявність додатків оформлюють так:

Додаток: лист Державного комітету архівів України від 27.04.2022 № 171/01-04 і додаток до нього, всього на 7 арк. в 1 прим.

Якщо додатки зброшуровані, то кількість їх аркушів не зазначають:

Додаток: методичні рекомендації у 3 прим.

На велику кількість додатків складають опис, а в самому документі після тексту зазначають:

Додаток: згідно з описом на 67 арк.

Якщо додаток надсилають не за всіма зазначеними у документі адресами, відмітку про наявність додатка оформлюють так:

Додаток: на 5 арк. в 1 прим. на першу адресу.

Додаток до розпорядчого документа повинен мати відмітку з посиланнями на цей документ, його дату і номер. Відмітку роблять у верхньому правому куті першого аркуша додатка:

Додаток 1
до наказу Міністерства охорони
здоров'я України
20.01.2022 № 25

- *Підпис* складається з трьох елементів: назви посади особи, яка підписує документ (*повної*, в якій вказано назву установи, якщо документ складений не на бланку; *скороченої*, якщо документ написано на бланку); особистого підпису та його розшифрування (друкуються без дужок ім'я та прізвище особи, що підписала документ):

Ректор

НУ «Запорізька політехніка» (*підпис*)

Віктор ГРЕШТА

У разі відсутності посадової особи, підпис якої зазначено в документі, документ підписує особа, яка виконує її обов'язки, або її заступник. У цьому випадку обов'язково зазначають посаду і прізвище особи, яка підписує документ (виправлення вносять рукописним або машинописним способом), наприклад: *Виконувач обов'язків, Заступник*.

Підписувати документ із прийменником *за* або ставити правобіжну похилу риску перед назвою посади не дозволено.

Документи, складені комісією, підписуються із зазначенням не посади, а з розподілом їх обов'язків у складі комісії (подаються в алфавітному порядку):

Голова комісії (підпис) Микола ВЛАСЕНКО

Члени комісії: (підпис) Сергій АНДРІСНКО
(підпис) Клавдія МИРОНЕНКО
(підпис) Оксана ПИЛИПЧУК

Коли документ підписують кілька осіб, що представляють різні організації, то підписи цих осіб з однаковою посадою розташовують на одному рівні:

Генеральний директор
ПАТ «Енергоатом»
_____ Іван СИВАШ
(підпис)
20.01.2022

Ректор НУ «Запорізька
політехніка»
_____ Віктор ГРЕШТА
(підпис)
22.01.2022

Якщо один документ підписують кілька осіб з того самого підприємства чи установи, то підписи розташовують один під одним послідовно згідно з посадою, що ці особи обіймають:

Директор видавництва _____ Андрій КОВАЛЬ
(підпис)

Головний бухгалтер _____ Василина ОЛЕКСІЄНКО
(підпис)

- *Гриф погодження* розміщують нижче від реквізиту *підпис*. Він складається зі слова ПОГОДЖЕНО (без лапок), назви посади особи, яка погоджує документ (разом з назвою організації), особистого підпису, ініціалів і прізвища, дати погодження:

ПОГОДЖЕНО
Заступник міністра освіти і
науки України
(підпис) Василь ОСИКА
05.02.2022

Якщо документ погоджують листом, протоколом, актом тощо, то гриф погодження оформлюють так:

ПОГОДЖЕНО
Протокол засідання Правління
Національного банку України
23.01.2022 № 2

- *Візою* оформлюють внутрішнє погодження документа.

Віза складається з назви посади, особистого підпису, ініціалів і прізвища особи, яка візує документ, дати завізування. Візу розміщують нижче від реквізиту *підпис* на останньому аркуші документа:

Начальник юридичного відділу
(*підпис*) Петро КРАВЧЕНКО
18.09.2022

Візу ставлять на примірниках документів, які залишають у організації.

- *Відбитком печатки* організації засвідчують на документі підпис відповідальної особи. Перелік документів, на які ставлять відбиток печатки, визначає організація на підставі нормативно-правових актів. Його подають в інструкції з діловодства організації.

Печатка прикладається так, щоб вона охоплювала частину слів найменування посади особи, що підписує документ.

- *Відмітка про засвідчення копії документа* складається зі слів *Згідно з оригіналом*, назви посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її ініціалів та прізвища, дати засвідчення копії і проставляється нижче від реквізиту *підпис*:

Згідно з оригіналом

Секретар

26.06.2022

(*підпис*)

Софія ГОРДІЄНКО

Відмітку про надходження роблять від руки або за допомогою гумового штампеля організації (реєстраційного штампа); розташовується праворуч на нижньому полі лівої сторінки документа.

Відмітку про виконання документа і направлення його до справи ставлять у лівому куті нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа. Вона містить такі дані: посилання на дату

і номер документа, коротку довідку про виконання, слів *До справи*, номер справи, в якій документ буде зберігатися, дату направлення документа до справи, назву посади і підпис виконавця:

До справи № 03-4

Відповідь надіслано 13.05.2022 №03-12/113

Виконавчий директор (підпис) Дмитро ВАКУЛЕНКО

14.05.2022

Дані про виконавця зазначають зліва внизу, вказавши прізвище та службовий телефон:

Климчик 221-14-68

Інформація про розмноження документа містить такі дані: індекс друкарки (ім'я та прізвище), кількість віддрукованих примірників, дату друкування:

Тегяна КЛИМЧИК 8, 10.07.2022

Вимоги до бланків документів

Для виготовлення бланків організаційно-розпорядчих документів як основні треба використовувати два формати паперу з ДСТУ 9327 – А4 (210 x 297 мм.) і А5 (210 x 148 мм.). Дозволено використовувати бланки А3 (297 x 420 мм.) і А6 (106 x 148мм.).

Бланки документів повинні мати такі поля, мм.:

30 – ліве;

10 – праве;

20 – верхнє та нижнє.

Відступи від межі лівого поля документа:

10 мм – для абзаців у тексті;

90 мм – для реквізиту «Адресат»;

100 мм – для реквізитів «Гриф затвердження», «Гриф обмеження доступу до документа»;

125 мм – для розшифрування підпису.

Не роблять відступ від межі поля для реквізитів: «Дата документа», «Заголовок до тексту», «Текст документа», «Відмітка про наявність додатків», «Віза документа», «Гриф погодження (схвалення)», «Відмітка про засвідчення копії документа», «Відмітка про ознайомлення з документом», «Відмітка про виконання документа», найменування посади в реквізиті «Підпис».

Без абзаців пишуть слова «СЛУХАЛИ», «ВИСТУПИЛИ», «ВИРШИЛИ», «УХВАЛИЛИ», «НАКАЗУЮ», «ЗОБОВ'ЯЗУЮ», «ПРОПОНУЮ».

- *Бланки документів* виготовляють на білому папері високої якості, друкують фарбами насичених кольорів. Дозволено виготовляти бланки за допомогою комп'ютерної техніки.

- *Установлюють такі бланки документів*: загальний бланк для створення різних видів документів (без зазначення у бланку назви виду документа), крім листа; бланк листа; бланк конкретного виду документа (із зазначенням у бланку назви виду документа), крім листа.

На основі загального бланка організації можна розробляти бланки структурного підрозділу організації або бланки посадової особи в тому разі, якщо керівник підрозділу чи посадова особа має право підписувати документи.

- *Організації, що ведуть листування з постійними закордонними кореспондентами, можуть виготовляти бланки двома мовами*: ліворуч – українською, праворуч – іноземною.

Бланки, в яких використано іноземну мову, застосовувати в межах України не рекомендовано.

Оформлювання сторінки

- *Документи виготовляють* на конторській друкарській машинці або за допомогою комп'ютерної техніки. Подані в подальших положеннях розміри стосуються документів, які мають розмір шрифту 12-14 друкарських пунктів.

Окремі внутрішні документи (заяви, автобіографії, пояснювальні й доповідні записки тощо), авторами яких є посадові та інші фізичні особи, дозволено оформлювати рукописним способом.

- *Текст документів, надрукованих на папері формату А4, рекомендовано друкувати через 1,5 міжрядкового інтервалу, а формату А5 – через 1–1,5 міжрядкового інтервалу.*

Реквізити документа відокремлюють один від одного 1,5-3 міжрядковими інтервалами.

- *Назву виду документа* друкують великими літерами.

- *Розшифрування підпису в реквізиті «Підпис»* друкують на рівні останнього рядка назви посади.

- *Максимальна довжина рядка* багаторядкових реквізитів (крім реквізиту тексту) – 73 мм (28 друкованих знаків).

Якщо заголовок до тексту перевищує 150 друкованих знаків (5 рядків), його дозволено продовжувати до межі правого берега. Крапка в кінці заголовка не ставиться.

- *Тексти документів* постійного зберігання друкують на одному боці аркуша. Документи зі строком зберігання до 5 років можна друкувати на лицьовому і зворотному боці аркуша.

- *При оформленні документа* на двох і більше сторінках, друга та подальші сторінки мають бути пронумеровані.

Номери сторінок ставлять посередині верхнього берега аркуша арабськими цифрами без слова «сторінка» та розділових знаків.

Неправильно:

-2-, 51.; 14с.

