***Урок узагальнення та систематизації знань. «Усне ділове мовлення»***

**Культура усного ділового мовлення. Види усного спілкування. Ділова нарада. Види нарад. Види і жанри публічних виступів. Телефонне ділове спілкування**

**Культура усного ділового мовлення**

**Усне мовлення** - це слухове сприймання певної інформації.

За допомогою усного мовлення спілкування і обмін думками відбувається безпосередньо. В усному мовленні вживається побутова й діалектна лексика, слова розмовно-просторічного характеру, своєрідні фразеологізми.

Синтаксична будова усної мови характеризується тим, що в ній здебільшого вживаються прості речення, часто - неповні. У складних реченнях переважає сурядність. Зв'язок речень переважно безсполучниковий. Рідко вживаються дієприкметникові й дієприслівникові звороти. Речення усної мови часто не вкладаються в звичайні синтаксичні рамки.

За характером спілкування усне мовлення - діалогічне, має ряд лексичних особливостей.

В усному мовлення широко використовуються додаткові засоби висловлення: інтонація, жести, що надають відтінок переконливості та емоційності.

Звичайна сфера застосування усного мовлення - бесіда, розмова.

Усні виступи, доповіді, звіти, лекції являють собою проміжну форму між усною і писемною формами літературної мови. Це складний вид усного мовлення, ніж розмовний, бо тут все-таки обмеженіше використовуються допоміжні засоби (жести, інтонація)

Усне мовлення кожної людини свідчить про рівень її освіченості, культури. Відомий український педагог В. Сухомлинський писав, що "мовна культура - це живодавній корінь культури розумової, високої, справжньої інтелектуальності. Щоб правильно розмовляти й писати, треба прагнути до удосконалення своїх знань, набутих раніше, треба любити українську мову й свою справу".

**Види усного спілкування**

Без мови неможливе існування будь-якого людського колективу, виробництва, трудової діяльності, творчої праці. Головна складність в обладнання усним мовленням полягає у необхідності визначати на слух, інтуїтивно доцільності чи недоцільності того чи іншого слова, звороту, інтонації, манери мови у кожному конкретному випадку.

**До усного ділового мовлення ставляться такі вимоги:**

* точність у формулюванні думки, не двозначність;
* логічність;
* стильність;
* відповідність між змістом і мовними засобами;
* відповідність між мовними засобами та обставинами мовлення;
* відповідність між мовними засобами та стилем викладу;
* вживання сталих словосполучень;
* різноманітність мовних засобів;
* нашаблонність у побутові висловлювання;
* доречність;
* виразність дикції;
* відповідність інтонації мовлене вій ситуації.

Необхідно, щоб ці вимоги базувалися на знанні літературної норми і чутті мови. Усне ділове мовлення - це розмовно-літературне мовлення, воно наближається до мовлення писемного.

**Ділова нарада. Види нарад**

Наради стали невід'ємною частиною нашого життя. Їх проводять для вирішення виробничих питань на підприємствах та в установах, організаціях.

Нарази є одним з найефективніших способів обговорення актуальних питань і прийняття рішення у всіх сферах громадського і політичного життя.

Залежно від мети і завдань, які потрібно вирішити, ділові наради поділяються на проблемні, інструктивні та оперативні.

Проблемні наради проводять у невеликому колі спеціалістів або компетентних осіб для того, щоб знайти оптимальне управлінське вирішення обговорюваних питань. Схема вирішення таких питань містить доповідь, запитання до доповіді, обговорення доповіді, вироблення загального рішення, прийняття голосуванням присутніх.

Інструктивні наради організовують безпосередньо управлінці з метою доведення до працівників загального завдання, передачі розпоряджень, необхідних відомостей по управлінській вертикалі чи горизонталі, залежно від фахового рівня виконавців.

Оперативні наради скликають для отримання інформацій про поточний стан справ за схемою вертикального розпорядку інформації. Особливості оперативних нарад є їх проведення у точно визначені дні й години, що дає змогу учасникам планувати свою діяльність. Позапланові оперативні наради спричиняють неритмічність виконання їх учасниками прямих обов'язків і тому проводяться в надзвичайних ситуаціях.

Наради корисні лише тоді, коли вони добре організовані, досягають визначеної мети і дають можливість зекономити робочий час.

**Види і жанри публічних виступів**

Публічний виступ - це один з видів усного ділового спілкування. Залежно від змісту, призначення, способу проголошення та обставин спілкування виділяють такі основні жанри публічних виступів:

* громадсько-політичні промови, (лекції на громадсько-політичні теми, виступи на мітингах, на виборах, звітні доповіді, політичні огляди);
* академічні промови (наукові доповіді, навчальні лекції, наукової дискусії);
* промови з нагоди урочистих зустрічей (ювілейні промови, вітання, тости).

