

*Методичні
рекомендації для
працівників
сфери
обслуговування*

КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО МОВЛЕННЯ

Глухів – 2026

УДК 811.161.2'27(072)

К 90

Рекомендовано до друку та розповсюдження вченою радою Глухівського національного педагогічного університету ім. О. Довженка
(протокол № 3 від 30 вересня 2026 року)

Рецензент: Данильченко І.Г., кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач аспірантури та докторантури Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка

К 90 **Культура професійного мовлення** : методичні рекомендації для працівників сфери обслуговування/ автори-укладачі Любов Лучкіна-Загородня, Наталія Гоголь, Наталія Гричаник, Марина Кабиш, Галина Кузнецова, Наталія Медвідь, Анатолій Новиков. Глухів: Глухівський НПУ ім. О.Довженка, 2026. 73 с.

ISBN 978-966-376-175-6

Методичні рекомендації спрямовані на поглиблення теоретичних знань і розвиток практичних навичок ефективної професійної комунікації у фахівців сфери обслуговування населення, оформлення документації, формування високого рівня мовленнєвої культури, уміння використовувати норми сучасної української літературної мови в професійному спілкуванні, розвиток комунікативної компетентності, необхідної для якісного обслуговування населення, ведення ділових переговорів, оформлення документації та створення позитивного іміджу підприємства.

Для усіх, хто прагне збагатити культуру усного та писемного професійного спілкування.

УДК 811.161.2'27(072)

ISBN 978-966-376-175-6

© Любов Лучкіна-Загородня, Наталія Гоголь, Наталія Гричаник, Марина Кабиш, Галина Кузнецова, Наталія Медвідь, Анатолій Новиков, 2026.
© Глухівський НПУ ім. О.Довженка, 2026.

Зміст

Передмова	4
1. Нормативний аспект професійного мовлення	6
1.1. Державний статус української мови.....	6
1.2. Орфоепічні та акцентуаційні норми.....	10
Мінісловник складних випадків наголошення слів.....	12
1.3. Лексичні норми професійного мовлення	17
Канцеляризація мовлення.....	20
Експресивно-суб'єктивна демінутивність	20
Прагмалінгвістичний вимір мовленнєвої інтенції	20
Короткий словник паронімів, які найчастіше трапляються в професійному мовленні.....	20
Словник нормативного слововживання в українській мові без використання прийменника ПО.....	22
Короткий словник труднощів у діловому мовленні.....	24
Синонімічні та паронімічні конструкції дієслівних керувань	25
1.4. Орфографічні норми сучасної української мови	26
1. Зміни в написанні власних назв	26
2. Абсолютна імперативність числівника «пів».....	27
3. Написання слів з іншомовного походження	27
4. Фемінітиви як обов'язкова категорія	28
2. Комунікативно-етичний аспект професійного мовлення	28
2.1. Мовний етикет у професійному спілкуванні	28
2.2. Норми культури професійного спілкування (практичні поради).....	32
Структурні компоненти культури ділового спілкування:	32
Нормативно-процесуальні засади ділового етикету	33
Регламент звернень та привітань	33
Протокол проведення переговорів	33
2.3. Практичні поради до ділового спілкування.....	34
Формули вітання (створення першого контакту):	34
Формули вдячності та компліментарності	34
Специфіка дистанційного (телефонного) мовлення	35
Невербальний супровід мовлення (мова тіла).....	35
Правило трьох «так» у діловому спілкуванні	36
2.4. Функціональний аспект та мовні алгоритми стандартного обслуговування	38
Мовні стратегії у конфліктних ситуаціях (Робота із претензіями)	

<i>Мовні табу у сфері обслуговування</i>	40
<i>Правило «позитивного формулювання»</i>	41
<i>Ситуаційні завдання для самопідготовки</i>	44
Варіанти розв’язання ситуаційних завдань	45
3. Особливості писемного ділового спілкування у сфері обслуговування	52
3.1. Поняття офіційно-ділового стилю	52
3.2. Стандартизація ділових текстів	54
3.3. Загальні засади документування.....	55
3.4 Види документів та їх оформлення	56
Список рекомендованої літератури	70

Передмова

Культура професійного мовлення ґрунтується на концептуальних засадах компетентнісного, особистісно-зорієнтованого та діяльнісного підходів, що зумовило необхідність орієнтації фахівців усіх рівнів на здатність до співпраці, активної взаємодії з різними суб'єктами професійної діяльності, встановлення результативних комунікативних контактів і позитивної емоційної атмосфери в колективі.

Безперечно, перше враження про компанію (сервісний центр, кол-центр, магазин, банк, ресторан, готель, салон тощо) клієнт отримує саме з перших секунд розмови з персоналом. Професійне мовлення при цьому має таке саме важливе значення, як елемент сервісу, бездоганний інтер'єр закладу чи якісний продукт обслуговування, оскільки мовна недбалість, використання суржику чи мовних штамів руйнують довіру до бренду. І навіть один некоректний діалог у сфері послуг може призвести до негативних відгуків і навіть втрати прибутку, відлякати клієнта швидше, ніж високі ціни, а професійно налаштоване мовлення здатне перетворити випадкового відвідувача на постійного клієнта.

Крім того, звертаємо увагу, що дотримання Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», зокрема щодо мови спілкування у сфері обслуговування, – це не лише про виконання правових норм держави, а й про повагу до клієнта.

Поняття «культура професійного мовлення» трактується як компонент загальної культури фахівця. Успішність його ділового спілкування залежить передусім від знання особливостей норм усної та писемної форм сучасної української мови, рівня культури спілкування, який відрізняє кожного з учасників комунікативної ситуації.

Важливу роль у піднесенні культури ділового спілкування фахівця сфери обслуговування відіграє формування професійно значущих комунікативно-мовленнєвих компетентностей, що сприяють забезпеченню високого рівня трудової діяльності у сучасній Україні.

Мета методичних рекомендацій – трансформувати теоретичні знання про норми сучасної української мови в практичні навички успішної комунікації; сформувати у працівників стійку комунікативну та мовленнєву компетентність, основними складниками якої є володіння навичками складання найуживаніших ділових паперів, дотримання норм сучасної української мови, користуватися специфічними граматичними конструкціями, вмінням послуговуватися усім багатством лексичних засобів

та термінологією сфери обслуговування, правильно й комунікативно доцільно висловлювати свої думки тощо.

Основні завдання курсу:

- надати допомогу персоналові вільно, невимушено та нормативно спілкуватися українською мовою у типових та нестандартних сервісних ситуаціях;
- мінімізувати вживання «мовного сміття» (слів-паразитів, кальок, суржику) у професійній діяльності;
- озброїти працівників готовими мовними моделями для ефективного вирішення конфліктів з клієнтами;
- забезпечити розуміння етичних меж спілкування (толерантність, повага, тактовність).

У методичних рекомендаціях подано теоретичні відомості про стиль ділового (професійного) спілкування; запропоновано практичні завдання на вдосконалення орфоепічних, лексичних, орфографічних та стилістичних умінь, формування навичок характеризувати й оформлювати відповідно до вимог найуживаніші в професійній сфері документи. Пропоновані рекомендації базуються на розвитку таких складників професійної майстерності: знання норм мови, вміння практично застосовувати їх під час реального спілкування з клієнтами та психологічної готовності до спілкування (вміння тримати емоційний баланс через інтонацію та вибір слова).

Сподіваємося, що цей посібник стане у нагоді фахівцям сфери обслуговування та всім тим, хто прагне підвищити культуру ділового спілкування.

Автори-укладачі

1. Нормативний аспект професійного мовлення

1.1. Державний статус української мови

Статус української мови як єдиної державної мови регламентує її обов'язкове використання на всій території України під час виконання державними органами та органами місцевого самоврядування своїх повноважень, а також у визначених законом публічних сферах суспільного життя. Такий порядок встановлено Законом України «Про забезпечення функціонування української мови як державної». Українська мова як державна виконує роль засобу міжетнічного спілкування, є гарантом забезпечення прав людини для кожного громадянина України незалежно від його етнічного походження та служить водночас важливим чинником національної єдності й безпеки країни. **Стаття 30 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»** [15] регулює функціонування української мови в публічних сферах життя у межах всієї території України. Водночас дія цього Закону не поширюється на приватне спілкування чи здійснення релігійних обрядів.

Роль державної мови в обслуговуванні споживачів:

1. Основною мовою обслуговування клієнтів в Україні є державна мова.
2. Усі суб'єкти господарювання незалежно від форми власності, які надають послуги або продають товари, зобов'язані використовувати державну мову в процесі обслуговування та надавати повну інформацію про продукцію чи послуги цією мовою. Водночас така інформація може бути дубльована іншими мовами.
3. Якщо клієнт висловлює таке бажання, його можна обслуговувати іншою мовою, зручнішою для всіх сторін (відповідно до частини 3 статті 30 Закону) [13].
4. Українські суб'єкти електронної комерції, які поширюють комерційні повідомлення, повинні надавати інформацію державною мовою, зокрема щодо умов електронних договорів, відповідно до положень Закону України «Про електронну комерцію».
5. Інформація про товари чи послуги повинна надаватися у встановленому порядку, з уточненнями обсягу та формату, що визначені Законом України «Про захист прав споживачів». У текстах державною мовою допускається використання слів і символів латинського чи грецького алфавітів або англійськими літерами.

6. У разі якщо крім державної інформація про товари та послуги надається також іншими мовами, обсяг інформації про товари та послуги державною мовою не може бути меншими за обов'язковий обсяг інформації згідно з вимогами, встановленими Законом України «Про захист прав споживачів» [7].

Відповідальність за недотримання вимог Закону щодо застосування державної мови в сфері обслуговування визначена статтею 57 Закону. У разі порушення суб'єктом господарювання встановлених законодавством норм Уповноважений із захисту державної мови або його представник складає акт за результатами перевірки дотримання вимог щодо використання державної мови. У цьому документі зазначаються результати перевірки, а також формується попередження з вимогою протягом 30 днів усунути порушення. Акт складається згідно з вимогами частини 5 статті 56 Закону, а його копія вручається відповідному суб'єкту господарювання. У разі повторного порушення протягом одного року складається протокол за підсумками перевірки, який оформлюється у двох прим. Зазначений акт має відповідати вимогам, визначеним у частині п'ятій статті 56 відповідного Закону. Копія акта передається суб'єкту господарювання, якого стосується рішення. У разі повторного порушення положень, встановлених статтею 30 Закону, протягом одного календарного року, Уповноважений або його офіційний представник складає відповідний протокол. Протокол, оформлений за підсумками заходів державного контролю стосовно застосування державної мови, складається у двох примірниках, один з яких надається суб'єкту господарювання або його представникові, інший залишається у розпорядженні Уповноваженого. Форма протоколу затверджується Уповноваженим.

У тексті протоколу мають бути висвітлені такі аспекти:

- 1) дата і місце складання документа;
- 2) посада, прізвище, ім'я та по батькові особи, яка його склала;
- 3) інформація щодо суб'єкта господарювання;
- 4) дата, місце та опис суті вчиненого правопорушення;
- 5) інші дані, необхідні для вирішення справи.