Правильно:

Починаючи з другого аркуша арабськими цифрами без крапки: 3; 15

Кожен вид документа має свої особливості. Однак усі документи в апараті управління за функціональним призначенням можна розділити на такі групи:

Організаційні (положення, статuti, інструкції, правила).

Розпорядчі (постанови, розпорядження, накази із загальних питань, вказівки, ухвали).

Довідково-інформаційні (довідки, протоколи, огляди, акти, доповідні та пояснювальні записки, службові листи, факси, відгуки, доповіді, звіти, плани роботи, оголошення, телеграми, телефонограми).

З кадрово-контрактних питань (автобіографії, заяви, накази, особові листки, трудові книжки, характеристики, трудові угоди, контракти).

Особові офіційні документи (пропозиції, заяви та скарги громадян, розписки, доручення тощо).

Тема 2. Документація з кадрово-контрактних питань

План

1. Заява. Види заяв.
2. Резюме. Характеристика. Автобіографія.
3. Особовий листок з обліку кадрів. Наказ щодо особового складу. Трудова книжка.
4. Трудовий договір. Контракт. Трудова угода.
5. Візитівка.

До групи документів з кадрово-контрактних питань належать документи, що містять інформацію про особовий склад підприємства (організації), зафіксовану в заявах про прийняття (звільнення, переведення) на роботу, наказах про особовий склад, в автобіографіях, характеристиках, контрактах (трудових угодах) з найму працівників тощо.

Заява

Заява – це документ, який містить прохання або пропозицію однієї чи кількох осіб, адресовані установі або посадовій особі.

Заява з кадрових питань складається з таких *реквізитів*:

- адреса (назва організації або службової особи);
- відомості про заявника (прізвище, ім'я, по батькові; адреса, іноді – посада);
- назва виду документа (заява);
- текст заяви;
- перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;
- підпис автора;
- дата написання заяви.

Якщо заява адресується до тієї ж організації, де працює автор, не треба зазначати адресу, паспортні дані, а достатньо назвати посаду та місце роботи (структурний підрозділ).

Текст заяви має таку *структуру*: формулювання прохання; обґрунтування прохання (докази) – для заяв про звільнення, переведення на іншу посаду.

За характером викладу заяви бувають найрізноманітнішого типу – від тих, що стосуються особистих питань, до заяв уряду.

Щоб полегшити й прискорити розгляд заяв, існує певна усталеність, графаретність в їх оформленні. Так, у заяві не можна писати в одному рядку, кому адресовано прохання й від кого воно.

Зразок 1

Генеральному директорові
ПАТ «Запоріжсталь»
п. Андрієві СЕРГІЄНКУ
Черниш Тетяни Іванівни,
зарєєстрованої за адресою:
вул. Правди, 3, кв.5,
м. Запоріжжя, 59050,
тел. (061)253-17-18
Паспорт: серія СА
№ 635263, виданий
Вознесенівським РВ МВС
України в Запорізькій
області
Ідентифікаційний код:
123456789

ЗАЯВА

Прошу прийняти мене на роботу до відділу комплектування на посаду інженера з 01 січня 2022 року.

Додатки: 1. Автобіографія.

2. Копія диплома про вищу освіту.

3. Трудова книжка.

4. Три фотокартки (3x4).

25.12.2021

Особистий підпис

Зразок 2

Ректорові НУ «Запорізька
політехніка»
проф. Вікторові ГРЕШТІ
економіста планово-
економічного відділу
Рибачук Надії Іванівни

ЗАЯВА

Прошу перевести мене з посади економіста планово-економічного відділу на посаду провідного економіста цього відділу з 5 лютого 2022 р. у зв'язку з проходженням стажування з метою підвищення рівня кваліфікації.

Додаток: Довідка про проходження стажування.

01.02.2022

Особистий підпис

Резюме

Резюме — це документ, у якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність та професійні успіхи й досягнення особи, яка його складає.

Найчастіше використовується під час прийняття на роботу. Мета резюме — зацікавити роботодавця своєю кандидатурою. Часто подають із супровідним листом, де висловлюють бажання отримати те чи інше місце та пояснюють, чому саме ви підходите на цю вакансію.

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

Єдиних правил написання цього документа немає. Для кожного конкретного випадку складають окреме резюме. Одним з найпоширеніших форм резюме є зразок, коли наявні такі реквізити:

- назва документа;
- особисті дані (прізвище, ім'я, по батькові особи, яка складає резюме, контактні телефони);
- мета складання резюме;

- досвід роботи (дані подаються у зворотному порядку – від останнього місця роботи до першого);
- освіта (вказується тільки спеціальна освіта);
- додаткові відомості (знання мов, наявність друкованих праць, професійні навички з іншого фаху, рівень навичок роботи з комп'ютером тощо);
- дата, підпис.

Зразок

1. Особисті дані Андрієнко Тетяна Сергіївна
вул. Космічна, 25, кв. 17, м. Запоріжжя,
69003
15 березня 1980 р., м. Запоріжжя
тел.: 764-26-48 (домашній)
моб. тел.: 0974204565.
2. Бажана посада Провідний економіст відділу
зовнішніх зв'язків ПАТ «Мотор Січ».
3. Досвід роботи Досвід роботи в цій галузі – 10 років.
Бухгалтерський, податковий облік на
виробництві і в торгівлі. Складання
різних видів фінансової звітності.
Внутрішній і зовнішній аудит
підприємств різних форм власності.

2012-2022 АБ «Фінанси та кредит», м. Запоріжжя,
начальник відділу валюти.

2010-2011 ВАТ «Титано-магнієвий комбінат»,
заступник директора з міжнародних
зв'язків.
4. Освіта

- 2006-2011 Запорізький національний технічний університет, гуманітарний факультет, спеціальність: міжнародні економічні відносини.
- 2011-2013 Міжнародний інститут менеджменту, м. Київ, курс «Фінансовий облік та аудит».
5. Додаткова інформація Вільне володіння українською, російською та англійською мовами.
ПК: ms office. Бухгалтерські програми 1С ФМС, БЕСТ.
6. Сімейний стан Не одружена.

24.02.2022

Особистий підпис

Характеристика

Характеристика – документ, у якому дається оцінка ділових та моральних якостей особи. Характеристика подається під час вступу до вищих навчальних закладів, висування на виборні посади, а також за конкурсом до науково-дослідних інститутів тощо. Може складатися на вимогу або письмовий запит особи чи іншої установи.

Реквізити:

- назва виду документа (характеристика);
- анкетні дані (прізвище, ім'я, по батькові, посада/вчений ступінь і звання, якщо вони є, рік народження, освіта) – справа у стовпчик;
- текст: розкривається ставлення до роботи, підвищення професійного та наукового рівня, стосунки в трудовому колективі; зазначаються урядові нагороди, заохочення;
- висновки (зазначається призначення характеристики);
- дата складання.
- підпис відповідальної службової особи, печатка організації, що видала характеристику.

Текст викладається від третьої особи. Документ видається на руки працівникові або надсилається до установи, підприємства, що його вимагали.

Кожне нове повідомлення характеристики друкується з абзацу.

Характеристика належить до документів, що не вимагають суворої стандартизації. Оформляється на стандартному аркуші паперу (А4) в одному примірнику.

Зразок характеристики студента:

Характеристика

Іллі ВАСИЛИШИНА,
студента факультету економіки
та управління Національного
університету «Запорізька
політехніка», 2003 р.н.,
освіта – середня спеціальна

Василишин Ілля Романович навчається на другому курсі факультету економіки та управління за спеціальністю «Менеджмент організацій». До навчання ставиться сумлінно, ретельно готується до занять, багато працює над самоосвітою. Бере участь у наукових дослідженнях з питань організації діяльності трудових колективів підприємств Запорізького регіону. Результати досліджень доповідалися на науково-практичній конференції НУ «Запорізька політехніка» та наукових читаннях Дніпровського національного університету ім. О. Гончара.

Ілля Василишин успішно поєднує навчальну роботу з громадською: очолює роботу сектору культурно-масової роботи профкому університету, бере участь у організації та проведенні загальноуніверситетських заходів, зокрема творчого конкурсу «Студентська весна».

Займається спортом, має 1-й розряд з кульової стрільби.

Ілля Василишин вимогливий до себе, добре вихований, користується повагою серед товаришів і викладачів факультету.

Характеристика видана для подання до Запорізької обласної держадміністрації.

15.01.2022

Декан ФЕУ

(підпис)

Віктор КОРОЛЕНКО

Зразок характеристики працівника:

Характеристика

Надії ВАСИЛЕНКО,

старшого викладача кафедри українознавства та загальної мовної підготовки НУ «Запорізька політехніка», 1980 р.н., освіта вища філологічна

Василенко Н.І. працює на кафедрі загальної мовної підготовки ЗНТУ з 2004 р. після закінчення Запорізького національного університету. До виконання своїх посадових обов'язків ставиться сумлінно. Лекційні та практичні заняття проводить на високому науково-методичному рівні.

Підготувала повне методичне забезпечення викладання дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)»: завдання для контрольних та домашніх робіт, навчальний термінологічний словник, методичні вказівки до проведення практичних занять тощо.