Кожен з перелічених видів має відповідне призначення, тобто переслідує певну мету - проінформувати, переконати чи створити настрій у відповідної аудиторії.

Переконання як мета виступу виникає під час обговорення певної теоретичної чи практичної проблеми. Промовець ставить перед собою завдання переконати аудиторію, звертаючись і до розуму, і до почуттів своїх слухачів. Успіх його залежить від добору аргументів і вміння розташувати їх у порядку наростання переконливості. У кінці виступаючий, як правило, ще раз наголошує на головних аспектах теми й закликає до певних дій чи до прийняття певних рішень.

Така мета, як створення певного настрою, постає на всіляких урочистостях: на святах, на ювілеях на річницях.

**Телефонне ділове спілкування**

Один із різновидів ділового спілкування є телефонна розмова. Вона розширює, прискорює ділові контакти, дає можливість оперативно передати чи прийняти певне повідомлення.

У телефонній розмові беруть участь двоє співрозмовників: той, хто телефонує, і той, хто приймає інформацію. Може бути й третя особа - посередник, який з'єднує співрозмовників. Тут особливо важливим є слова ввічливості вибачте, будь-ласка, дякую.

Вибір мовних засобів для телефонної розмови залежить від того, хто, куди, кому і з якою метою телефонує.

Умовно телефонну розмову можна поділити на офіційну і приватну. Кожне з них вимагає відповідного етикету.

Телефонна розмова, як правило, починається привітання. Не слід запитувати: з ким я говорю? Якщо розмовляє н той, з ким ви хочете поговорити, необхідно попросити викликати потрібну людину. Робити це слід коректно, ввічливо.

Часто в державних установах можна почути шаблонну фразу турбує вас таки-то... Ділова телефонна розмова в роботі установи чи закладу аж ніяк не може турбувати, бо вона для цього й призначена.

Розмова по телефону має бути спокійною, розбірливою, чемною, лаконічною. Тому треба заздалегідь її продумати.

Також важливим є вміння слухати співрозмовника. Вихована людина не буде перебивати співрозмовника чи поправляти.

За етикетом завершує телефонну розмову як у діловому, так і в приватному спілкуванні, її ініціатор.

Завершуючи телефонну розмову, обов'язково треба попрощатися.

Варто пам'ятати, що надмірна ввічливість, улесливість на прикрашають співрозмовника, а навпаки, свідчить про його низький етичний рівень і можуть викликати роздратування.

***Контрольна робота***

1. Основними ознаками літературної мови є такі:

а) унормованість;

б) наявність усної і писемної форм існування;

в) наявність територіальних діалектів;

г) поліфункціональність;

ґ) наддіалектна форма існування;

д) функціонування у галузі державної та політична діяльності.

2. Сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, закріплених у процесі суспільної комунікації, - це:

а) орфографічні правила;

б) граматичні правила;

в) мовні норми;

г) стилі української мови.

3. Сукупність норм літературної мови, що регулюють правильну вимову звуків, звукосполучень та наголошенні слів, — це:

а) норми наголошення слів;

б) норми інтонування слів;

в) орфоепічні норми.

4. Принципами української орфографії є такі:

а) орфоепічний;

б) фонетичний;

в) синтаксичний;

г) морфологічний;

ґ) соціолінгвістичний;

д) історичний;

є) лексичний;

є) смисловий.

5. Мовний стиль — це:

а) різновид національної мови, що є засобом спілкування у географічно обмежених мовленнєвих колективах;

б) сукупність мовних засобів вираження, зумовлених змістом і метою висловлювання;

в) властивий художникові слова чи іншому носієві мови стиль, який стає об'єктом дослідження лінгвістів.

6. Обговорення, відстоювання та пропаганда важливих сус­пільно-політичних ідей, сприяння суспільному розвит­ку — мета мовлення:

а) розмовного стилю;

б) публіцистичного стилю;

в) художнього стилю;

г) офіційно-ділового стилю.

7. Мовними особливостями офіційно-ділового стилю є:

а) використання суспільно-політичної, емоційно за­барвленої лексики;

б) використання канцелярської лексики;

в) широке застосування слів у переносному значенні;

г) гранично точний виклад;

ґ) переважання складносурядних речень;

д) широке вживання готових словесних формул.