Протокол підписують особа, яка його склала, та той суб'єкт господарювання або його уповноважений представник, до якого застосовується відповідальність за порушення. У разі відмови суб'єкта господарювання або його представника від підписання документа, в протоколі робиться відповідна позначка. Водночас зазначені особи мають право надати письмові пояснення чи зауваження, що додаються до протоколу. У випадку відмови від підписання протоколу вони також можуть вказати

причини такої відмови, як передбачено пунктом 2 частини 4 статті 57 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

Розгляд справ про порушення

Справи про порушення суб'єктом господарювання, що провадить господарську діяльність на території України, вимог [Закону](#) розглядає Уповноважений на підставі відповідних актів про результати здійснення контролю за застосуванням державної мови, інших матеріалів, зібраних Уповноваженим або його представником під час здійснення контролю або під час розгляду питання, пояснень суб'єкта господарювання та доданих ним документів.

Постанова про накладення штрафів виноситься Уповноваженим, якщо за наслідками розгляду справи встановлені порушення норм [Закону](#). Форма постанови про накладення штрафів затверджується Уповноваженим.

Справа про накладення штрафу розглядається за участю представника суб'єкта господарювання. У разі його відсутності справу може бути розглянуто лише у випадку, якщо, незважаючи на своєчасне повідомлення суб'єкта господарювання про місце і час розгляду справи, але не пізніше ніж за три дні до початку розгляду справи, від нього не надійшло клопотання про відкладення розгляду справи.

Постанова про накладення штрафу складається у двох примірниках. Перший примірник залишається в Уповноваженого, другий примірник у триденний строк після її прийняття надсилається суб'єкту господарювання або видається його представнику під розписку.

Відповідальність та контроль за порушення Закону

Відповідно до [статті 57 Закону](#) у разі порушення суб'єктом господарювання, що провадить господарську діяльність на території України, вимог, встановленого [статтею 30 Закону](#), Уповноважений, його представник складає акт про результати здійснення контролю за застосуванням державної мови, оголошує такому суб'єкту попередження та вимогу усунути порушення **протягом 30 днів** від дати складення акту.

У разі повторного протягом року порушення вимог Уповноважений або його представник складає протокол.

За повторне протягом року порушення Уповноважений накладає на суб'єктів господарювання, що провадять господарську діяльність на території України, штраф у розмірі *від трьохсот до чотирьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (5100 - 6800 грн)*.

При цьому справа про накладення штрафу розглядається за участю представника суб'єкта господарювання. У разі його відсутності справу може бути розглянуто лише у випадку, якщо, незважаючи на своєчасне повідомлення суб'єкта господарювання про місце і час розгляду справи, але **не пізніше ніж за три дні до початку розгляду справи**, від нього не надійшло клопотання про відкладення розгляду справи.

Уповноважений здійснює держаний контроль за застосуванням державної мови у випадках надходження скарги, а також з власної ініціативи.

Уповноважений чи його представник під час здійснення державного контролю за застосуванням державної мови має право:

1) одержувати на свою вимогу копії документів та іншу інформацію, що стосується предмета контролю, необхідну для здійснення контролю за застосуванням державної мови;

2) безперешкодно відвідувати органи державної влади, органи влади Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування, бути присутнім на їхніх засіданнях з дотриманням вимог закону;

3) одержувати на свою вимогу копії документів та іншу інформацію, що стосується предмета контролю, від громадських об'єднань, політичних партій, інших юридичних осіб.

Адміністративна відповідальність регулюється Кодексом України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 № 8073-X (редакція 11.12.2025) [9]:

Правопорушення	Стаття <u>Кодексу України</u> <u>про адміністративні</u> <u>правопорушення</u>
Порушення вимог <u>Закону</u> щодо застосування державної мови під час засідань, заходів, зустрічей і робочого спілкування, в актах, діловодстві та документообігу в органах державної влади, органах влади Автономної Республіки Крим і органах місцевого самоврядування, на державних і комунальних підприємствах, в установах та організаціях, інших суб'єктах господарювання державної і комунальної форми власності, у судочинстві та діловодстві у судах України, в органах правопорядку, розвідувальних органах, державних	<u>частина перша</u> <u>статті 188⁵²</u>

органах спеціального призначення з правоохоронними функціями, на державному кордоні України, у процесі виборів та референдумів, у міжнародних договорах України	
Порушення вимог <u>Закону</u> щодо застосування державної мови у сфері освіти, науки, культури, книговидання, у користувацьких інтерфейсах комп'ютерних програм та веб-сайтів, у сфері інформації для загального ознайомлення, публічних заходів, технічної і проєктної документації, реклами, охорони здоров'я, спорту, телекомунікацій та поштового зв'язку, транспорту	частина друга статті 188 ⁵²
Порушення вимог <u>Закону</u> щодо застосування державної мови друкованими засобами масової інформації	частина третя статті 188 ⁵²
Інші порушення <u>Закону</u> щодо порядку застосування державної мови	частина четверта статті 188 ⁵²
Повторне протягом року вчинення порушення за яке особу вже було піддано адміністративному стягненню	частина п'ята статті 188 ⁵²

1.2. Орфоепічні та акцентуаційні норми

Орфоепічні норми – це загальноприйняті правила літературної вимови.

Систему норм літературної вимови вивчає орфоепія. Українська орфоепія включає норми вимови звуків (голосних та приголосних), а також звукосполучень у процесі асиміляції, подвоєння, подовження, спрощення, збігу звуків. Вимовлення голосних і приголосних звуків характеризується такими особливостями:

– **голосні звуки** вимовляються повнозвучно у будь-якій позиції (наголошеній чи ненаголошеній); звуки [a], [i], [y] передаються завжди чітко і виразно (аудит, акція); ненаголошений [o] перед складом з наголошеним [y] та [i] наближається до [y] (к[о^y]рупція, п[о^y]лісся); ненаголошений [e] вимовляється як [e^u], а ненаголошений [и] – як [и^e] (векс[e^u]ль, л[и^e]сток);

– **приголосні звуки:** дзвінкі не оглушуються в кінці слів та в середині перед глухими, тільки [г] у словах *нігті, кігті, легко, вогко, дьогтю* та в похідних від них перед глухими вимовляється як [х]; глухі приголосні перед дзвінками передаються дзвінко (клятьба – вимовляємо [д']; просьба – вимовляємо [з']); прийменник і префікс **З** перед глухими послідовно оглушуються (*з* товаром, *з* попитом, *з*садити) – вимовляємо [с], а перед буквами К,П,Т,Ф,Х і пишеться префікс С- (*с*ходити, *с*питати); звук [з] у префіксах роз-, без-, через- та прийменниках *без, через* перед глухими залежно від темпу мовлення може вимовлятися дзвінко або оглушено (розпорядчий, безприбутковий, *через* транспорт); губні (Б,П,В,М,Ф), шиплячі (неподовжені Ж,Ч,Ш), задньоязикові (Г,К,Х) і гортанний [г] звучать твердо, лише перед [і] пом'якшено (біржа, мільйон, шість, банкір, архів); у деяких питома українських та іншомовних словах губні, задньоязикові, гортанний та подовжені шиплячі пом'якшуються перед я, ю, і (бюджет, кювет, річчю, бездоріжжя); перед [е] приголосні вимовляються твердо (цейтнот, тендер) тощо.

Акцентуаційні норми сучасної української літературної мови

Акцентуаційні норми – загальноприйняті правила наголошування слів. Розділ мовознавства, який вивчає наголос, називається акцентологією. Часто ці норми відносять до орфоепії.

Для української мови характерний динамічний наголос, який полягає у виділенні одного зі складів слова більшою силою голосу, тобто сильнішим видихом струменя повітря. Наголос в українській мові вільний, тобто може падати на будь-який склад, напр.: *аверс, акцент, арбітраж, автоматизація*; відзначається здатністю рухатися у межах слова зі зміною його форм, напр.: *авансувати – авансують*.

Крім словесного наголосу, виділяють ще фразовий наголос (виділення певного слова у фразі або посилення словесного наголосу у певній синтаксичній позиції), логічний наголос (особлива вимова певного слова чи кількох слів у висловлюванні) і емоційний наголос (емоційне виділення слів у висловлюванні напруженою вимовою певних звуків).

До особливостей наголошування слів української мови належать:

- наголошування слів з рухомим наголосом (*віз, везла*);
- наголошування слів з усталеним наголосом, переважно іншомовних (*квартал, кілометр, аристократія*);
- подвійне наголошування слів (*завжди, помилка*);
- наголошування складних слів (*приватнорабовласницький, работоргівля*);

- наголошування іншомовних слів, які можуть становити труднощі у вимові (феномен, догмат, генезис);
- наголошування слів, форм слів, відповідники яких у діалектному мовленні мають відмінні наголоси (кидати, новий, випадок, віднести);
- наголошування слів з метою розрізнення їх значень (виходити і виходити, забігати і забігати).

Мінісловник складних випадків наголошення слів

А • агроноМія • алфавИт • АркушиК • асиметрИя	Б • багаторазОвий • безпринцИпний • бЕшкет • блАговіст • близькИй • болотИстий • борОдавка • босОніж • боЯзнь • бурштинОвий • бюлетЕнь
В • вАги (у множині) • вантажИвка • веснЯний • вИгода (користь) • вигОда (зручність) • видАння • визвОльний • вимОга • вИпадок • вирАзний • вИсіти • вИтрата • вишИваний	Г • гальмО, гАльма • глядАч • горошИна • граблИ • гуртОжиток

• відвезТИ • відвестИ • відгомін • віднестиИ • відомість (список) • відОмість (повідомлення, дані, популярність) • вірші • віршовИЙ • вітчИм	
Д • данИна • дАно • децимЕтр • дЕщиця • де-Юре • джерелО • дИвлячись • дичАвіти • діалОг • добовИЙ • доБУток • довезТИ • довестИ • довІдник • дОгмат • донестиИ • дОнька • дочкА • дрОва	Е • експЕрт
Є • єретИк	Ж • жалюзІ
З • завдАння	І • індУстрія

• завезтИ • завестИ • зАвжди • завчасУ • зАгадка • заіржАвілий • заіржАвіти • закінчИти • зАкладка (у книзі) • зАкрутка • залишИти • замІжня • занестИ • зАпонка • заробІток • зАставка • зАстібка • застОпорити • звИсока • здАлека • зібрАння • зобразИти • зОзла • зрАння • зрУчний • зубОжіння	
К • кАмбала • каталОг • квартАл • кИшка • кіломЕтр • кінчИти • кОлесо • кОлія • кОпчений	Л • лАте • листопАд • літОпис • лЮстро