Надія Іванівна докладає багато зусиль для виховання у студентів поваги до історичної пам'яті українського народу та його героїв, прищеплює навички культурного мовлення, уміння критично оцінювати сучасні суспільні процеси.

Василенко Н.І. займається науковими дослідженнями, бере участь в університетських та всеукраїнських науково-практичних конференціях, має публікації у фахових журналах.

Пані Василенко активно займається громадською роботою, є членом конференції трудового колективу НУ «Запорізька політехніка» та вченої ради факультету.

Користується авторитетом серед колег та студентів. У спілкуванні ввічлива, в побуті скромна.

Характеристика видана для подання до аспірантури ЗНУ.

Завідувач кафедри (підпис) Георгій ШАПОВАЛОВ

Автобіографія

Автобіографія – це документ, у якому особа, яка складає його, подає опис свого життя та діяльності.

Основна вимога до такого документа – вичерпність поданих відомостей і лаконізм викладу.

Кожне нове повідомлення починається з абзацу.

Реквізити:

- прізвище, ім'я, по батькові у називному відмінку;
- дата, місце народження;
- відомості про навчання;
- відомості про трудову діяльність;
- відомості про громадську роботу;
- короткі відомості про склад сім'ї;
- дата і підпис автора.

Зразок:

Автобіографія

Я, Сергієнко Ніна Андріївна, народилася 25 липня 2003 року в місті Запоріжжі.

У 2010-2018 роках навчалася в Запорізькій гімназії №6; з 2018 року продовжила навчання в Запорізькому ліцеї №28, який закінчила з золотою медаллю в 2021 році. 2021 року вступила на факультет економіки та управління Національного університету «Запорізька політехніка» за спеціальністю «Фінанси та банківська справа», де навчаюся на 2 курсі.

Під час навчання в школі брала участь у районних та обласних олімпіадах з математики, української мови та літератури; у 2010 році посіла 1-е місце в обласному етапі XV Міжнародного конкурсу з української мови ім. П. Яцика.

У 2015-2020 роках навчалася в музичній школі №3 м. Запоріжжя, брала участь у творчих конкурсах.

Виконую обов'язки старости групи.

Батько, Сергієнко Андрій Миколайович, 1965 р.н., працює виконавчим директором ЗАТ «Альфа» м. Запоріжжя.

Мати, Сергієнко Марія Петрівна, 1967 р.н., працює лікарем у Запорізькій міській лікарні №3.

Сестра, Сергієнко Ольга, 2005 р.н., навчається в Запорізькій гімназії № 6.

Мешкаю за адресою: вул. Космічна, 112, кв. 35, м. Запоріжжя.
25.04.2022

Особистий підпис

Особовий листок

Особовий листок з обліку кадрів є необхідним документом, що його заповнює громадянин при прийманні його на роботу (навчання), для участі в певному конкурсі тощо. Такий документ є узагальненням

автобіографічних даних громадянина, оформлених шляхом фіксації їх у таблицях.

Основні реквізити:

- назва виду документа (особовий листок; анкета наукового працівника);
- особисті дані (прізвище, ім'я, по батькові, дата і місце народження, фото того, хто заповнює документ);
- відомості про освіту, про наукові ступені, вчені звання;
- якими мовами володіє;
- трудова діяльність (за трудовою книжкою);
- державні нагороди; вітчизняні, зарубіжні та міжнародні наукові відзнаки;
- відомості про родину;
- паспортні дані та домашня адреса;
- дата заповнення документа;
- особистий підпис.

Формуляр-зразок особового листка наукового працівника:

Особовий листок з обліку кадрів

1. Прізвище _____ (фото)
ім'я _____

по батькові _____

2. Стать _____

3. Рік, число і місяць народження «__» _____ 19__р.

4. Місце народження _____
(село, місто, район, область)

5. Відомості про освіту (у т.ч. шкільну), навчання в аспірантурі та докторантурі

Назва і місцезнаходження навчального закладу, установи	Рік		За якою спеціальністю	Здобута кваліфікація, № диплома (атестата)
	вступу	закінчення або вибуття		

6. Володіння мовами і якою мірою

7. Науковий ступінь, учене звання

8. Основні напрями наукової діяльності, спеціалізація _____

9. Кількість опублікованих наукових праць _____
всього _____, у тому числі монографій _____,
статей _____, винаходів _____

Кількість підготовлених під Вашим керівництвом докторів наук _____, кандидатів наук _____.

10. Трудова діяльність (включаючи навчання у вищих і середніх спеціальних навчальних закладах, військову службу і роботу за сумісництвом).

Місяць і рік		Посада із зазначенням підприємства, установи, організації	Місцезнаходження підприємства, установи, організації
вступу	звільнення		

11. Перебування за кордоном (робота, службове відрядження тощо).

З якого часу (місяць, рік)	По який час (місяць, рік)	Країна	Вид і місце діяльності

12. Участь у виборних органах державної влади

Назва органу	Статус (посада)	Рік перебування	
		обрання	вибуття

13. Членство у вітчизняних академіях наук, наукових товариствах, асоціаціях та інших об'єднаннях учених

Назва об'єднання вчених	Статус	Рік обрання (вступ)

--	--	--

14. Членство у зарубіжних та міжнародних академіях наук, наукових товариствах, асоціаціях та інших об'єднаннях учених

Назва об'єднання вчених	Статус	Рік обрання (вступ)

15. Державні нагороди (у т.ч. премії і почесні звання)

Назва нагороди (премії і почесні звання)	Рік нагородження

16. Вітчизняні, зарубіжні та міжнародні вітчизняні відзнаки (премії, медалі та ін.)

Назва відзнаки і її належність	Рік нагородження (присудження)

17. Родинний склад (батько, мати, дружина/чоловік, діти) на момент заповнення особового листка

Родинні стосунки	Прізвище, ім'я, по батькові	Рік народження	Чим займається зараз

18. Паспорт: серія ___ № _____, виданий _____
найменування органу
_____ дата _____

19. Домашня адреса, телефон: _____

«___» _____ 20_ р.
дата заповнення

Особистий підпис

Трудова книжка

Трудова книжка – документ, у якому фіксуються відомості про роботу працівника. Трудова книжка зберігається у відділі кадрів.

Реквізити:

- прізвище, ім'я, по батькові працівника, рік народження, освіта, професія, підпис, дата заповнення;

- відомості про роботу (номер запису, дата, відомості про прийняття на роботу, переміщення та звільнення, підстава для внесення запису);

- відомості про заохочення і нагородження.

Зразок титульної сторінки:

Трудова книжка

Прізвище _____

Ім'я _____

По батькові _____

Рік народження _____

Освіта: початкова, середня, вища

(підкресліть)

Професія _____

Підпис власника Трудової книжки

Дата заповнення Трудової книжки

«__» _____ р.

Зразок записів у трудовій книжці:

1. Відомості про роботу

№ запису	Дата			Відомості про прийняття на роботу, переміщення по роботі і звільнення (з зазначенням причин)	На підставі чого внесено запис (документ, його дата і номер)
	Рік	Місяць	Число		
1	2			3	4

2. Відомості про заохочення і нагородження

№ запису	Дата			Заохочення і нагородження	На підставі чого внесено запис (документ, його дата і номер)
	Рік	Місяць	Число		
1	2			3	4

Наказ

Наказ – розпорядчий документ, що видається керівником підприємства, установи на правах єдиноначальності і в межах своєї компетенції.

Один із видів наказів – наказ *про особовий склад*. Цим наказом оформлюють призначення, переміщення, звільнення працівників, відрадження, відпустки, різні заохочення, нагороди та стягнення.

Реквізити:

- назва організації (підприємства);
- назва виду документа (наказ), його номер;
- дата підписання наказу;
- місце видання наказу;
- заголовок до тексту;
- текст;
- підпис керівника установи, організації, підприємства;
- види погодження.

Констатаційної частини в наказі про особовий склад може не бути, якщо дії, запропоновані до виконання, не потребують ніяких роз'яснень.

Розпорядчу частину позначають словом *Наказую*; вона складається з пунктів, що поділяються на такі частини: дія, термін виконання та відповідальні за виконання.

В останньому пункті розпорядчої частини зазначають осіб, яким доручено контроль за виконанням наказу.

Накази, що стосуються *особового складу*, складають на основі доповідних записок керівників структурних підрозділів, заяв громадян, протоколів колегіальних органів тощо.

Рекомендується починати кожний пункт наказу словами *Призначити, Перевести, Оголосити подяку, Надати відпустку*, які позначають конкретну дію, спрямовану наказом. Далі щоразу з нового рядка великими буквами друкуються прізвища та ініціали осіб, на яких поширюється цей пункт наказу, їхня посада (вчений ступінь, звання, спеціальність, розряд тощо), назва відділу чи цеху, в якому ця особа працює. У кінці кожного пункту наказу зазначається підстава для його складання (довідна записка, заява тощо).

Якщо в одному пункті наказу перераховується кілька осіб, то їхні прізвища називаються в алфавітному порядку.

Формуляр-зразок:

16.11.2021 НАКАЗ №15
 м. Запоріжжя
 Про особовий склад

1. ПРИЗНАЧИТИ:

Петренка Михайла Васильовича, інженера відділу праці та заробітної плати, на посаду старшого інженера з 01.12.2021 з посадовим окладом _____ грн. на місяць.