8. Документ — це:

а) друкована стандартна форма ділового папера з рек­візитами, що містять постійну інформацію;

б) основний вид ділового мовлення, що фіксує і передає інформацію, підтверджує її достовірність, об'єк­тивність;

в) сукупність реквізитів, розташованих у певній по­слідовності.

9. За походженням виділяють такі види документів:

а) вхідні;

б) вихідні;

в) службові;

г) особисті;

ґ) стандартні;

д) індивідуальні.

10. За місцем виникнення виділяють такі види документів:

а) внутрішні;

б) зовнішні;

в) вхідні;

г) вихідні;

ґ) стандартні;

д) індивідуальні.

11. Повна копія відправленого з підприємства, установи організації документа — це:

а) витяг;

б) копія;

в) оригінал;

г) виписка;

ґ) відпуск.

12. За призначенням виділяють такі види документів:

а) для службового користування;

б) щодо особового складу;

в) для загального користування;

г) організаційні;

ґ) довідково-інформаційні;

д) організаційно-розпорядчі;

є) розпорядчі;

е) обліково-фінансові;

ж) довідкові;

з) господарсько-договірні.

13. Документи, що створюються окремими особами поза сферою їх службової діяльності, — це:

а) індивідуальні документи;

б) особисті документи;

в) службові документи;

г) власні документи.

14. Група реквізитів та їх постійних частин, відтворена на бланку документа як єдиний блок, — це:

а) бланк;

б) формуляр-зразок;

в) штамп.

15. На бланках дату підписання документа ставлять:

а) під текстом зліва;

б) у правій верхній частині під назвою виду докумен­та і заголовком;

в) у лівій верхній частині разом з індексом на спец­іально відведеному для цього місці.

16. Гриф узгодження — це:

а) внутрішнє узгодження документа;

б) зовнішнє узгодження документа;

в) узгодження документа з підрозділами та службо­вими особами установи.

17. Віза — це:

а) зовнішнє узгодження документа;

б) узгодження документа з підвідомчими та не­підвідомчими організаціями;

в) внутрішнє узгодження документа.

18. Змінний реквізит, який містить інформацію про по­дальшу роботу з документом, — це:

а) гриф погодження;

б) резолюція;

в) підтвердження;

г) гриф затвердження.

19. Сукупність послідовно об'єднаних змістом і побудова­них за правилами мовної системи речень — це:

а) документ;

б) текст документа;

в) назва виду документа;

г) абзац.

20. Від першої особи пишуться такі документи:

а) протокол;

б) заява;

в) автобіографія;

г) довідка;

ґ) доповідна записка;

д) наказ;

є) характеристика.

21. Документи щодо особового складу — це:

а) документи, у яких фіксуються угоди між сторона ми про встановлення ділових відносин, пов'язаний із господарською діяльністю, і які регулюють її відносини;

б) документи, пов'язані з процесом зарахування особі на роботу і її звільнення, визначенням і забезпеченням прав та обов'язків працівника, що регламентуються законодавством України;

в) угоди між особами, що наймаються на роботу, та керівниками підприємств (установ, організацій), за якими працівники зобов'язуються виконувати роботу, визначену цією угодою, з підпорядкуванням внутрішньому трудовому розпорядку, а керівний підприємства або уповноважений ним орган зобов'язується виплачувати працівникові заробітну плату й забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбаченої законодавством про працю, колективним договором та угодою сторін.

22. Заява — це:

а) документ, у якому особа (установа) висловлює свої думки щодо методів поліпшення діяльності державних органів, громадських установ, організацій;

б) документ, адресований установі чи вповноваженні особі, у якому викладається певне прохання з йога коротким обґрунтуванням;

в) документ, у якому особа (установа) вказує на порушення її прав та інтересів з боку іншої особи (установи) і пропонує вжити належних заходів для ліквідації такого порушення.

23. Особиста заява оформляється:

а) від руки на бланку установи;

б) машинописом на бланку установи;

в) від руки в одному примірнику;

г) від руки у двох примірниках.

24. У складній заяві зазначається:

а) перелік документів, які додаються до заяви з ме­тою підтвердження правомірності висловленого у ній прохання;

б) гриф обмеженого доступу до документа;

в) відмітка про засвідчення копій.

25. Характеристика — це:

а) документ, у якому в офіційній формі викладено гро­мадську думку про працівника як члена колективу і який складається на його вимогу або письмовий за­пит іншої установи для подання до цієї установи;

б) документ, у якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність та професійні ус­піхи й досягнення особи, яка його складає;

в) документ, у якому коротко викладаються осо­бисті, освітні, професійні відомості про особу.