(дієприкметник) • копчений (прикметник) • корисний • косий • котрий • крицевий • кроїти • кропива • кулінарія • курятина	
М • мабути • магістерський • маркетинг • мережа • металургія • міліметр	Н • навчання • нанести • напій • наскрізний • начинка • ненавидіти • ненависний • ненависть • нести • ніздря • новий
О • обіцянка • обрання • обруч (іменник) • одинадцять • одноразовий • ознака • Олень • оптичний • осетер • отаман • Оцет	П • павич • партер • пекарський • перевезти • перевести • перекис • переляк • перенести • перепад • перепис • піала • підданий (дієприкметник) • підданий (іменник, істота)

	• підлітковий • пізнання • пітний • піцєрія • подруга • позначка • помилка • поміщик • помовчати • поняття • порядковий • посередині • привезти • привести • приморозок • принести • причіп • проділ • проміжок • псевдонім
Р • разом • ремінь (пояс) • решето • ринковий • рівнина • роздільний • розпірка • рукопис • русло	С • сантиметр • свердло • середина • сеча • симетрія • сільськогосподарський • сімдесят • слина • соломинка • статуя • стовідсотковий • стрибати
Т • текстовий	У • український

• течіЯ • тИгровий • тисОвий • тім'янИЙ • травестІя • тризУб • тУлуб	• уподОбання • урочИстий • усерЕдині
Ф • фартУх • фаховИЙ • феномен • фОльга • фОрзац	Х • хАос (у міфології: стихія) • хаОс (безлад)
Ц • цАрина • цемЕнт • цЕнтнер • ціннИк	Ч • чарівнИЙ • черговИЙ • читАння • чорнОзем • чорнОслив • чотирнАдцять
Ш • шляхопровІд • шовкОвий • шофЕр	Щ • щЕлепа • щИпці • щодобовИЙ •
Я • ярмаркОвий	

1.3.Лексичні норми професійного мовлення

У сучасній мовознавчій парадигмі культура професійного мовлення представників сфери обслуговування трактується як визначальний компонент їхньої соціолінгвістичної та комунікативної компетентностей. У цій галузі мовлення взаємодія виступає не лише засобом комунікації, а й дієвим інструментом розбудови репутаційного капіталу суб'єктів господарювання. Відповідно, неухильне дотримання лексичних норм української літературної

мови стає обов'язковою умовою досягнення прагматичної ефективності спілкування.

Суть лексичної норми та її кодифікація у дискурсі

Лексична норма регламентує слововживання з урахуванням семантики лексеми, її стилістичного маркування та контекстуальної сполучуваності. У межах професійного дискурсу вона гарантує точність, однозначність та високу інформативність висловлювань.

До ключових деструктивних факторів, що нівелюють нормативність мовлення у зазначеній сфері, належать:

- ✓ **Мовна інтерференція**, що виявляється у продукуванні калькованих структур (росіянізмів) внаслідок покомпонентного перекладу стійких словосполучень (зокрема, уживання конструкції «на протязі години» замість нормативних часових прийнятних сполук «протягом / упродовж години»);
- ✓ **Лексична асиміляція елементів суржику**: *інтеграція позанормованих одиниць у словотвірну систему української мови (зокрема, «оточуюча середа» замість докілья / навколишнє середовище)*, що свідчить про недостатній рівень лінгвокультурологічної вправності мовця;
- ✓ **Паронімія як дебілітаційний фактор комунікації**

Успішність бізнес-комунікації висуває високі вимоги до семантичної виразності висловлювань. Недотримання лексичних норм нерідко спричинене паронімією — розмиванням меж між словами, подібними за фонетичним виглядом, але відмінними за семантикою. Зіставимо:

- **економний / економічний**: розмежування за ознаками «ощадливий, бережливий» та «пов'язаний із народним господарством, економікою».
- **професійний / професіональний**: перший прикметник відносить дію чи предмет до певної спеціальності (*професійні обов'язки*), другий — указує на найвищий рівень майстерності чи кваліфікації (*професіональний підхід*).

Нівелювання цих меж призводить до деформації змістового наповнення повідомлення.

✓ **Функціонально-стилістична диверсифікація**

Мовленнєвий етикет у сфері обслуговування функціонує на перетині офіційно-ділового та розмовного стилів, що зумовлює потребу у

гнучкому та варіативному використанні мовних засобів. Водночас інтерпретація суміжних стилів нерідко призводить до двох протилежних форм відхилень від норми:

<u>Відхилення в професійному дискурсі сфери обслуговування</u>	
<i>Канцеляризація</i> <i>(надмірна офіційність)</i> - Девербативи (продаж, прохання) - Розщеплені присудки <i>(надати відповідь)</i>	<i>Демінутивність</i> <i>(надмірна нестливість)</i> - Зменшувальні форми <i>(рахуночок, кавуся)</i>

Канцеляризація мовлення: надмірне насичення комунікації розщепленими присудками (наративними конструкціями на зразок «*здійснювати продаж*» замість дієслівної форми «*продавати*») та девербативами (віддієслівними іменниками – «*продаж*») створює психологічну дистанцію та позбавляє діалог природної динаміки.

Експресивно-суб'єктивна демінутивність: гіпертрофоване застосування зменшувально-пестливих суфіксальних утворень («*рахуночок*», «*замовленнечко*») деструктивно впливає на прагматичну структуру ділового спілкування, надаючи йому відтінку штучної інфантильності, що суперечить фундаментальним засадам.

✓ **Прагмалінгвістичний вимір мовленнєвої інтенції**

У системі координат теорії мовленнєвих актів комунікативні репліки персоналу класифікуються за ілокутивною силою як **директиви** (спонукання, програмування поведінки адресата), **комісиви** (мовленнєві акти, у яких мовець бере на себе зобов'язання виконати певну дію в майбутньому: обіцянки, гарантії, пропозиції тощо) або **експресиви** (вираження емоційно-оцінного ставлення за допомогою маркованої лексики). Коректна та контекстуально обумовлена реалізація цих актів працівниками сфери обслуговування є необхідною умовою ефективної взаємодії, оскільки суворе дотримання лексичних норм безпосередньо зумовлює досягнення прагматичної мети спілкування.

Отже, лексична норма у сфері обслуговування постає як динамічний регулятор лінгвопрагматичної поведінки суб'єктів мовлення. Оптимізація фахової комунікації передбачає нівелювання інтерференційних явищ, забезпечення лексико-семантичної точності, а також підтримання гармонійного балансу між експресивним наповненням та офіційно-діловим тоном висловлювання.

З метою надання практичних рекомендацій щодо слововживання наводимо короткі словники за посібником «Українська ділова і фахова мова: практичний посібник на щодень» за редакцією М.Д. Гінзбурга [22].

Короткий словник паронімів, які найчастіше трапляються в професійному мовленні

ВИКЛЮЧНО – лише, тільки (виключно для членів правління...);

ВИНЯТКОВО – дуже, особливо, надзвичайно (це питання має винятково важливе значення).

ГРОМАДСЬКИЙ – від «громада»; не державний, не службовий, добровільний (громадські інтереси, громадські організації, громадські доручення);

ГРОМАДЯНСЬКИЙ – від «громадянин»; такий, що має стосунок до людини як громадянина (громадянські права, громадянська війна, громадянська свідомість).

ДОДЕРЖУВАТИ – виконувати щось точно, забезпечувати наявність чогось (додержувати тиші, порядку, дисципліни);

ДОДЕРЖУВАТИСЯ – бути прихильником якоїсь думки, поглядів, переконань; керуватися ними в своїх діях (додержуватися поглядів, ідей, класифікації).

ЗАГАЛЬНОПРИЙНЯТИЙ – визнаний усіма, узвичаєний;

ЗАГАЛЬНОПРИЙНЯТНИЙ – такий, що його всі можуть визнати, прийняти.

ОСОБИСТИЙ – такий, що стосується окремої людини, її долі, почуттів, переживань (особистий підпис, особиста симпатія, особисте життя);

ОСОБОВИЙ – найчастіше у словосполученнях: **ОСОБОВА** справа (документ про об'єктивні дані людини, який зберігається в установі), **ОСОБОВИЙ** склад (людський склад військових з'єднань, навчальних закладів).

ПОЗБАВИТИ – відібрати щось у когось (позбавити прав, громадянства);

ПОЗБАВИТИСЯ – запобігти чомусь, попередити щось неприємне (позбавитися аварійного стану);

ПОЗБУТИСЯ – звільнитися, врятуватися від чогось, уникнути чогось неприємного, втратити когось, щось (позбутися поганого працівника).

ПОКАЗНИК – наочне вираження чогось (у цифрах, графічно); у переносному значенні – те, з чого можна судити про розвиток і хід певного явища (економічний показник, показник можливостей);

ПОКАЖЧИК – напис, стрілка та ін., що вказують на щось; довідник (дивись покажчик на останній сторінці звіту).

ПОВНОВАЖЕННЯ – права певної особи на дії від імені когось (термін повноважень продовжено);

УПОВНОВАЖЕННЯ – надання якійсь особі прав діяти від імені того, хто це доручає (за уповноваженням адміністрації відряджається...).

Словник нормативного слововживання в українській мові без використання прийменника ПО

З прийменником <i>З</i> замість прийменника <i>ПО</i> За вказівкою За власним бажанням За домовленістю За кількістю запитів За ліцензією За місцем проживання За наказом За результатами За формою Робота за сумісництвом Вартість за домовленістю Жити за законом За аналогією з... За власним бажанням За дорученням За звичкою За здібностями За моїми відомостями За освітою (викладач) За підрахунками За потреби За правилами За прикладом За сімейними обставинами За собівартістю За спеціальністю За старою ціною За схемою	З прийменником <i>У</i> замість прийменника <i>ПО</i> Комітет у справах молоді Переходить у спадщину У вихідні У міру можливості У службових справах У сусідстві
<i>ПО</i> З прийменником <i>НА</i> замість Гарний на вигляд Звернутися на адресу На ваш розсуд На вимогу На замовлення	З прийменником <i>ЩОДО</i> замість <i>ПО</i> Видатки щодо Закон щодо врегулювання Заходи щодо Щодо легалізації

На запрошення На ім'я (прізвище) На прохання На тему	Щодо покращення роботи Щодо роботи
ПО <i>Прийменник ДО замість</i> Зауваження до роботи До липня включно Припало до смаку	<i>Прийменник ЧЕРЕЗ замість ПО</i> Відпустка через хворобу Помилитися через незнання Через недбалість Через непорозуміння Через неспроможність
<i>Прийменник ПІСЛЯ замість ПО</i> Після закінчення строку Після одержання Після повернення Після прибуття	ПО <i>Прийменник З замість</i> Агент з нерухомості З багатьох причин З ініціативи З кожного приводу З примусу З технічних причин З тієї причини З усього видно З цього факту Знати з досвіду Комісія з прав людини Комітет з нагляду Листок з обліку кадрів Нарада з безпеки Посібник з економіки Промова з питання Фахівець з аудиту
БЕЗПРИЙМЕННИКОВІ КОНСТРУКЦІЇ замість ПО Безготівковим розрахунком Говорити відверто Електронною поштою Звертатися телефоном	

Ліворуч Належно оцінити Обабіч дороги Оплатити рахунок План обслуговування Помилково Послідовно Принаймні (щонайменше) Розпочато дослідження Сам собою Тривала реставрація Щопонеділка	
---	--

Короткий словник труднощів у діловому мовленні

НЕПРАВИЛЬНІ	ПРАВИЛЬНІ
в кінці кінців	врешті-решт, зрештою
в повному смислі	у повному розумінні (значенні)
в поті лиця	в поті чола
вибачаюсь	перепрошую, вибачте, прошу вибачення
відігравати значення	відігравати роль
вірний висновок	правильний висновок
все рівно	все одно, однаково
гостра необхідність	гостра (крайня) потреба
держати себе з достоїнством	достойно (гідно) триматися
душевна пустота	душевна порожнеча
задавати питання	ставити питання
йдеться мова	іде мова, йдеться
кидатися у вічі	впадати (впасти) в око (у вічі)
на протязі дня	протягом дня
на рахунок цього питання	щодо цього; питання щодо...
надати перевагу	віддати перевагу
натягнуті стосунки	напружені (нещирі) відносини
ні в якому випадку	ні в якому разі, в жодному разі
пеняй сам на себе	нарікай (ремствуй) сам на себе
підводити підсумки	підбивати підсумки
підняти питання	порушити питання
повістка дня	порядок денний

пожинати славу	здобувати (набувати), заживати слави
приводити приклад	наводити приклад
приймати участь	брати участь
приносити вибачення	просити вибачення, перепрошувати
рахувати правильним	вважати правильним
робити виводи	робити висновки
скинути на електронку	надіслати електронною поштою
слідуючий порядок денний	такий порядок денний
так получається	так виходить
у разі потреби	у разі необхідності
я рахую, що...	я вважаю, що...