Підстава: заява Петренка М.В. від 25.11.2021.

2. ПЕРЕВЕСТИ:

2.1. Іваненка Ілліо Пилиповича, слюсаря електроцеху, на посаду техніка лабораторії контрольно-вимірювальних приладів з 01.12.2021.

Підстава: заява Іваненка І.П. від 28.11.2021.

2.2. Ткаченко Юлію Петрівну, прибиральницю, на посаду гардеробниці з 18.12.2021.

Підстава: заява Ткаченко Ю.П. від 10.12.2021.

Директор (підпис) Кирило СЕРГІЙЧУК

З наказом ознайомлені:

(підпис) Михайло ПЕТРЕНКО

(підпис) Ілля ІВАНЕНКО

(підпис) Юлія ТКАЧЕНКО

До справи 04-01

Проректор з АГЧ (підпис) Ольга НИКОНЕНКО

Контракт

Контракт – це правовий документ, що засвідчує певну домовленість між партнерами (підприємством або установою й працівником) про засади спільної виробничої чи творчої діяльності.

Через контракт громадяни реалізують право розпоряджатися своїми здібностями до праці згідно з Законом України «Про підприємство».

Реквізити: назва виду документа (контракт) зі стислим зазначенням його призначення (на управління підприємством, з начальником відділу, на організацію і ведення бухгалтерського обліку в товаристві, на виконання обов'язків тощо); дата, місце укладання; орган, що наймає керівника; посада, прізвище, ім'я, по батькові того, кого наймають; текст; підписи сторін – укладачів контракту; печатка, що засвідчує підпис наймача; грифи погодження для контрактів, що укладають з керівником державного і муніципального підприємства.

Структура тексту:

- загальні положення;
- права працівника;
- обов'язки працівника;
- оплата праці та соціально-побутове забезпечення працівника;
- обов'язки організації чи установи;
- зміни та умови розірвання контракту;
- відповідальність сторін і вирішення спорів;
- юридичні адреси сторін;
- узгодження.

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

Зразок титульної сторінки:

Контракт №5

з науково-педагогічним працівником

Національного університету «Запорізька політехніка»

(НУ «Запорізька політехніка»)

«20» вересня 2021р.

м. Запоріжжя

Національний університет «Запорізька політехніка» в особі ректора _____ ,

(прізвище, ім'я та по батькові ректора)

з одного боку, та громадянин _____
(прізвище,

_____ ,
ім'я та по батькові)

з другого боку, уклали цей контракт про таке:

_____ ,
(прізвище, ім'я та по батькові, рік народження)

_____ ,
відомості про науковий ступінь, вчене звання)

призначається на посаду:

_____ ,
(повна назва посади та закладу освіти)

на строк з «__» _____ 20__ р. до «__» _____ 20__ р.

Трудова угода

Трудова угода – це документ, що укладається між організаціями і працівниками, які не входять до складу цієї організації, для виконання певних робіт, коли ці роботи не можуть бути виконані на договірних засадах з відповідними установами та підприємствами.

Реквізити:

- назва документа (трудова угода);
- дата і місце складання;
- перелік сторін, що уклали угоду;
- зміст угоди із зазначенням обов'язків виконавця і замовника;
- юридичні адреси сторін;
- підписи сторін;
- печатка підприємства або організації.

Укладається в кількох примірниках, один з яких видається виконавцеві, а інші зберігаються у справах організації-замовника.

Формуляр-зразок:

Трудова угода

«12» квітня 2021р.

м. Запоріжжя

(назва організації)

в особі _____ ,
(прізвище, ім'я, по батькові)

що діє на підставі _____,
(назва документа)

надалі Замовник, з однієї сторони, і гр. _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

що мешкає за адресою:

(адреса)

далі названий Виконавець, з іншої сторони, далі поіменовані Сторони, уклали цю угоду про таке.

1. Предмет угоди

1.1. Замовник доручає, а Виконавець бере на себе зобов'язання виконати такі роботи _____

(характер і вид робіт)

терміном до _____

1.2. Робота повинна відповідати таким вимогам: _____

(кількісні та якісні характеристики)

1.3. Замовник забезпечує Виконавця всім необхідним для виконання роботи, передбаченої цією Угодою.

1.4. Замовник зобов'язаний своєчасно прийняти й оплатити роботу.

2. Розмір і порядок оплати

2.1. За виконану роботу Замовник сплачує Виконавцеві _____ грн.

2.2. Оплата здійснюється не пізніше _____ з дня прийняття роботи.

3. Відповідальність Сторін

3.1. Сторони несуть матеріальну відповідальність за невиконання або неналежне виконання покладених на них зобов'язань згідно з чинним законодавством.

4. Дострокове розірвання угоди

4.1. У разі порушення однією зі Сторін зобов'язань за Угодою інша Сторона має право розірвати її в односторонньому порядку.

4.2. Суперечки щодо цієї Угоди розглядаються в порядку, передбаченому законом.

5. Юридичні адреси і реквізити Сторін:

Замовник _____
 М.П.
 Виконавець _____

Договір

Договір – це угода двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків.

Договір може бути укладений між окремими громадянами, між громадянами й організаціями та між організаціями.

Реквізити договору постачання:

- назва документа (договір);
- місце і дата укладання договору;
- вступна частина (назви сторін, що укладають договір, посади, прізвища, імена й по батькові осіб, що підписують договір, зазначенням за їх повноважень);
- предмет договору (точна назва, кількість, а в разі необхідності – асортимент продукції, що підлягає постачанню);
- характеристика якості продукції;
- вимоги, що ставляться до тари й упакування;
- зазначення цін на продукцію;
- термін і порядок відвантаження продукції;
- порядок розрахунків;
- порядок кількісного й якісного приймання продукції;
- додаткові умови до договору;
- вказівки на майнову відповідальність за невиконання зобов'язань постачальником або споживачем;
- виклад порядку розгляду суперечок;
- загальна сума договору;
- загальний термін дії договору;
- юридичні адреси сторін, що укладають договір;
- підписи й печатки сторін, що уклали договір.

Додатком до договору, як правило, є специфікація, що характеризує продукцію, яка підлягає постачанню.

Формуляр-зразок договору постачання:

Договір №__

«__» _____ 20__ р.

Підприємство _____,
що далі іменується Постачальник, в особі _____

(посада, прізвище, ім'я та по батькові)

який діє на підставі _____

Підставою може бути Цивільний кодекс України, Закон про підприємницьку діяльність, Статут підприємства (організації) тощо з однієї сторони, і _____, що далі іменується Замовник, далі поіменовані Сторони, уклали цей Договір про наведене нижче:

1. Предмет Договору

1.1. Постачальник зобов'язується виготовити та поставити у 20__ р., а Замовник прийняти та оплатити _____

(назва виробу)

у кількості й у терміни згідно з графіком, що додається до цього договору та є його невід'ємною частиною.

2. Якість і комплектність

Продукція, що постачається, за своєю якістю повинна відповідати _____

(назва ДСТУ, технічних умов, технічних зразків, описів)

що затвержені _____

(назва організації, що затвердив ТУ, ТО, дата затвердження)

3. Ціни й сума Договору

3.1. Продукція, що постачається за цим Договором, оплачується за цінами прейскуранта №__, затвердженого _____

(назва організації, що затвердила прейскурант, дата затвердження)

за узгодженою ціною _____

(розмір ціни, дата і № протоколу узгодження),

і з терміном дії до _____.

Сума поставки за цим Договором становить _____ грн.

4. Порядок відвантаження

4.1. Відвантаження _____
(назва виробу)

буде здійснюватися однаковими партіями з «__» _____ 20__р.
до «__» _____ 20__р.

5. Тара й упакування

5.1. Продукція повинна пакуватися в _____ тару, що відповідає вимогам стандарту та забезпечує цілісність продукції при перевезенні та збереженні.

6. Порядок розрахунків

6.1. Розрахунки за продукцію, що постачається, проводяться шляхом акцепту платіжних вимог (рахунків) Постачальника.

7. Термін дії договору

7.1. Цей Договір набуває чинності з «__» _____ 20__р.
і діє до «__» _____ 20__р.

Додаток: специфікація на продукцію на 5с. в 1 прим.

8. Юридичні адреси Сторін

Постачальник

Замовник

Постачальник

(*підпис*)

Микола ДІДЕНКО

Замовник

(*підпис*)

Ірина ДМИТРЕНКО

Печатка Постачальника

Печатка Замовника

Візитівка

Історія візитівок (візитних карток) досить давня, але загальноприйнятим атрибутом етики ділових стосунків в Україні вони стали тільки в наш час. Візитівки дають інформацію про прізвище, ім'я, по батькові, посаду, найменування й адресу установи, в якій працює власник візитівки, номер його робочого, а при необхідності – домашнього телефону.

Використовуються візитівки в таких випадках:

- інформування в момент знайомства про себе і свою організацію (фірму);

- інформування про себе осіб, в контактах з якими ви зацікавлені;
- підтримування контактів з партнерами;
- вітання зі святом чи іншою подією;
- вираження подяки, співчуття;
- супроводження подарунка чи квітів.