26. За походженням характеристика — це:

а) стандартний документ;

б) офіційний документ;

в) особистий документ.

27. Відомості про особу, якій видається характеристика, викладаються:

а) у хронологічній послідовності;

б) у будь-якій послідовності;

в) у послідовності, що зумовлюється ступенем важли­вості тієї чи іншої інформації.

28. У тексті резюме зазначають такі відомості:

а) мета складання документа;

б) розмір заробітної плати;

в) моральні якості особи;

г) досвід роботи;

ґ) освіта;

д) перебування за кордоном;

є) знання мов;

е) наявність водійських прав.

29. Враховуючи те, що у фірмах, агенціях, установах зазвичай здійснюється комп'ютерне вивчення резюме, слід дотримуватися таких правил:

а) намагатися вживати якомога більше дієслів, прислівників і прикметників;

б) намагатися не вживати особові займенники;

в) обов'язково надсилати фотокартку;

г) для кожного конкретного конкурсу складати окре­ме резюме;

ґ)надавати перевагу іменникам, що є назвами посад, професійним термінам.

30. Автобіографія — це:

а) документ, що фіксує відомості про трудову діяль­ність робітників, службовців;

б) обов'язковий документ особової справи працівників установ, організацій, у якому фіксуються автобіог­рафічні відомості, оформлені шляхом фіксації їх у таблицях;

в) обов'язковий документ особової справи, у якому осо­ба повідомляє основні факти своєї біографії.

31. Інформація про факти, події викладається в автобіографії:

а) у послідовності, що зумовлюється ступенем важли­вості певної інформації;

б) у хронологічній послідовності;

в) у послідовності, що чітко визначається стандарта­ми оформлення документів щодо особового складу.

32. У тексті автобіографії зазначаються:

а) ініціали та прізвище особи;

б) рік народження;

в) прізвище, ім'я, по батькові;

г) місце народження;

ґ) відомості про навчання;

д) відомості про членів родини, які перебували за кор­доном;

е) відомості про моральні якості особи;

є) відомості про трудову діяльність;

ж) короткі відомості про склад сім'ї;

з) дата народження і дата написання автобіографії.

33. За формою автобіографія:

а) типовий документ;

б) особовий документ;

в) індивідуальний документ.

34. Особовий листок з обліку кадрів заповнюється:

а) під час переведення на іншу посаду;

б) під час звільнення працівника;

в) для участі в певному конкурсі;

г) під час оформлення на роботу.

35. Особовий листок з обліку кадрів заповнюється:

а) працівником відділу кадрів машинописним способом;

б) особисто машинописним способом;

в) особисто рукописним способом.

36. Трудова книжка — це:

а) обов'язковий документ особової справи працівників установ, організацій, у якому фіксуються автобіог­рафічні відомості, оформлені шляхом фіксації їх у таблицях;

б) документ, у якому зафіксовано відомості про стаж роботи, нагороди, заохочення працівника;

в) основний документ з обліку особового складу на підприємстві, у якому зазначаються паспортні дані особи, дані про загальний і безперервний стаж роботи, переміщення працівника, про останнє місце роботи, дату й причину звільнення з останнього місця роботи.

37. До трудової книжки заносяться такі відомості:

а) прізвище, ім'я, по батькові працівника;

б) рік народження;

в) про роботу, переведення на іншу постійну роботу, звільнення;

г) про стягнення;

ґ) про заохочення та нагороди;

д) дата народження.

38. Наказ щодо особового складу — це:

а) розпорядчий документ, який регламентує призна­чення, переміщення, звільнення працівника, відрядження, відпустки, різні заохочення, нагороди, стяг­нення;

б) правовий акт, що його видає керівник підприєм­ства (структурного підрозділу) у межах своєї ком­петенції для вирішення основних та оперативних завдань, які поставлено перед підприємством;

в) розпорядчий документ, який створюють на підприємствах переважно з питань інформаційно-методичного характеру, а також для організації виконання наказів, інструкцій, інших актів органів управління.

39. У розпорядчій частині наказу щодо особового складу зазначається:

а) прізвище, ім'я, по батькові особи, на яку поши­рюється дія наказу;

б) назва відповідної посади;

в) дата зарахування, переведення, звільнення;

г) дата підписання наказу;

ґ) термін, на який зараховується особа на певну посаду;

д) підстави зарахування, переведення, звільнення;

е) умови зарахування, переведення, звільнення.

40. Логічні елементи тексту наказів щодо особового складу розташовуються:

а) у прямому порядку;

б) у зворотному порядку.