Синонімічні та паронімічні конструкції дієслівних керувань

Складними випадками керування є також близькозначні слова-синоніми та різнозначні слова-пароніми, тому варто запам'ятати правильне поєднання цих слів:

власливий (кому?) йому – характерний (для кого?) для нього;
дорівнювати (скільки?) трьом – рівнятися (на що? на когось) на європейські стандарти, на героя;
запобігати (чому?) хворобі – застерігати (від чого?) від наслідків;
знущатися (з кого?) з тваринки – збиткуватися (над ким?) над дитиною;

навчатися (чого?) мови – учити (що?) мову;
оволодіти (чим?) навичками – опанувати (що?) знання;
оплачувати (що?) проїзд – платити (за що?) за проїзд;
оснований (на чому?) на правилах – заснований (ким?) науковцем;
переможений (у чому?) у змаганні – переможний (що?) наступ;
повстати (на що? проти чого?) на боротьбу, проти ворога – постати (перед чим?) перед очима;
сповнений (чого?) радощів – наповнений (чим?) слізьми;
торкатися (чого?) теми – доторкатися (до чого?) до людини;
форсувати (що?) справу – форсити (чим?) розкошами.

Важливо пам'ятати, що перехідні дієслова (тобто ті, що вимагають від іменника знахідного відмінка без прийменника) у заперечній конструкції змінюють керування на родовий відмінок без прийменника:

бачу спорткомплекс – не бачу спорткомплексу;
люблю роботу – не люблю роботи;
пишу контрольну – не пишу контрольної;
роблю записи – не роблю записів;
читаю книжку – не читаю книжки;
шукаю помилки – не шукаю помилок [25].

1.4. Орфографічні норми сучасної української мови

Національна комісія зі стандартів державної мови оприлюднює стандарт державної мови «Український правопис» [21], затверджений рішенням Національної комісії зі стандартів державної мови від 01 березня 2026 року № 47, яке набрало чинності 28 березня 2026 року – після ухвалення постанови Кабінету Міністрів України № 398 від 27 березня 2026 року «Про визнання такою, що втратила чинність, постанови Кабінету Міністрів України від 22 травня 2019 року № 437 “Питання українського правопису”».

Рішення Національної комісії зі стандартів державної мови є обов’язковими для виконання на всій території України. Для стандарту державної мови «Український правопис» поширюється на всі сфери суспільного життя, визначені в законодавстві, зокрема в Законі України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

Змістовне ядро (правила, ухвалені у 2019 році) залишилося незмінним, проте редакція 2026 року внесла важливі техніко-редакційні виправлення, усунула суперечності та закріпила кілька знакових кодифікацій.

Основні правописні стандарти (з урахуванням оновлень 2026 року)

Наводимо систематизацію ключових норм, які відтепер є єдиним чинним стандартом для оформлення документації, наукових праць та бізнес-комунікації.

1. Зміни в написанні власних назв

Збройні Сили України: на відміну від колишніх загальних правил орфографії, де друге слово мало писатися з малої літери, тепер на правописному рівні закріплено написання **усіх слів із великої літери** як вияв державної та загальнонаціональної пошани.

Очищення ілюстративного матеріалу: з усього тексту правопису, його прикладів та вправ повністю вилючено будь-які географічні назви, прізвища чи згадки, що пов’язані з державою-агресором та її союзниками.

Номінація інтернет-простору (Сайти та соцмережі)

Правопис 2026 року чітко розмежовує написання назв сайтів залежно від контексту (родового слова):

якщо поряд є родове слово (*сайт, мережа, пошукова система*), пишемо з **великої літери і без лапок**: *мережа Фейсбук, пошукова система Google, платформа Ютуб*;

якщо назва функціонує як загальний іменник (відмінюється без родового слова), пишемо з **малої літери і без лапок**: *сидіти у фейсбуці, шукати в гуглі, виставити відео в інстаграм*.

2. Абсолютна імперативність числівника «пів»

Невідмінюваний числівник **пів** у значенні «половина» з іменниками у родовому відмінку пишеться **завжди окремо** :

пів години, пів яблука, пів Києва, пів Європи.

Разом пишемо лише тоді, коли слово в називному відмінку становить одне неподільне поняття: *півострів, півколо, півзахист, півоберт*.

3. Написання слів з іншомовного походження

Усунуто дефісну роздробленість: компоненти, що визначають кількісний/якісний вияв або є іншомовними префіксоїдами екстра-, гіпер-, макро-, міні- міді-, мульти-, преміум, поп-, веб- та інші, відтепер пишуться **виключно разом**:

- *мінімаркет, максіспідниця, мідісукня;*
- *вебсторінка, попмузика, експрезидент, віцепрем'єр, топменеджер.*

Категорія	Традиційна форма	Варіантна норма (нова)
Слова латинського кореня-jest-	<i>проект, проєкція, траєкторія</i>	проскт, проєкція, траскторія (пріоритетна в освіті)
Грецьке буквосполучення[th]	<i>кафедра, ефір, міф, Афін</i>	<i>катедра, етер, міт, Атени</i>
Грецьке буквосполучення[au]	<i>аудиторія, пауза, фауна</i>	<i>авдиторія, павза, фавна</i>

Категорія	Традиційна форма	Варіантна норма (нова)
Родовий відмінок (III відміна на -ть)	<i>радості, любові, смерті, совісті</i>	<i>радости, любви, смерти, совести</i>
Початкова літера «і»	<i>Ірод, вирій</i>	<i>ирод, ирій</i>
Передача звуку [g] у власних назвах	<i>Гете, Гулівер, Гібралтар</i>	<i>Гете, Гулівер, Гібралтар</i>

4. Фемінітиви як обов'язкова категорія

Суфікси -к-, -иц-, -ин-, -ес- офіційно затверджені для творення назв жіночого роду у професійній, академічній та офіційно-діловій сферах: *філологиня, директорка, науковиця, викладачка, авторка*.

Варіантні норми (паралельні форми)

Правопис зберігає певну демократичність, дозволяючи використання паралельних форм, які є рівноправними, але науковий стиль вимагає **послідовності** (якщо в межах однієї статті вибрано один варіант, його слід дотримуватися до кінця тексту) [21].

2. Комунікативно-етичний аспект професійного мовлення

2.1. Мовний етикет у професійному спілкуванні

Ділове спілкування у процесі професійної діяльності виконує різноманітні важливі функції – комунікативну (обмін інформацією), інтерактивну (обмін діями), перцептивну (взаємосприйняття і встановлення взаєморозуміння між партнерами спілкування), для реалізації яких необхідно знати і вміло використовувати усі його види, типи і форми, які в своєму дослідженні окреслив Ф.Хміль [23] таким чином:

Види спілкування	Типи спілкування	Форми спілкування
Вербальне	Пряме спілкування	Індивідуальне монологічне

		Індивідуальне діалогічне
		Групове монологічне
		Групове діалогічне
	Непряме спілкування	Письмове
Невербальне		З використанням технічних засобів
		Міміка
		Жести
		Постава
		Умовні сигнали

Диференціація ділової комунікації при цьому здійснюється за критерієм ступеня залучення мовного коду, відповідно до якого виокремлюють вербальне та невербальне професійне спілкування.

Вербальна комунікація: типологія та формально-змістові виміри

Вербальна взаємодія виступає базовим модусом комунікативного процесу, який реалізується через усні та письмові мовні коди, слугуючи інструментом екстеріоризації ментальних станів — внутрішнього змісту, когнітивних інтенцій, емоційних комплексів та прагматичних установок мовця. Залежно від контекстуально-прагматичних умов, ступеня нормативної кодифікації та способу семіотичної репрезентації інформаційного масиву, розрізняють розмовне мовлення, кодифіковану літературну мову, а також їх відповідні усні та письмові експресивні форми.

З огляду на суб'єктно-об'єктну конфігурацію та просторово-годинну диспозицію учасників комунікативного акту, вербальне спілкування диференціюють на пряме (безпосереднє) та непряме (опосередковане) .

1. Пряма вербальна комунікація

Пряме вербальне спілкування передбачає контактний взаємообмін у реальному часі та просторі, під час якого інформаційний потік транслюється через синтез лінгвістичних знаків, акустико-інтонаційних параметрів (тембральне, прозодичне та темпо-ритмічне маркування) та супровідних паралінгвістичних елементів. У структурі прямої взаємодії виокремлюють такі формально-параметричні види:

- Індивідуальний монолог: односпрямована (лінійна) трансляція інформаційного масиву від адресанта до одного реципієнта за відсутності паритетного зворотного зв'язку. В управлінській практиці цей формат екстраполюється на розпорядчо-директивні акти або

імперативні оцінні судження. Така асиметричність є процесуальним маркером авторитарного стилю менеджменту, що забезпечує високу оперативність та мінімізацію комунікативних шумів у критичних ситуаціях.

- Індивідуальний діалог: двосторонній суб'єкт-суб'єктний інформаційний обмін, що базується на циклічній зміні комунікативних ролей (автор — адресат) та високому ступені рефлексивності.
- Груповий монолог: розширений формат односпрямованої публічної комунікації, спрямований на масовий чи груповий реципієнт (оперативні наради, інформаційні п'ятихвилинки, публічні доповіді).
- Груповий діалог (полілог): колективне розв'язання проблемних завдань під час засідань колегіальних органів. Для нього характерна комбінована архітектура: вступний орієнтувальний монолог керівника, дискусійно-полілогічний блок та підсумкова фіксація ухвали.