Чітких правил стосовно розмірів візитних карток немає. Але зазвичай картки чоловіків трохи більші, ніж у жінок. Розмір сучасних ділових карток у середньому 90х50 мм для чоловіків і 80х40 мм – для жінок. Класична ділова візитівка виготовляється з товстого білого картону. Текст друкується розбірливим чорним шрифтом. Єдина допустима кольорова пляма – рекламний знак фірми у верхньому лівому кутку. Вгорі – назва фірми, де працює власник картки. По центру – його ім'я і прізвище (у нашій практиці – ім'я, прізвище та по батькові), під ними – посада. У лівому нижньому кутку – адреса фірми, у правому – телефони. Можливий варіант, коли телефон, факс і адреса зазначаються в правому нижньому кутку, а лівий залишається порожнім. Часто поряд з телефонами подаються контактні години для зв'язку.

Особиста візитівка може також містити відомості про звання і вчений ступінь власника (професор, доцент, доктор, генерал-полковник, кандидат педагогічних наук тощо), які вказуються під ім'ям.

Тема 3. Довідково-інформаційні документи

План

1. Довідка.
2. Оголошення.
3. Прес-реліз.
4. Протокол.
5. Витяг з протоколу.

Довідка

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

Довідки поділяють на службові та архівні.

Службові містять інформацією про факти та події службового характеру; оформляються на загальному бланку установи або аркуші паперу з реквізитами.

Архівні засвідчують наявність у документах архіву відомостей, що стосуються предмету запису; оформляються на загальному бланку установи.

Рековізити довідки:

- назва відомства, установи (адресат);
- назва виду документа (довідка);
- дата; місце укладання;
- заголовок до тексту, текст;
- підпис, печатка.

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

Зразок:

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Запорізька політехніка»
ДОВІДКА

20.03.2022

м. Запоріжжя

№48

Студентка Кравченко Ірина Миколаївна навчається на III курсі Національного університету «Запорізька політехніка» за спеціальністю «Фінанси» денного відділення факультету економіки та управління.

Видано для подання до відділу кадрів.

Декан факультету економіки
та управління

(підпис)

Владислав КОРОЛЬКОВ

Оголошення

Оголошення – це інформація про будь-який масовий захід.

Рековізити:

- заголовок;
- дата, час та місце проведення заходу, його назва;
- порядок денний;
- за необхідності вказують адресу та способи приїзду;
- підпис від імені організації, що проводить захід.

Зразок:

Оголошення

Вітаємо всіх студентів, викладачів та співробітників НУ «Запорізька політехніка» з Днем рідної мови, який святкується у всьому світі 21 лютого.

Запрошуємо всіх небайдужих до проблем державної мови взяти участь у акції «Розмовляймо українською».

Вашій увазі пропонуються такі заходи:

1. Конкурс читців української поезії та художньої прози –
21.02.2022, 15.00, ауд. 208.
2. Конкурс стіннівок на тему «Барви рідного слова» –
22.02.2022, 15.00, ауд. 208.
3. Брейн-ринг «Магія слова» – 23.02.2022, 15.00, ауд. 204.
4. Літературно-музична композиція «Рідна мова чиста,
як роса» – 24.02.2022, 12.00, актова зала.

*Кафедра загальної
мовної підготовки*

Прес-реліз

Прес-реліз – це документ, у якому організація чи публічна особа подає інформацію про певну подію або захід до засобів масової інформації (ЗМІ). Метою написання прес-релізу є ознайомлення ЗМІ з подією, актуальним способом вирішення суспільної проблеми, новинкою і подальше висвітлення її у найбільш вигідному або важливому для організації аспекті. Якщо прес-реліз написаний правильно, журналісти використовують з нього дані у своїх статтях практично без зміни.

За функціональним призначенням і терміном подання відносно події прес-релізи поділяються на такі види: *анонс, запрошення, інформація, резюме.*

Рековізити:

- дата подання, назва документа;
- назва і логотип установи, яка підготувала прес-реліз;
- контактна особа, номер телефону та адреса для отримання подальшої інформації;
- заголовок; текст, який містить відомості про зміст події;
- організатор, місце події, час, причини і значення події.

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

Технологія написання та підготовки прес-релізу: використання гучного заголовку, щоб привернути увагу репортерів; розміщення найважливішої частини інформації на початку тексту; уникнення незаслуженої похвали і необґрунтованих заяв; максимальна точність; бажаний обсяг – до 2 стор.; наявність відомостей про контакти; мінімальне вживання спеціальної лексики; відредагованість тексту прес-релізу.

Протокол

Протокол – документ колективного органу, в якому фіксується місце, час і мета проведення зборів, конференцій, засідань, нарад, обговорень тощо, склад присутніх, зміст доповідей, виступів, що заслухані, та ухвали з обговорених питань.

Протокол укладає офіційна компетентна особа, що засвідчує той чи інший факт.

За способом фіксації інформації протоколи поділяють на:

- стислі, де фіксуються лише ухвали;
- повні, що містять, крім ухвал, виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань;
- стенографічні, де всі виступи записано дослівно.

Реквізити протоколу:

- назва виду документа (протокол), його порядковий номер;
- назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їх характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада тощо) у родовому відмінку;
- назва підприємства, організації;
- дата, місце проведення зібрання;
- кількісний склад учасників (якщо учасників багато, то досить вказати кількість присутніх і додати до протоколу реєстраційний лист);
- посади, прізвища, ініціали керівників зборів, конференції, наради (голови, секретаря, членів президії);
- порядок денний (питання формулюються в називному відмінку);

- текст протоколу, перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок;
- підписи керівників зборів, конференції, засідання або наради (голови й секретаря).

Текст протоколу, складений на підставі виступів учасників зібрань, має бути стислим, точним, зрозумілим, лаконічним. Він складається з позицій відповідно до пунктів порядку денного. Позиції формулюються так: СЛУХАЛИ – ВИСТУПИЛИ – УХВАЛИЛИ.

Слово СЛУХАЛИ пишуть в одному рядку з цифрою, що позначає порядок питання, ставлять після нього двокрапку. Прізвища та ініціали доповідача треба писати з нового рядка в називному відмінку, підкреслювати, а після ініціалів ставити тире й викладати зміст доповіді за формою прямої мови. Якщо наявний текст доповіді, це необхідно позначити в дужках (*Текст доповіді додається*).

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

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

Зразок:

12.12.2021	Протокол м. Запоріжжя	№5
зборів		
трудового колективу Національного університету «Запорізька політехніка»		

Голова Софія РУДЕНКО
Секретар Марина ВАСИЛЬЧИК
Присутні: 320 осіб
Відсутні: 12 осіб
(реєстраційний список додається)

Порядок денний:

1. Звіт з виробничо-фінансової діяльності НУ «Запорізька політехніка» за 2021 р. (доповідач – головний бухгалтер Марія МАРЧЕНКО)

2. Затвердження складу комісії з питань контролю дисципліни (доповідач – перший проректор Софія РУДЕНКО).

1. СЛУХАЛИ:

МАРЧЕНКО М.В. – Звіт з виробничо-фінансової діяльності НУ «Запорізька політехніка» за 2021 р., про порядок підготовки й складання річного звіту та про завдання працівників, які готують матеріали звіту (Звіт додається).

ВИСТУПИЛИ:

ГРИЩЕНКО Л.Я. – Вважаю, що нам необхідно більш ретельно готувати матеріали звіту. Особливо уважно слід перевіряти цифровий матеріал, який розкриває стан доходів і витрат як бюджетних коштів, так і коштів спеціальних фондів.

КОВАЛЬ Г.М. – Пропоную всім службам, причетним до складання річного звіту, більш дисципліновано, тобто у визначені терміни, подавати матеріали до звіту. Для внесення коректив ще є час, адже річний звіт ми маємо подати до Обласного статистичного управління до 10 січня 2022р. Отже, закінчити складання звіту ми повинні не пізніше 8-9 січня.

УХВАЛИЛИ:

- 1.1. Усім працівникам відділу обліку забезпечити своєчасну підготовку й високу якість матеріалів звіту про виробничо-фінансову діяльність НУ «Запорізька політехніка» за 2021р.
Відповідальні – керівники підрозділів.
- 1.2. Подати річний звіт до Облстату не пізніше 10 січня 2022р.
Відповідальний – головний бухгалтер.

2. СЛУХАЛИ:

Затвердження складу комісії з питань контролю дисципліни.

РУДЕНКО С.М. – Нам необхідно внести пропозиції щодо створення комісії з питань контролю дисципліни. Пропоную включити до складу цієї комісії 15 осіб, а саме: ...

ВИСТУПИЛИ: ...

УХВАЛИЛИ: До 20.01.2022 р. створити комісію з контролю трудової дисципліни в НУ «Запорізька політехніка» у складі 15 осіб. (Список додається).

Додаток: реєстраційний список на 3 арк. в 1 прим.

Голова	(підпис)	Софія РУДЕНКО
Секретар	(підпис)	Марина ВАСИЛЬЧИК

Витяг з протоколу

Витяг з протоколу – один з наймасовіших видів документації, що надсилається (передається) окремим особам (підприємствам). Це засвідчена копія певної частини протоколу, оформлена належним чином. Витяг з протоколу оформляють на загальному чи спеціальному бланку установи або на чистих аркушах паперу.