2. Непряма вербальна комунікація

Непряме вербальне спілкування має опосередкований (дистантний) характер, зумовлений просторово-годинним розривом між суб'єктами. Повідомлення у цьому випадку позбавлене безпосереднього прозодичного та кінесичного (міміка, пантоміміка, жестикуляція) супроводження. Воно реалізується у таких формах:

- Письмова форма: зафіксована на матеріальних чи електронних носіях інформація у вигляді офіційно-ділових документів з нормативно визначеним складом реквізитів. Ключовими ризиками цієї форми є часова дискретність (лаг) зворотного зв'язку та ймовірність зашумлення чи викривлення змісту під час його дешифрування (декодування) адресатом.
- Опосередкована технічна комунікація: використання високотехнологічних каналів зв'язку (телефонний зв'язок, електронна пошта, корпоративні системи електронного документообігу з кваліфікованим електронним підписом), що поєднує дистантність із високою оперативністю інформаційного обміну.

Невербальна комунікація: семіотичний та психофізіологічний аспекти

Невербальне спілкування постає як гетерогенна семіотична система позамовних засобів, яка бере активну участь у кодуванні, трансляції, контекстуальній актуалізації та інтерпретації повідомлень. Оскільки значна

частина невербальних реакцій інстальована у глибокі психофізіологічні механізми нервної системи, абсолютний вольовий контроль над ними з боку суб'єкта є обмеженим чи неможливим.

До ключових підсистем невербальної семіотики належать:

- **Міміка:** динамічна конфігурація виразів обличчя, зумовлена координованою роботою мімічних м'язів, яка служить універсальним біологічно та соціокультурно обумовленим кодом трансляції емоційних станів та афективних реакцій.
- **Постава (пантоміміка):** фіксовані або динамічні положення тулуба в просторі, що експлікують психологічну налаштованість, домінантність або захисні установки мовця (зокрема, закриті пози демонструють внутрішнє напруження чи латентне опір, а розкута позиція — комунікативну відкритість).
- **Жестикуляція:** кінетичні рухи верхніх кінцівок, які ілюструють, доповнюють чи неосознано репрезентують справжні інтенції та мотивуючі фактори суб'єкта.
- **Умовні (конвенційні / професійні) сигнали:** кодифіковані знакові системи та спеціалізована символіка, денотативне значення яких заздалегідь погоджене в межах конкретних фахових чи соціокультурних груп.

Отже, оптимізація управлінської діяльності та підвищення прагматичної ефективності бізнес-комунікації вимагають від менеджера системного комплексно-семіотичного аналізу: синхронного декодування як експліцитного вербального змісту, так і імпліцитного невербального контексту.

2.2. Норми культури професійного спілкування (практичні поради)

Діалогічна взаємодія постає не лише каналом інформаційного обміну, а й інструментом фахової фасилітації, емоційної експресії та аргументативного впливу. Культура спілкування є атрибутивним компонентом загальної культури особистості, що підлягає цілеспрямованому формуванню та вдосконаленню. У контексті професійної діяльності культура ділової комунікації функціонує як системне утворення, яке синтезує зовнішню культуру, культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки та етикетні норми.

Структурні компоненти культури ділового спілкування:

- ✓ **Зовнішня культура особистості:** сукупність візуально спрямованих маркерів (габітус (*сукупність набутих звичок, манер поведінки, способів мислення та сприйняття світу, які людина засвоює під впливом свого соціального середовища*), кінесика, одяг, аксесуари), що є первинним джерелом репутаційної інформації. Діловий імідж вимагає мінімалізму, стильової відповідності та естетичної доцільності (стриманість у доборі прикрас, макіяжу, парфумерії);
- ✓ **Культура мовлення:** якісний показник володіння лексичним, семантичним та прозодичним потенціалом літературної мови, що виражається через точність (відповідність слова позначуваному поняттю) та логічність побудови висловлювань. Лексико-термінологічна унормованість передбачає доцільне вживання виправданих запозичень (зокрема економічних інтернаціоналізмів на зразок «менеджмент», «маркетинг», «овердрафт») з одночасним уникненням варваризмів, надмірного жаргонізму та дублювання питомих українських термінів іноземними аналогами;
- ✓ **Культура почуттів:** рівень психоемоційної саморегуляції, що забезпечує адекватність емоційних реакцій до комунікативної ситуації, включає емпатію, емоційний такт та здатність узгоджувати власні психічні стани з інтересами ділової взаємодії;

- ✓ **Культура поведінки:** практична екстерналізація (процес перенесення внутрішнього психічного змісту – думок, почуттів, переживань чи ідей – назовні у вигляді дій, слів, творів або об'єктів) морально-естетичних норм у конкретних вчинках, проявляється через делікатність, тактовність, обов'язковість та часову пунктуальність;
- ✓ **Етикет:** сукупність формалізованих та конвенційних правил, що регламентують зовнішні прояви комунікативної поведінки відповідно до статусу, віку та професійного контексту суб'єктів.

Нормативно-процесуальні засади ділового етикету

Регламент звернень та привітань

Службовий протокол зобов'язує керівника відповідати на привітання відвідувача стоячи та пропонувати місце для сидіння (переважно за приставним столом для забезпечення психологічного комфорту). Під час групового прийому управлінець розміщується на чолі столу для нарад після розсаджування гостей.

Під час зустрічі необхідно дотримуватися формул звертання: нормативним є послугування кличним відмінком із титулуванням або згадуванням імені та по батькові (*«пане професоре»*, *«Ілоно Володимирівно»*, *«пані Іваненко»*, *«пане Олеже»*).

У спілкуванні варто пам'ятати про статусну дистанцію, зокрема вживання займенника «Ви» є не лише виявом поваги, а й інструментом дотримання субординації. Використання звернення на «ти» без обопільної згоди кваліфікується як деструктивна депрофесіоналізація стосунків (панібратство).

Протокол проведення переговорів

Процедура проведення ділового професійного спілкування, зокрема переговорів, передбачає чітку послідовність дій:

1. **Логістика та розміщення:** гості заходять до приміщення раніше за сторону, що приймає (за умови проведення зустрічі в кабінеті керівника), залишивши верхній одяг у спеціально обладнаній гардеробній зоні;
2. **Ідентифікація та подання:** процедура знайомства починається з презентації керівників делегацій із наступним взаємним представленням учасників за принципом ієрархічності;

3. **Модерація дискусії:** право ведення переговорів належить керівникам делегацій, які за потреби залучають експертів. Після завершення протоколу організатор супроводжує гостей до виходу.

Таким чином, дотримання комплексних вимог культури ділового спілкування є вирішальним фактором забезпечення високої ефективності та конструктивності фахової взаємодії.

2.3. Практичні поради до ділового спілкування

Формули вітання (створення першого контакту):

«Доброго ранку!» (до 11:00),

«Добрий день!» або «Добридень!» (з 11:00 до 18:00),

«Добрий вечір!» (після 18:00),

«Вітаю!» (універсально).

Обов'язкове сервісне розширення: вітання обов'язково має містити назву компанії та ім'я працівника: «Добрий день! Товариство «Зеленобуд», менеджер Ірина. Чим можу допомогти?».

Типові помилки:

- Використання форми «Доброго дня!» замість нормативного «Добрий день!» ;
- Фамільярне «Привіт!» (припустиме виключно у молодіжних чи специфічних креативних брендах, якщо це прописано у правилах компанії).

Формули вдячності та компліментарності

Варто використовувати фрази, які підкреслюють цінність для вас часу та дій клієнта, замість вживання механічного «дякую».

Замість «Дякую» (кивком голови) краще:

- «Щиро дякую за ваш вибір/за ваше замовлення!»;
- «Дякую, що зачекали» (якщо виникла затримка в обслуговуванні - це більш емпатійно, ніж просто «Вибачте за затримку»);
- «Ми цінуємо вашу думку, дякуємо за зворотний зв'язок!».

Формули ввічливої відмови та вибачення

Якщо компанія не може виконати запит клієнта швидко, відмова має бути «м'якою». Ні в якому разі не можна використовувати такі висловлювання: «Я не знаю», «Ми такого не робимо», «Це ваші проблеми», «Вибачаюсь».

Натомість рекомендуємо:

- *«Я з радістю допоміг би вам, проте саме цієї моделі зараз немає. Дозвольте запропонувати альтернативу»...;*
- *«Прийміть наші щирі вибачення за цю ситуацію. Ми вже працюємо над її вирішенням» .*

Специфіка дистанційного (телефонного) мовлення

Слід пам'ятати, що під час телефонної розмови особливе навантаження на мовця зростає, оскільки саме його голос стає єдиним каналом трансляції бренду. Тому слід дотримуватися таких правил:

Акустичний комфорт:

- **темп** мовлення має підлаштовуватися під темп клієнта. Якщо клієнт говорити повільно (наприклад, літня людина), працівник має загальмувати швидкість власного мовлення;
- **гучність** має бути помірною – надто тихий голос створює враження невпевненості чи байдужості, надто гучний сприймається як агресія;
- **інтонаційне забарвлення («посмішка в голосі»):** коли людина посміхається, форма ротової порожнини змінюється анатомічно, і тембр голосу стає теплішим та вищим. Клієнт миттєво зчитує цю «аудіопосмішку» і налаштовується позитивно на спілкування;
- **правило «активного слухання» на відстані:** оскільки візуального контакту немає, під час тривалої розповіді клієнта працівник повинен час від часу подавати звукові сигнали уваги: *«Так, я вас слухаю», «Розумію», «Звичайно»,* що свідчить про постійний зв'язок, увагу та бажання вирішити питання клієнта;

Невербальний супровід мовлення (мова тіла)

Невербальні засоби є дуже важливими для культури мовлення, оскільки слова мовця втрачають значення, якщо його тіло демонструє протилежне. Зокрема, необхідно звертати увагу на такі чинники:

- ✓ **Візуальний контакт:** під час усної бесіди потрібно дивитися в очі клієнту приблизно 60–70% часу розмови. Постійний погляд «в підлогу» або в екран монітора зчитується як зневага, а пильний некліпаючий погляд – як психологічний тиск;
- ✓ **Відкриті пози та жестикуляція:** жести мають бути плавними, руки при цьому мають бути на рівні грудей та живота. Схрещені на грудях руки, замок із пальців чи руки в карманах – це невербальне «ні» клієнту;
- ✓ **Дистанція:** дотримання особистого простору клієнта (для нашої культури оптимальна сервісна дистанція становить від 0,8 до 1,5

метра). Надто близьке розташування викликає тривогу, надто далеко - відчуття відчуженості.

Правило трьох «так» у діловому спілкуванні

Важливим у сучасному діловому спілкуванні є дотримання так званого **правила трьох «так»** (у психолінгвістиці та теорії аргументації часто ототожнюване з *методом Сократа* або *методом послідовних згод*). Це верифікована комунікативна техніка психологічного впливу, спрямована на редукцію критичного опору реципієнта шляхом формування стійкої динамічної установки на згоду.

Суть методу полягає в ініціюванні послідовності з трьох (або більше) запитань, на які співрозмовник гарантовано відповідатиме ствердно, що передбачає вищу ймовірність прийняття ним фінальної, ключової пропозиції.

Теоретичне підґрунтя та психологічні механізми

Ефективність цієї техніки у діловому дискурсі пояснюється низкою фундаментальних психологічних та нейробіологічних закономірностей:

- ✓ Закон когнітивної послідовності: згідно з теорією когнітивного дисонансу Леона Фестінгера та дослідженнями Роберта Чалдіні, людській психіці притаманне прагнення до внутрішньої несуперечності. Якщо суб'єкт кілька разів поспіль публічно фіксує позицію згоди (так), відмова на наступне (навіть складніше) запитання викликає внутрішній дискомфорт через порушення логіки власної поведінки;
- ✓ Інерційність мислення (динамічний стереотип): психічні процеси мають певну кінетичну закономірність. Багаторазове повторення однотипної реакції запускає автоматизм, за якого нервова система за інерцією продовжує виконувати аналогічну дію, знижуючи рівень раціонального аналізу наступного стимулу;
- ✓ Зниження рефлекторного захисту: будь-яка ділова взаємодія спочатку супроводжується неусвідомленим бар'єром настороженості. Нейтральні запитання, які не несуть загрози інтересам реципієнта, маркуються мовленнєвим центром як безпечні, що призводить до релаксації психологічної захисту.

Алгоритм реалізації правила в діловому спілкуванні

У структурі ділових перемовин застосування правила підпорядковане чіткій триетапній матриці:

1. Формування базових препозицій (Перше «так»): ставиться очевидне, констатуюче запитання, яке фіксує очевидний факт (наприклад, актуальність ринкової ситуації або присутність сторін на зустрічі);

2. Закріплення модальності (Інше «так»): запитання апелює до спільного інтересу, цінностей чи очевидної вигоди, що демонструє солідарність позицій та зміцнює їх;
3. Фіксація готовності (Третє «так»): проміжне запитання, що підсумовує попередні тези та готує ґрунт для трансляції головного меседжу;
4. Презентація цільової пропозиції: формулювання основного релевантного завдання (прохання, укладення угоди, підписання контракту), що сприймається реципієнтом як логічне продовження попереднього консенсусу.

Практичне значення правила трьох ТАК та обмеження

Сфера застосування: Комплекс-стратегії, комерційні переговори, сфера продажу, антикризовий менеджмент та медіація.

Незважаючи на високий прагматичний потенціал, у сучасному науковому дискурсі наголошують на обмеженнях цього методу через виявлення таких можливих недоліків:

- ефект маніпулятивності: за умов надто очевидного чи штучного конструювання запитань реципієнт із високим рівнем рефлексії може розпізнати мовленнєву маніпуляцію, що призведе до виникнення психологічного реактивного опору (когнітивного відторгнення);
- короткостроковість ефекту: метод забезпечує тактичну перевагу (згоду тут і зараз), проте не гарантує довгострокової лояльності, якщо фінальне рішення суперечитиме стратегічним інтересам партнера.

2.4. Функціональний аспект та мовний алгоритми стандартного обслуговування

Кожен крок взаємодії у діловому спілкуванні працівника сфери обслуговування із клієнтом має чітку комунікативну мету та відповідний набір фраз:

Етапи спілкування	Мета	Мовні формули
Встановлення контакту (перші 5–7 секунд)	Привернути увагу та продемонструвати привітність	• «Вітаю! Радий(а) бачити вас у нашому центрі / магазині / кав'ярні» ; • «Добрий день! Мене звати [Ім'я], чим я можу вам допомогти?» . Табу: Пасивне очікування, доки клієнт заговорить першим, або фраза «Вам щось підказати?» (вона часто викликає захисне заперечення «Ні, я просто дивлюсь»).
З'ясування потреб та активне слухання	Зрозуміти істинний запит клієнта	• «Яке саме завдання/проблему ви хотіли б вирішити?» ; • «Для яких умов ви підбираєте [товар/послугу]?»; • «Якщо я правильно вас зрозумів(-ла), вам потрібно... Чи не так?».
Експертна презентація рішення	Переконати клієнта через користь для нього	• «Цей варіант підійде вам найліпше, оскільки він дозволить»... . • «Зверніть увагу на цю особливість: це означає, що ви

		<i>отримаєте»... .</i> Табу: Опис сухих технічних характеристик без прив'язки до потреб клієнта.
Розрахунок та завершення контакту	Залишити приємний «післясмак» від спілкування.	• «До оплати [сума] гривень. Розрахунок карткою чи готівкою?» ; • «Ось ваш чек та решта. Будь ласка» ; • «Дякуємо за візит! Гарного дня (чудового вечора) та до зустрічі!» .

Мовні стратегії у конфліктних ситуаціях (Робота із претензіями)

Якщо клієнт незадоволений, емоції блокують раціональне мислення. Завдання працівника – перевести розмову з емоційної площини до конструктивної, використовуючи мовні інструменти. З цією метою варто дотримуватися **алгоритму чотирьох кроків**:

Кроки	Завдання	Рекомендовані мовні формули
1. Емоційна амортизація (Вислухати та прийняти почуття)	Не допускати суперечок, перебивання чи виправдовування. Необхідно заспокоїти клієнта та продемонструвати емпатію.	• «Я розумію ваше обурення цією ситуацією»...; • «Мені прикро, що ви зіткнулися з такою проблемою»...; • «Справді, це неприємна ситуація, і я повністю згоден(-на), що це потребує вирішення»
2. Професійне вибачення (Без самозвинувачення та звинувачення)	Вибачення здійснюється від імені компанії, висловлене чітко та спокійно	<i>Перепрошуємо за ці незручності. Ми обов'язково розберемося, чому так</i>

колег)		сталося» . Табу: «Це не моя вина, це інша зміна наплутала», «У нас система зависла, я нічого не можу вдіяти» . Клієнту неважливо внутрішні проблеми компанії, для нього працівник – це і є вся компанія.
3. Збір фактів та уточнення	Після зниження емоційної напруги варто перейти до деталей	• «Дозвольте уточнити кілька деталей, щоб я міг(могла) Вам допомогти»...; • «Підкажіть, будь ласка, номер вашого замовлення/чека» .
4. Пропозиція рішення та вказання часових рамок виконання замовлення	Клієнт має відчувати конкретну дію щодо свого запиту та термін його виконання	• «Для вирішення цього питання я пропоную зробити так: «...» ; • «Я зараз передам ваш запит у технічний відділ. Це займе до 15 хвилин, після чого я відразу вам зателефоную».

Мовні табу у сфері обслуговування

Кожен працівник сфери обслуговування має знати вирази, які програмують діалог на невдачу. Їх використання має бути повністю заборонено у компанії.

Фраза-табу (Дратує клієнта)	Чому це погано?	Конструктивна заміна (сервісна альтернатива)
«Я не знаю»	Демонструє некомпетентність	«Дозвольте, я зауважу/уточню цю інформацію для Вас. Це займе одну хвилину»
«Ви мене не так зрозуміли»	Перекладає вину на клієнта (звучатиме як «ви дурний»)	»Дозвольте, я сформулюю думку інакше / поясню детальніше»
«Ви повинні / Ви зобов'язані»	Викликає підсвідомий супротив: клієнт нікому нічого не винний	«Для цього потрібно... / Згідно з правилами, нам необхідно»...
«Ні, ми не можемо»	Категорична відмова без виходу із ситуації	«Саме такий варіант реалізувати складно, проте ми можемо запропонувати Вам»...
«Зачекайте!» (грубим тоном)	Сприймається як наказ	«Зачекайте, будь ласка, буквально хвилину, я перевірю наявність»

Правило «позитивного формулювання»

У процесі професійного спілкування варто також користуватися правилом **«позитивного формулювання»** у прагмалінгвістиці та діловій комунікації.

Правило «позитивного формулювання» (у психолінгвістиці - *деструкція заперечних мовних конструкцій*, у теорії комунікації - *стверджувальний супровід дискурсу*) – це комунікативна стратегія, яка полягає в умисному вилученні з мовлення *заперечних* часток і заміни їх на стверджувальні, конструктивні та результативно-орієнтовані мовні одиниці.

У діловому спілкуванні це правило спрямоване на трансформацію сприйняття інформації реципієнтом, мінімізацію комунікативних ризиків та оптимізацію процесу прийняття рішень.

Психолінгвістичне підґрунтя правила

Ефективність позитивного формулювання ґрунтується на особливостях когнітивної обробки інформації людським мозком:

- *Особливості декодування заперечень*: з погляду когнітивної психології, людське мислення є предметно-образним. Психіка спочатку візуалізує поняття (образ дії чи об'єкта), а вже потім застосовує до нього логічну операцію заперечення. Наприклад, під час сприйняття фрази «*Не запізнуйтеся*» мовленнєвий центр спочатку активує концепт «*запізнення*», що кодує небажаний маркер поведінки на підсвідомому рівні. Заміна на «*Приходьте вчасно*» одразу програмує цільову дію;
- *Уникнення тригерів психологічної захисту*: слова з негативною семантикою (*проблема, ризик, збитки, неможливо*) підсвідомо інтерпретуються лімбічною системою як загроза. Це активує захисні механізми психіки партнера з комунікації (тривожність, скепсис, проти), що блокує раціональну аргументацію;
- *Ефект фокусування уваги*: стверджувальні конструкції переорієнтують увагу суб'єктів з констатації дефіциту чи перешкоди на пошук конструктиву та модальність належного виконання.

Порівняльний аналіз мовленнєвих трансформацій

У діловому дискурсі прагматичний ефект правила демонструє перехід від деструктивно-пасивної до конструктивно-діяльнісної моделі:

<i>Негативне/заперечне</i> формулювання (деструктивна модель)	<i>Позитивне</i> формулювання (афірмативна модель)	<i>Когнітивн</i> <i>ий</i> <i>ефект</i> <i>трансформації</i>
<i>Ми не зможемо відвантажити товар до вівторка</i>	<i>Ми відвантажимо товар у середу вранці</i>	Зміщення акценту з обмеження на гарантований результат

<i>Негативне/заперечне</i> формулювання (деструктивна модель)	<i>Позитивне</i> формулювання (афірмативна модель)	<i>Когнітивн</i> <i>ий</i> <i>трансформації</i> <i>ефект</i>
<i>Ви не пошкодуєте, якщо підпишете цей контракт</i>	<i>Ви отримаєте суттєві переваги від підписання цього контракту</i>	Усунення семантичного маркеру жалю, фіксація на вигоді
<i>У нас виникла проблема з бюджетом</i>	<i>Ця ситуація потребує додаткового фінансового врегулювання</i>	Нейтралізація тривожного тригера, переведення в площину завдань
<i>Не турбуйтеся з цього приводу</i>	<i>Будьте певні, ми повністю контролюємо цей процес</i>	Заміна заклику до тривоги на констатацію безпеки та стабільності

Прагматичні функції у діловій взаємодії

1. *Управління лояльністю (клієнтоорієнтованість):* використання афірмативних моделей у сфері послуг дозволяє формувати імідж надійної та проактивної структури, навіть у ситуаціях виникнення форс-мажорів;
2. *Підвищення сугестивного потенціалу тексту:* речення, позбавлені заперечень, сприймаються як більш переконливі, імперативні та експліцитно чіткі під час ведення переговорів чи укладання описативних документів;
3. *Зниження конфліктогенності:* заміна категоричних відмов на опис альтернативних можливостей («Замість цього ми пропонуємо»...) нівелює потенційне напруження між сторонами.