Реквізити:

- назва виду документа (витяг з протоколу), його номер;
- назва органу засідання чи наради;
- реєстраційний індекс;
- місце складання, дата;
- порядок денний;
- текст із відповідного питання.

Зразок:

Місце
для відбитку кутового
штампа установи

Витяг з протоколу

11.03.2022

м. Запоріжжя

№5

засідання профспілкового комітету НУ «Запорізька політехніка»

Голова – Галина СЕРГІЄНКО

Секретар – Наталія ЛОЗОВЕНКО

Присутні: Гаркуша І.М., Квітка Є.П., Колосова А.Ф.,
Сидоренко О.М.

Порядок денний:

2. Клопотання про виділення путівки до лікувально-профілактичного санаторію «Сосновий бір» для Михайленка Ю.І. (доповідач – Гаркуша І.М.).

2. СЛУХАЛИ:

Гаркуша І.М. – (наводиться текст з оригіналу)

ВИСТУПИЛИ:

Квітка Є.П. – (наводиться текст з оригіналу)

Сидоренко О.М. – (наводиться текст з оригіналу)

УХВАЛИЛИ:

2.1. Виділити Михайленку Ю.І. путівку для оздоровлення в лікувально-профілактичному санаторії «Сосновий бір» на період 10-31 липня 2022 р.

Оригінал підписали:

Голова Галина СЕРГІЄНКО

Секретар Наталія ЛОЗОВЕНКО

Згідно з оригіналом

Голова профкому

(підпис)

Леонід РЯБЕЦЬ

15.03.2022

Тема 4. Ділове листування

План

1. Класифікація листів.
2. Вимоги до тексту ділових листів.
3. Реквізити листа та їх оформлювання.
4. Види листів, їх зразки.

Офіційне листування охоплює ту чи іншу форму кореспонденції, що надсилається офіційним особам від імені інших офіційних осіб.

Існують два основні види офіційної кореспонденції:

- офіційне листування між державними установами різних країн, іноземними представництвами та їх посадовими особами (ноти, меморандуми, пам'ятні записи). Цей вид кореспонденції використовується в основному в дипломатичній практиці. Загальні протокольні вимоги до офіційного листування, метою якого є засвідчення адресатові поваги з урахуванням рангів, ґрунтуються на принципах рівності, коректності, взаємоповаги;

- ділові (комерційні) листи, що мають напівофіційний характер і широко практикуються для організації контактів між фірмами, організаціями тощо.

Вимоги до тексту ділових (комерційних) листів

- *Лаконізм.* Ділові листи не повинні бути надто довгими, якщо цього не вимагає ситуація. Викладати інформацію слід чітко та по

суті, без зайвих повторів та обтяжливих деталей. Але лаконічність не повинна бути самоціллю і стати на заваді вишуканості та емоційності, індивідуальному стилю автора листа.

- Важлива запорака успіху ділового листа – *логічність та послідовність викладу*. При написанні листа слід стежити за розвитком думок та способом їх втілення на папері. Недопустимо, щоб лист був хаотичним і непослідовним, інакше адресат навряд чи зрозуміє, з якою метою його писали. Основну увагу необхідно зосередити на найсуттєвішому. Для цього можна скористатися такими висловами-зв'язками: *дозвольте також...; принагідно я хотів би...; водночас хочу сказати...; крім того...; при нагоді прошу Вас...; хочу також зауважити, що...; крім того, висловлюємо свої сумніви щодо...; ми також могли б...; просимо також звернути особливу увагу на...; вважаємо доцільним (за доцільне)...*

- Слід уникати *багатозначності* висловлення та *не зловживати іншомовними словами*. Пишучи ділового листа, завжди слід урахувати, кому він адресований, і не завдавати клопотів із «розшифруванням» його змісту. Суть справи повинна бути викладена чітко, зрозуміло і не викликати сумнівів чи запитань.

- *Ввічливість, дотримання етикету*. Ввічливість має стати духовною потребою кожної людини. Одне недоречно вжите слово, невдало сформульоване речення можуть спричинити розрив стосунків. Слова *дякую* та *вибачте*, доречно використані *ділові компліменти* повинні стати невід'ємними складниками тексту листа.

- *Уникнення категоричності*. Тон ділового листа має бути доброзичливим, а не наказовим. Висловлюючи повагу до адресата, не можна вживати наказові конструкції на зразок: *слід негайно вжити заходів..., категорично забороняємо Вам..., про виконання необхідно повідомити до...*

- *Уникнення заперечних форм*. Заперечення типу *ми не можемо..., ми не погоджуємося..., я не буду...* не викличуть позитивних емоцій. Якщо ситуація складається так, що без заперечної частки *не* не обійтися, слід іншими засобами пом'якшити тон листа: *Ви повинні зрозуміти, що цього разу ми не можемо..., Мені дуже прикро, але..., Дуже шкода, проте..., На превеликий жаль, я не зможу...* Такі фрази нададуть змісту листа толерантності та етичності.

- *Наявність вступного та завершального компліментів*, навіть якщо лист має стати останньою крапкою у партнерських стосунках.

- *Надання стилеві ділової кореспонденції виразності та емоційності «живого» ділового спілкування, що не виключає використання навіть засобів гумору.*

При веденні ділового листування не слід забувати, що це все-таки *документи*. Отже, листи мають бути *чіткими, лаконічними, зрозумілими, не містити нічого зайвого*, що заважало б сприйманню основної інформації. З іншого боку, лист – це особливий вид документації, що відрізняється від протоколу, наказу чи розпорядження. Це письмова розмова з адресатом, а тому в ньому не варто обмежуватися лише холодними стандартними фразами.

Залежно від мети листа, близькості знайомства з адресатом, при необхідності зберегти субординацію усе в листі має бути *доречним*. Наприклад, недоречними будуть вияви гумору в листах до спонсорів, представників влади, особисто не знайомих вам партнерів, під час презентації своєї фірми, уточнення угоди тощо. Але у звертанні до постійного клієнта, колеги чи давнього партнера вишуканий гумор не завадить, а добрі стосунки можуть стати ще кращими.

- *Завершальні речення тексту* також можуть бути різними, їх зміст залежить від того, про що йшлося вище у листі. Так, наприклад, можна повторити подяку, висловлену на початку, чи просто подякувати за допомогу: *ще раз дякуємо Вам...; дозвольте ще раз подякувати Вам...; хочемо ще раз висловити щиру вдячність...; дякую за допомогу.*

- Досить поширеною формою кінцівки у ділових листах є висловлення сподівання, надії: *сподіваємося, що домовленість буде взаємовигідною; сподіваємося, що наша пропозиція Вас зацікавить; розраховуємо на тісне і взаємовигідне співробітництво; маємо надію на встановлення тісних контактів між нашими фірмами; сподіваюся отримати Вашу відповідь найближчим часом.*

- Наприкінці листа можна вдатися також до *запевнення* адресата – часто воно відіграє роль психологічного підкріплення того, про що йшлося в листі: *запевняємо, що Ви можете цілковито розраховувати на нашу підтримку; ми будемо раді співпрацювати з Вами.*

- Завершальним у листі може бути *прохання* (зателефонувати, найближчим часом дати відповідь, надіслати документи та ін.): *просимо уважно ознайомитися з матеріалами і дати нам відповідь;*

просимо Вас терміново повідомити...; просимо підтвердити згоду на...; просимо терміново вжити заходів для поліпшення ситуації.

- Прощальні фрази у діловій кореспонденції також можуть бути різними. При тривалій успішній співпраці можна закінчити лист дружніми фразами: щиро Ваш; із найкращими побажаннями; із вдячністю та найкращими побажаннями.

Обов'язкові реквізити листів та їх оформлювання

- На фірмовому бланку стандартного формату вгорі вказуються реквізити адресата: фірмова емблема чи знак, повна назва, поштова та електронна адреса, номери телефонів, телексів, факсів.

Якщо лист оформлюється не на фірмовому бланку, то реквізити адресата (одержувача) розміщуються в лівій частині аркуша, а в правій частині – реквізити адресанта (відправника).

- Дата написання листа має вказувати число, місяць, рік; розміщується в лівій частині аркуша.

Зразок фірмового бланка листа:



УКРАЇНА

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

(НУ «Запорізька політехніка»)

вул. Жуковського, 64, м. Запоріжжя, 69063, тел.(061)764-25-25, факс(061)764-30-30
e-mail:rector@zntu.edu.ua **Код ЄДРПОУ 02065148**

_____ № _____

На № _____ від _____

Начальникові управління освіти і
науки Запорізької обласної
державної адміністрації
п. Олексієві КОВАЛЕНКУ
пр. Леніна, 164, м. Запоріжжя,
69107

- *Звертання* вказує на офіційний та почесний титул адресата, вживається у формі кличного відмінка, розміщується над текстом

листа. Варіанти звертання: *Шановний Петре Андрійовичу; вельмишановний пане директоре; високоповажний добродію ректоре; шановна пані Маріє.*

- В офіційних листах не прийнято звертатися на *ти*, навіть якщо стосунки між людьми, що займають високі пости, дуже тісні.