Отже, правило «позитивного формулювання» є не просто інструментом евфемізації мовлення, а базовим лінгвістичним регулятором когнітивної діяльності, що дозволяє оптимізувати комунікативний простір ділової взаємодії та підвищити її прагматичну ефективність.

Ситуаційні завдання для самопідготовки

Проблемні ситуації для відпрацювання навичок ефективної комунікації, вирішення конфліктів та дотримання мовного етикету під час тренінгів.

Рекомендуємо звірити свої відповіді з нашими варіантами розв'язання завдань.

Завдання 1. «Робота з незадоволеним клієнтом/колегою»

Опис ситуації: Співрозмовник звертається на підвищених тонах, використовує розмовну лексику, емоційно критикує роботу відділу або затримку в оформленні документів.

Завдання для опрацювання:

1. Перевести розмову у конструктивне русло за допомогою технік активного слухання.
2. Сформулювати ввічливу відмову або пояснення причин затримки без виправдання та використання слів-паразитів.
3. Уникнути конфліктних маркерів (фразі на кшталт: «*Ви заспокойтесь*», «*Я не знаю, це не моя вина*»).

Завдання 2. «Формулювання чіткої відмови (Техніка «Ні» без агресії)»

Колега просить вас терміново виконати його роботу, посилаючись на зайнятість. Ваші власні завдання мають чіткий дедлайн, який не можна порушувати.

Завдання для опрацювання:

1. Побудувати аргументовану, але приязну відмову, використовуючи формулу *Аргументація відмови чи Альтернативна пропозиція* (якщо доречно).
2. Проконтролювати тональність голосу та уникати пасивної агресії.

Завдання 3. «Експромт-презентація ідей»

Опис ситуації: Під час робочої зустрічі керівник чи модератор несподівано просить вас коротко (до 2 хвилин) представити проміжний результат вашої роботи чи ідею проєкту.

Завдання для опрацювання:

1. Побудувати логічний виступ за схемою: *Аргумент-Приклад-Висновок* (заклик до дії).
2. Стежити за лаконічністю, точністю термінології та відсутністю пауз-зависань («*e-e-e*», «*ну*», «*якби*»).

Чек-лист для самооцінки працівника

Інструмент рефлексії, який заповнюється після завершення робочого дня, проведення переговорів чи виступу.

Інструкція: Оцініть свою комунікацію за визначеним пунктом (Так / Частково / Ні). Аналізуйте зони, які потребують покращення.

Емоційний інтелект та налаштування

- Чи був я привітним під час розмови (чи щирою була моя усмішка, доброзичливий тон)?
- Чи вдалося мені зберегти спокій та професійну витримку, навіть якщо співрозмовник виявляв роздратування?
- Чи вислухавши я опонента до кінця, не перебиваючи на пів слові?

Чистота та культура мовлення

- Чи контролював я чистоту мови? Чи не вживавши слів-паразитів («*типу*», «*коротше*», «*значить*», «*ось*»)?
- Чи вдалося мені уникнути кальок з інших мов та суржику?
- Чи дотримувався я правильних наголосів у професійних словах?

Логіка та точність формулювань

- Чи чітко й лаконічно я формулював думку, уникаючи «води» та надмірних повторів?
- Чи переконався я, що співрозмовник правильно зрозумів суть мого повідомлення (через уточнювальні запитання)?
- Чи був мій фінал розмови конструктивним (чітко зафіксовані наступні кроки чи домовленості)?

Варіанти розв'язання ситуаційних завдань

Завдання 1. «Робота з незадоволеним клієнтом/колегою»

Для розв'язання цієї ситуації важливо дотримуватися принципу емоційного відсторонення та алгоритму професійної відповіді: деескалація→фіксація суті→конструктивне пояснення/рішення.

Пропонуємо практичний алгоритм та варіанти формулювань за кожним пунктом завдання.

1. Переведення розмови у конструктивне русло (Техніки активного слухання)

- Техніка вербалізації емоцій (валідація стану):

Мета: Дати співрозмовнику відчуття, що його обурення почуте, не приймаючи на себе звинувачень.

Фрази:

- «Розумію вашу стурбованість щодо строків отримання документа».

- «Я бачу, наскільки для вас важливим є це питання і чому ви хвилюєтеся».
- Техніка уточнень та фреймінгу (перехід від емоцій до фактів):

Мета: Змістити фокус із розмовної/критичної лексики на предметну суть справи.

Фрази:

 - «Давайте уточнимо деталі, щоб я міг (могла) негайно перевірити статус справи. Вкажіть, будь ласка, номер заяви (або прізвище)».
 - «Щоб ми могли розібратися в ситуації та знайти рішення, уточніть, будь ласка, про який саме документ ідеться».
- Техніка резюмування:

Мета: Фіксація конфліктного поля у вигляді робочої задачі.

Фрази:

 - «Отже, наразі нам потрібно з'ясувати причину затримки та визначити точний термін готовності. Правильно?

2. Формулювання пояснення причин затримки (без виправдання та слів-паразитів)

Конструктивне пояснення будується за схемою: Факт→Поточний стан→Наступний крок.

Варіант А (Якщо затримка пов'язана з регламентними процедурами):

«Затримка виникла у зв'язку з необхідністю додаткової перевірки відомостей у суміжних реєстрах (або: через проведення процедури узгодження). Наразі документ перебуває на підписі. Я особисто проконтролюю його оформлення, і ми зможемо побачити його вам сьогодні о 16:00 (або завтра до 12:00)».

Варіант Б (Якщо надати документ чи позитивне рішення наразі неможливо — ввічлива відмова):

«На жаль, надати документ у цю хвилину немає можливості, оскільки пакет паперів містить неповні дані (або: не пройшов обов'язкової юридичної експертизи). Для завершення процедури необхідно надати [перелік паперів/відомостей]. Як тільки ці дані будуть внесені, опрацювання займе до двох робочих днів».

Маркери, яких слід уникнути, та їх конструктивні замітники

✗ Конфліктний маркер (Стоп-фраза)	Чому це провокує конфлікт	☑ Конструктивна альтернатива
"Ви заспокойтеся!" / «Не кричіть на мене!»	Сприймається як вказівка, оцінка поведінки та зверхність.	«Я готова (готов) вам допомогти, як тільки ми уточнимо всі факти».
«Я не знаю, це не моя вина / це не мій відділ».	Демонструє байдужість, відсутність компетенції та знімає відповідальність.	«Це питання належить до компетенції суміжного підрозділу, але я з'ясую статус розгляду та повідомлю вас».
«Ви самі винні, бо пізно подали документи».	Пряма звинувачувальна позиція, що викликає захисну агресію.	«Оформлення розпочинається з моменту реєстрації повного пакета документів, що відбулося [дата]».
«Ви маєте розуміти, у нас купа роботи/людей/затримок».	Скарга на внутрішні проблеми організації, яка не цікавить клієнта.	«Опрацювання вимагає дотримання встановленого часового регламенту».
«Нічим не можу допомогти».	Категоричний глухий кут для співрозмовника.	«Наразі єдиним можливим рішенням є [альтернативний крок]».

Завдання 2. «Формулювання чіткої відмови (Техніка «Ні» без агресії)»

Для розв'язання цієї ситуації важливо дотриматися балансу між збереженням колегіальних стосунків та захистом власних робочих меж. Головне правило — відмовляти проханню, а не людині, спираючись на об'єктивні факти (дедлайни, пріоритети), а не на суб'єктивне небажання.

Подаємо алгоритм та варіанти формулювання відповіді.

1. Формула побудови відповіді

Ефективна та дружня відмова складається з чотирьох послідовних кроків:

1. Емпатія та контакт — висловлення розуміння складності ситуації колеги.
2. Пряма відмова + аргумент — чітке ні через власні жорсткі дедлайни (об'єктивна причина).
3. Альтернатива (за наявності) — допомога, яка не шкодить вашим власним завданням.
4. Конструктивне завершення — підтримка чи побажання успіху.

2. Практичні варіанти формулювання відмови

Варіант А (з альтернативною пропозицією - оптимальний)

«[Ім'я колеги], розумію, що в тобі зараз високе навантаження і потрібно зробити все зробити».

«На жаль, перебрати на собі це завдання я зараз не можу — маю терміновий проект із жорстким дедлайном до [вказати годину/день], порушення якого матиме наслідки для всього відділу».

«Єдине, чим можу допомогти — якщо бачиш 5–10 хвилин, можу швидко зорієнтувати тобі за алгоритмом (або: переглянути вже готовий чернетковий варіант після 17:00)».

Варіант Б (пряма та лаконічна відмова — якщо альтернатива неможлива)

«Дякую, що звернувся(-лася), і я справді співчуваю щодо такого авралу. Проте змушений відмовляти: на сьогодні маю свій список завдань із дедлайном, який не можу посунути. Хвилююсь, що не встигну виконати власну роботу. Сподіваюся на розуміння. Надіюсь, тобі вдасться розподілити це завдання або погодити перенесення термінів із керівництвом».

3. Контроль тональності та запобігання пасивній агресії

☒ Пасивно-агресивний маркер (Стоп-фраза)	Чому це шкодити	☒ Конструктивна альтернатива
«У мене взагалі	Викликає відчуття	«У мене зараз також дуже

✗ Пасивно-агресивний маркер (Стоп-фраза)	Чому це шкодити	☑ Конструктивна альтернатива
теж купа роботи, не тільки ти занятъ(-а)».	знецінення та взаємного образу.	щільний графік із жорсткими дедлайнами».
«Потрібно було планувати свій час раніше».	Зверхність, повчання та прихована агресія.	«На жаль, через поточний розклад я не зможу вклинити це завдання».
Ну добре, давай, якось зроблю... (зі зітханням)	Формує позицію «жертви» та поховану образу на колега.	«Наразі я не можу взяти це на собі, оскільки зосереджень(-а) на першочерговому завданні».
«Запитай у когось іншого, це не мої проблеми».	Різкість, що руйнує робочу комунікацію.	«Можливо, варто уточнити в [Ім'я керівника/колеги], як краще перерозподілити це завдання?»

Завдання 3. «Експромт-презентація ідей»

Для спонтанного експромту тривалістю до 2 хвилин важливо використовувати чіткий фреймворк, який не дозволить збитися з думки чи втратити увагу слухачів. Схема «Теза/Аргумент→Приклад→Висновок (Заклик до дії)» дозволяє сформулювати лаконічне, переконливе та структурне висловлювання.