- *Текст листа.*

- *Комплімент* – це засвідчення ввічливості, яким починається або закінчується лист: *з глибокою повагою; щиро Ваш; з подякою* тощо.

- *Підпис* засвідчує цей документ. Зазначається посада, підпис, розшифрування підпису (ім'я та прізвище) особи, що склала документ.

Загальноприйняті правила оформлення ділового листа

- Кожна сторінка, окрім першої, нумерується арабськими цифрами.

- Службові листи друкуються на комп'ютері, передаються факсом. Ширина поля з лівого боку – не менше 2 см. Сам текст листа друкується через 2 чи 1,5 інтервала. Абзац із крайнього рядка – по 5 інтервалів, а звертання до адресата пишеться без абзацу.

- У тексті не допускається виправлень, підчишень.

- Резолюції на всіх видах вхідної кореспонденції роблять олівцем або на окремих аркушах паперу, які прикріплюють.

- На телеграфний запит слід дати відповідь протягом 3 днів, на лист – до 10 днів. Якщо запит вимагає докладного розгляду, то протягом 3 днів повідомляють, що лист прийнято до відома, і дають остаточну відповідь протягом 30 днів.

- Діловий лист слід писати на бланках фірми (організації), із вказаними реквізитами фірми-відправника (закладу).

- Презентабельний *бланк* – це своєрідна візитна картка фірми, тому його дизайн та поліграфічні якості – ті деталі, за якими робитимуть висновки про престижність відправника. Тому для виготовлення фірмових бланків використовується лише високоякісний папір.

- *Конверт* за дизайном має відповідати бланкові. Напис на конверті починають із *кому*, а далі *куди*. Адреса отримувача пишеться двічі: на конверті *справа внизу* і *зліва вгорі* – в листі. Прізвище адресата пишуть з ініціалами: спочатку ініціали, а далі – прізвище. За

правилами ввічливості перед ініціалами ставимо скорочення П. (*Панові, Пані*) або *Панам*.

Послідовність відомостей на конверті така:

- ім'я, по батькові, прізвище (для організацій – найменування підприємства, організації, установи);
- вулиця, номер будинку, квартири;
- населений пункт, номер відділення зв'язку;
- район і область (якщо потрібно).

Зразок:

(індекс, адреса відправника)

252005 В.Ф. Бондаренко
вул. Вишнева, 20, кв. 47,
м. Київ, 5

Місце для
марки

243010

(індекс одержувача)

О.М. Пономаренко

вул. Лозова, 14,

м. Мелітополь,

Запорізька обл.

(адреса одержувача)

Види листів

Лист-підтвердження

Лист-підтвердження – важливий вид ділових листів, у якому міститься письмове підтвердження попередньої угоди, домовленості чи запрошення. Такий лист утворює реноме досвідченої ділової людини, яка з належною повагою ставиться до партнера. Це нагода ще раз ненав'язливо запросити до співпраці та підтвердити свою зацікавленість у ній. Крім того, лист-підтвердження дає можливість повідомити деякі необхідні деталі справи, про яку йдеться.

Зразок тексту:

Вельмишановний пане Василю.

_____ (назва організації)
 підтверджує, що Вашу доповідь на тему _____ (тема доповіді)
 включено до програми конференції _____, (назва конференції)
 яка відбудеться _____ (дата)
 у приміщенні _____ (назва, адреса)

Якщо у Вас виникнуть питання, звертайтеся до організаційного комітету конференції, тел. _____

З повагою

Голова організаційного комітету (підпис) Василь СИМОНЕНКО

Запит

Запит – це комерційний документ, своєрідне звертання партнера з проханням надати докладну інформацію про необхідний товар чи певні послуги або ж надіслати пропозицію на постачання товару.

Зразок тексту:

Шановні панове.

Посилаючись на перемовини з Вашим представником, що відбулися 25 квітня 2022р., просимо надіслати нам тверду пропозицію на постачання запасних частин до двигуна. У пропозиції просимо вказати назву, тип, технічні характеристики, ціну і вагу кожної позиції специфікації, а також можливий термін і загальний обсяг постачання. Просимо також окремо вказати вартість упаковки та транспортування.

Зазначте також, будь ласка, точну дату надсилання нам пропозиції.

З повагою

Начальник цеху

(підпис)

Антон КАРПЕНКО

Типові вислови, що використовуються в запитах:

Просимо надіслати нам пропозицію на постачання...

Просимо терміново повідомити, чи можете Ви постачати...

Згідно з нашою домовленістю від 05.02.2022, просимо...

Відповідь на запит

Відповідь на запит – це форма ділової кореспонденції, яка надсилається у відповідь на запит і є обов'язковою. Залежно від ситуації, можна пообіцяти відправити пропозицію на постачання товару, відмовити в постачанні, прийняти запит на розгляд, запропонувати змінити умови запиту тощо.

Зразок тексту:

Шановний пане директоре.

Підтверджуємо отримання Вашого запиту від 17.03.2022 на постачання 30 авіадвигунів. Повідомляємо, що цей запит прийнято до розгляду, а остаточне рішення повідомимо Вам додатково.

З повагою

Начальник відділу постачання (підпис) Роман ОНИЩЕНКО

Оферта

Оферта – це письмова пропозиція товару, яку робить продавець покупцеві. У ній висловлюють бажання чи готовність укласти угоду купівлі-продажу на умовах, указаних у пропозиції.

Зразок тексту:

Шановний Петре Миколайовичу.

Із вдячністю підтверджуємо отримання Вашого запиту і надсилаємо тверду оферту на постачання 10 (десяти) тонн паперу.

Товар буде постачатися протягом трьох місяців від дати отримання Вашого замовлення однаковими щомісячними партіями.

З повагою

Директор комбінату (підпис) Віктор КОЛОМІЄЦЬ

Типові фрази в офертах:

Відповідаючи на Ваш запит від 12.02.2022 стосовно постачання...

У відповідь на Ваш запит повідомляємо...

Дякуємо за запит і надсилаємо тверду оферту на постачання...

Лист-прохання

Лист-прохання – один з найпоширеніших видів ділової кореспонденції, у якому висловлюється більш чи менш серйозне прохання до партнерів, клієнтів, благодійників тощо.

Зразок тексту:

Шановний пане Коваленку.

Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву до фонду «Діти України».

Основна мета нашого фонду – допомогти знедоленим дітям, що залишилися без батьківської опіки. Ваш внесок допоможе покращити їхнє життя, дасть їм змогу стати гідними членами суспільства.

Сподіваємося, що Ви не залишитеся байдужими і наперед дякуємо за розуміння.

Зі щирою повагою

Директор фонду

(підпис)

Дмитро МИКОЛАЙЧУК

Типові фрази у проханнях:

Просимо повідомити...

Будь ласка, повідомте нам...

Будьте ласкаві терміново надіслати нам...

Будемо Вам дуже вдячні, якщо Ви...

Відмови

Відмови належать до категорії складних листів – з погляду обох сторін листування. При написанні листів-відмов украй необхідне дотримання правил тактовності, ввічливості й аргументованості. Відмову слід сформулювати коректно, навести переконливі докази неможливості співпраці.

Зразок тексту:

Шановний пане Петренку.

Вдячні за інтерес, виявлений до нашої організації. З приємністю зазначаємо високий ступінь кваліфікації, засвідчений Вами на співбесіді. Однак Ваша спеціальна освіта дещо не відповідає нашому профілю. Дуже шкода, але ми змушені відмовити Вам.

Бажаємо успіхів.

Директор

(підпис)

Павло КОНОВАЛЕНКО

Звороти та фрази, які можна використати у відмовах:

На жаль, ми не можемо прийняти Вашу пропозицію.

Дуже шкода, але через цілу низку причин ми не можемо задовільнити

Ваше прохання.

Шкода, але з огляду на ускладнення ситуації

З прикрістю повідомляємо, що ...

На жаль, повинні повідомити Вам про неможливість ...

Лист-нагадування

Лист-нагадування – один з найбільш неприємних моментів ділового листування. У листі міститься нагадування клієнтам про необхідність оплатити прострочені платежі.

Інколи доводиться надсилати нагадування декілька разів, але навіть у цьому випадку нагадування має бути ввічливим і тактовним.

Зразок тексту:

Шановний пане Сергієнку.

Протягом останніх двох тижнів Вам було надіслано три офіційні нагадування про заборгованість нашої компанії.

На жаль, ми не отримали жодної відповіді від Вас, а Ваші платежі знову відзначені як неоплачені.

Продовження нашої співпраці буде можливим лише в тому випадку, якщо Ви сплатите борг до _____.

(дата)

Наперед вдячні.

Головний бухгалтер

(підпис)

Валентина АНТОНЕНКО

Фрази та звороти, які можна використати в нагадуваннях:

На жаль, знову нагадуємо Вам про необхідність оплатити рахунок за...

Нам дуже незручно, що змушені знову нагадувати Вам про...

Дуже шкода, але всі попередні нагадування були марними...

Змушені нагадати Вам, що досі не отримали від Вас оплаченого рахунку

Рекламаційний лист і лист-претензія

Цей вид листів стосується невиконання відповідальними сторонами ділових домовленостей, що тягне за собою висунення претензій партнерові, який порушив умови досягнутої домовленості і виконав неякісно або ж зовсім не виконав покладені на нього обов'язки. Претензії можуть бути пред'явлені через різноманітні порушення: якість товару за певними показниками не відповідає зазначеній в угоді; виявлена внутрішньотарна недостача отриманого товару; прострочений термін постачання; незадовільна якість чи зовнішній вигляд упаковки тощо.

Зразок тексту:

Шановні панове.

У поставленій Вами партії товару, відвантаженого у вагоні №___ за залізничною накладною №___ в рахунок контракту №___
(цифра) (цифра)

від _____, оплаченій нами за Вашим рахунком №___, виявлено такі дефекти:

1. Пошкоджена тара (п'ять одиниць).
2. Виявлена недостача товару (десять пар взуття).
3. Кількість неякісних одиниць у партії – 10 пар.

Враховуючи зазначене вище, змушені попередити Вас, що сума 20000 (двадцять тисяч) гривень буде вирахувана із 20% залишку за контрактом №___.

Додаток: акт експертизи на 2 с. в 1 прим.

З повагою

Директор ЦУМ

(підпис)

Ольга ВЕДМЕДЕНКО

Мовними зворотами, які можна використати у претензії:

Нам дуже неприємно, що...

Ми дуже занепокоєні таким станом справ, що ...

Ми розчаровані Вашою відповіддю на наш лист від...

Висловлюємо своє незадоволення з приводу...

Лист-вибачення

Інколи у співпраці ділових партнерів виникають ситуації, що вимагають вибачення, а також ужиття заходів з метою уникнення неприємних ситуацій у діяльності фірми. Для цього слід без зволікань написати листа, в якому необхідно перепросити партнера.

Зразок тексту:

Шановний пане Василю.

Мені дуже шкода, що така довгоочікувана і важлива зустріч не відбулася. Щиро прошу вибачення за те, що змусив Вас змарнувати час. Ще раз перепрошую, і якщо це можливо, прошу призначити повторну зустріч у зручний для Вас час для обговорення давно назрілих питань.

З повагою

(підпис)

Ксенія КАРПЕНКО

Рекомендовані фрази та мовні звороти:

Просимо вибачення за...

Вибачте, будь-ласка, ...

Перепрошуємо Вас...

Щиро просимо вибачення за затримку з відповіддю на ...

Лист-подяка

У діловій співпраці одним з найбільш уживаних слів має стати *дякую*. Не варто забувати подякувати за надіслане запрошення, зроблену послугу чи надану допомогу, підтримку.

Зразок тексту:

Шановний пане Юрію.

Від імені дирекції заводу дякуємо Вам за проведений курс підготовки спеціалістів-маркетологів. Ваша допомога була вкрай необхідною і корисною, оскільки ми дуже гостро відчували потребу у фахівцях високого рівня кваліфікації.

Ще раз дякуємо і висловлюємо сподівання на успішне продовження нашої співпраці у справі підготовки кваліфікованих кадрів.

З повагою і побажанням успіхів

Ректор ЗНУ

(підпис)

Пилип ОВСІЄНКО

Рекомендовані мовні звороти:

Щиро дякуємо Вам...

Висловлюємо свою найщирішу вдячність за...

З Вашого боку було дуже люб'язно...

Пишу Вам із почуттям глибокої вдячності...

Висловлюємо свою щирю вдячність за надану нам інформацію про...

Супровідний лист

Супровідний лист надсилається разом з комерційними документами (розрахунком-фактурою, накладними, чеками) або при пересиланні каталогів, проспектів, прейскурантів, буклетів, зразків нових товарів тощо і покликаний *інформаційно супроводжувати* їх або просто констатувати певний факт.

Зразок тексту:

Шановні партнери.

Надсилаємо Вам докладний перелік нашої продукції. Просимо уважно ознайомитися з каталогом і визначити відповідність пропонованих товарів Вашим торговим планам.

З повагою

Директор фабрики

(підпис)

Григорій МАКСИМЕНКО

Типові вислови в супровідних листах:

Надсилаємо Вам ...

Додаємо перелік нашої нової продукції ...

На Ваше прохання надсилаємо робочі креслення ...

Просимо Вас ознайомитися з переліком нових товарів ...

Рекомендаційний лист

У діловому партнерстві дуже широко практикуються рекомендаційні листи. Ці листи складаються, якщо необхідно заручитися поважною рекомендацією чи, навпаки, дати рекомендацію комусь. Це можуть бути клопотання на здобуття стипендії чи гранту, отримання відповідальної посади тощо.

Рекомендаційні листи повинні обов'язково містити мінімальні відомості про рекомендованого: скільки часу знайомі, які характерні риси вирізняють рекомендованого, з якими його працями чи досягненнями знайомі тощо.

У рекомендаційному листі чітко формулюється мета рекомендації: *рекомендую* чи *не рекомендую*. Висловлюється також готовність нести певну відповідальність за рекомендовану особу.

Зразок тексту:

Вельмишановний пане Андрію.

Мені стало відомо, що Ви комплектуєте дослідну лабораторію з питань розроблення нової модифікації авіадвигуна. Рекомендую Вам звернути увагу на подавача цього листа Петренка Миколу.

Знаю його ще зі студентських років, коли він блискуче захистив дипломну роботу на тему _____ і зарекомендував себе

(тема)

старанною і наполегливою людиною. Як дослідник, він характеризується нестандартністю мислення, прагненням до пошуків нових шляхів реалізації задуманого. Сподіваюся, що прийнявши п. Миколу на роботу, Ви зробите оптимальний вибір.

Зі щирою повагою

Декан

НУ «Запорізька політехніка» (підпис) Василь КОРОЛЕНКО

Лист-запрошення

Суто ділові запрошення (на конференцію, форум, з'їзд, нараду, презентацію, симпозіум, засідання тощо) пишуться на фірмових бланках, а до культурно-мистецьких заходів часто виготовляють спеціальні художньо оформлені запрошення.

Основою змісту кожного запрошення є: хто, кого, куди, коли, з якої нагоди запрошує. Ці факти мають бути викладені чітко й недвозначно, щоб у адресата не виникало жодних сумнівів чи вагань.

Листи-запрошення мають працювати на зореве сприйняття, тому основна інформація виділяється великими буквами, іншим шрифтом та кольором.

Зразок тексту:

Шановний Петре Васильовичу.

Національний університет «Запорізька політехніка» проводить VIII Всеукраїнську науково-практичну конференцію «Державна етнонаціональна політика: правовий та культурологічний аспекти в умовах Півдня України», яка відбудеться 1-3 жовтня 2022 р.

Запрошуємо Вас узяти участь у нашій конференції. Тези доповідей просимо надіслати до 10 вересня 2022 р. в електронному та друкованому вигляді. Матеріали слід оформлювати за вимогами ВАК України. Робочі мови – українська та англійська.

За матеріалами конференції буде видано збірник наукових праць.

Адреса оргкомітету: вул. Жуковського, 64, ауд. 270, кафедра українознавства та ЗМП НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя, 69063.
З повагою

Голова оргкомітету (підпис) Микола ДІДЕНКО

Рекомендовані мовні звороти:

Запрошуємо Вас...

Чекаємо Вас...

Будемо раді бачити Вас...

Будемо раді вітати Вас на урочистостях...

Дозвольте запросити Вас на урочисте відкриття...

Лист-вітання

Лист-вітання є одним з атрибутів успішної співпраці ділових партнерів. У таких листах доречно привітати з початком чи успішним завершенням справи, ювілеями, днем народження, державними святами, що сприятиме налагодженню дружніх стосунків та взаємопорозуміння.

Зразок тексту:

Шановні колеги.

Прийміть наші найкращі вітання з Різдвом Христовим та Новим роком.

Минулий 2021 рік був плідним для нас: спільними зусиллями ми досягли значних успіхів. Тож нехай наступний рік буде ще успішнішим і принесе здоров'я, щастя, багато приємних несподіванок вам та вашим сім'ям.
З найкращими побажаннями

Ректор ЗНУ (підпис) Микола ХОМЕНКО

Рекомендовані мовні звороти:

Дозвольте привітати Вас...

Прийміть мої щирі вітання з нагоди...

Від щирого серця вітаю Вас...

Вітаємо Вас з великим успіхом...

Щиро вітаю Вас з обранням на посаду...

ЛІТЕРАТУРА

1. Гриценко Т.Б. Українська мова за професійним спрямуванням: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2019. 594 с.
2. Кацавець Р. Ділова українська мова. За новим українським правописом: навчальний посібник. Київ: Алерта, 2022. 324 с.
3. Мозговий В.І. Українська мова у професійному спілкуванні: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2019. 592с.
4. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування: навч. посібн. Київ: Каравела, 2018. 352 с.
5. Новий український правопис. Київ: ЦУЛ, 2022. 284с.
6. Паращук В.Ю. Основи теорії мовної комунікації: навч. посібн. Київ: Академія, 2010. 240с.
7. Пентилюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2011. 224 с.
8. Семенов О.М. Культура наукової української мови Київ: Академія, 2010. 216 с.
9. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації (ДСТУ 4163: 2020). Київ, 2020. 15 с.