Нижче наведено алгоритм підготовки та два готові шаблони виступу.

1. Структурна схема виступу (до 120 секунд)

- ✓ Вступ та Теза / Аргумент (30 сек):
Коротке окреслення суті проєкту чи результату.
Сформулюйте головну цінність: Чому це важливо саме зараз та яку проблему розв'язує?
- ✓ Приклад / Докази (45-50 сек):

Наведення конкретного факту, цифри, проміжного показника чи кейсу, що підтверджує успішність чи динаміку роботи.

✓

Заклик до дії (Call to Action) (25–30 сек):

Фіксація наступного кроку та зворотного зв'язку (запит на погодження, запитання, пропозиція подальшого обговорення).

2. Варіанти готових виступів

Варіант А: Представлення проміжного результату роботи

[Аргумент / Теза]

«Колеги, наразі ми завершили ключовий етап розробки методичних рекомендацій з дидактики та мовної культури. Головна мета цього етапу — оптимізувати процес підготовки навчальних матеріалів та підвищити відповідність сучасним освітнім стандартам.

[Приклад / Докази]

Зокрема, ми провели апробацію оновленої структури на трьох навчальних модулях. В результаті це дозволило скоротити годину на первинне редагування матеріалів на 25%, а точність застосування функціонально-стилістичних норм зросла, за попередніми оцінками, на третину.

[Висновок / Заклик до дії]

Таким чином, обраний підхід демонструє свою ефективність. Проекти матеріалів вже сформовано, тому пропоную колегам ознайомитися з ними до кінця тижня та внести свої пропозиції до підсумкового обговорення у понеділок».

Варіант Б: Презентація ідеї проекту

[Аргумент / Теза]

«Вітаю, колеги! Хочу коротко представити ініціативу щодо впровадження інтерактивних модулів для розкриття норм ділового спілкування та культури мовлення. Це рішення дозволить нам значно підвищити залученість слухачів та практичну засвоєваність матеріалу.

[Приклад / Докази]

Наприклад, аналогічний підхід, застосований під час проведення тематичних інтенсивів, показавши збільшення активності учасників на 40% і суттєво зменшивши кількість типових стилістичних помилок у підсумкових завданнях.

[Висновок / Заклик до дії]

Отже, впровадження такого формату є доцільним та своєчасним. Я підготував(-ла) концепт-карту проєкту на 1 сторінку. Прошу модератора включити її розгляд до порядку денного нашої наступної робочої зустрічі».

3. Техніки контролю мовлення (боротьба з паузами-зависаннями)

Щоб запобігти появі слів-паразитів («е-е-е» , «ну» , «якби» , «значити») в момент несподіваного виступу, використовуйте такі прийоми:

- «Пауза замість "е-е-е"»: Коли вам потрібно зібратися з думкою, зробіть паузу, глибокий вдих або ковток води. Мовчання тривалістю 2–3 секунди сприймається слухачами як упевненість та зваженість, тоді як звуки-філери руйнують авторитетність.

- Зменшення швидкості мовлення: Говоріть трохи повільніше, ніж у звичайній розмові. Це дає мозку додаткові частки секунди для формулювання наступного речення.

- Спеціальні мовні містки-конектори: Замість слів-паразитів використовуйте упорядковані вступні конструкції для зв'язку думок:

- *«По-перше... По-друге...»;*
- *«Зокрема...»;*
- *«З огляду на це...»;*
- *«Важливо підкреслити, що...»;*
- *«Отже...».*

- Використання точної термінології: Замінюйте описові або розмовні вислови фаховими термінами (не *«ця штука працює краще»* , а *«дана методика показує високу результативність»*).

3. Особливості писемного ділового спілкування у сфері обслуговування

3.1. Поняття офіційно-ділового стилю

Сфера застосування офіційно-ділового стилю сучасної української мови охоплює правотворчість, державне управління, суспільно-політичні відносини, а також адміністративно-господарську діяльність. Його ключове завдання полягає у нормативному регулюванні взаємин між суб'єктами та забезпеченні процедурних потреб громадян у стандартних життєвих обставинах.

Цей функціональний різновид мови становить сукупність мовних засобів та способів їх вживання, зумовлених соціальною взаємодією інституцій, установ, організацій, а також службових осіб. Формат і спрямованість інфопотоків визначаються функціоналом установи, її компетенціями та позицією в структурі державної влади. Такі взаємини мають постійний характер і підпорядковуються вимогам чинного законодавства.

Головна особливість ділового спілкування полягає в тому, що первинним відправником та адресатом документації виступає безпосередньо суб'єкт господарювання чи організація, незалежно від особи виконавця або конкретного одержувача.

Зміст управлінських відомостей зумовлених також регулярним повторенням однотипних обставин і дій, що спричиняє циклічне використання однорідних мовних формулювань.

Окрім цього, комунікативні завдання організацій обмежені їх постійними функціями. Через це інформаційне забезпечення управлінського процесу має такі риси:

- офіційність;
- адресованість;
- циклічність (повторюваність);
- тематичну визначеність.

Визначальні стильові ознаки:

- використання лексики винятково у первинному (прямому) значенні та відсутність стилістичного забарвлення;
- поєднання точності й зрозумілості зі стислістю та послідовним викладенням фактів;
- наявність офіціальних реквізитів, розташованих згідно з вимогами формуляра;

- застосування уніфікованих мовних моделей, кліше та високий рівень нормативності;
- чітка структурна регламентація змісту;
- логічний поділ тексту на розділи, пункти та підпункти;
- обов'язкова наявність у структурі документа щонайменше двох смислових блоків: аргументації (підстави) та підсумкової частини (ухвали, прохання чи пропозиції).

Зазначені властивості формують цілісну систему мовних одиниць у діловодстві.

Ключові вимоги до тексту:

- лаконічність викладу;
- повна відповідність загальномовним та функціонально-стильовим нормам;
- розміщення змістовно пов'язаних слів у максимальній близькості одне до одного;
- забезпечення послідовного та чіткого граматичного та смислового зв'язку між реченнями;
- мінімізація обсягу вставних елементів, пояснень чи відхилень на користь викладу головної думки.

Специфічні мовні засоби:

1. Активне вживання адміністративно-канцелярської та суспільно-політичної термінології (*діяльність установи, взяти участь, унормування процесів*).
2. Застосування специфічних стійких словосполучень (*порушити питання, внести пропозицію, повідомити*).
3. Повна нейтралізація авторського стилю та абсолютна відсутність емоційно забарвлених слів.
4. Уникання займенників для запобігання неоднозначному трактуванню змісту.
5. Застосування безособових і наказових дієслівних форм у теперішньому часі для підкреслення постійності чи позачерговості дій.
6. Жорстка регламентація будови тексту, використання типових бланків та фразеологічних стандартів.
7. Обмеження використання складних союзних промов на користь беззлучкових або простих ускладнених конструкцій (з однорідними членами речення).

Різновиди (підстили) офіційно-ділового стилю:

- **Законодавчий** — застосовується у нормотворчості для регулювання відносин між громадянами, а також між громадськістю та державою. Зразки: закони, кодекси, укази, постанови, статuti.

- **Дипломатичний** — забезпечує міжнародну комунікацію в сферах політики, економіки та культури. Встановлює правила взаємодії між державами та міжнародними інституціями. Зразки: угоди, конвенції, ноти, меморандуми, протоколи, заяви.

- **Юридичний** — функціонує у правовій сфері (судочинство, слідство, арбітраж). Впорядковує цивільні та правові відносини між суб'єктами господарювання, державою та громадянами. Зразки: поклич, акти, ухвали, запити, протоколи.

- **Адміністративно-канцелярський** — охоплює потокове діловодство та професійно-виробничі взаємини. Регулює внутрішню та зовнішню службову комунікацію організацій, а також звернення громадян. Зразки: ділові листи, угоди, характеристики, заяви, автобіографії, доручення.

3.2. Стандартизація ділових текстів

Під час підготовки документів укладач повинен дотримуватися чітко визначених норм і правил, що зумовлено специфікою та метою ділової комунікації. Нормативна уніфікація тексту прискорює сприйняття відомостей, спрощує їх пошук та оптимізує годину на діловодство.

За способом викладу та рівнем нормативності ділові папери поділяють на три групи:

1. **Низькостандартизовані** – документи, побудова та лексичне наповнення яких залежать від конкретних обставин складання. Для них не передбачено єдиного бланка (*автобіографія, звіт, характеристика, доручення*).

2. **Середньостандартизовані** – папери, які мають частину текстової інформації заздалегідь надруковано на бланку. Автор лише обирає або доповнює необхідні відомості (*довідка, пропуск, акт обстеження*).

3. **Високостандартизовані** – документи із суворим шаблоном, де уніфіковано не лише формуляр і шрифт, а й мовні формулювання, крім індивідуальних даних користувача (*паспорт, свідоцтво, диплом*). Такі бланки зазвичай мають спеціальні елементи захисту.

Типи викладу в текстах із низькою стандартизацією:

Розповідь – висвітлення подій у годинній послідовності (*протокол, автобіографія*).

Опис – перелік ключових властивостей чи параметрів об'єкта для його всебічної характеристики (*акт, наказ, постанова*).

Міркування – послідовна система доводів і висновків, яка розкриває причинно-наслідкові зв'язки та обґрунтовує певну позицію (*пояснювальні та службові записки, висновки, відгуки*).

Робота з документами 2-го та 3-го рівнів стандартизації зводиться до вибору належної мовної конструкції, точного заповнення реквізитів формуляра та внесення специфічних даних за наявними зразками.

3.3. Загальні засади документування

Виконання управлінських функцій на всіх рівнях супроводжується створенням документаційних масивів.

Спеціально уповноважені особи забезпечують:

- збирання та систематизацію інформації;
- підготовку та доведення рішень до виконавців;
- моніторинг виконання розпоряджень;
- інформаційно-документальний обмін за

вертикальними та горизонтальними зв'язками.

Якість і точність рішень безпосередньо залежать від вірогідності, оперативності та легітимності матеріалів, які використовуються.

Документ — це зафіксована на матеріальному носії інформація, створена за допомогою спеціальних знакових систем для збереження та передачі у часі та просторі.

За допомогою документації реалізуються ключові напрями діяльності організації (організаційно-розпорядчий, обліковий, матеріально-технічний тощо). Сукупність усіх взаємопов'язаних паперів у певній галузі утворює **систему документації** .

Функціональні властивості документа:

1. Слугує джерелом та носієм даних (головна функція).
2. Виступає засобом правового підтвердження та доказу фактів.
3. Є первинною основою для подальшого аналізу та виведення нових відомостей.

Завдяки цьому документи легко піддаються автоматизованій та цифровій обробці.

Основні вимоги до якісного документа:

- придатність до тривалого зберігання та наочність;

- відповідність встановленій формі та цільовому призначенню;
- юридична чинність та достовірність відомостей;
- логічна структура, зручна для подальшого опрацювання.

3.4 Види документів та їх оформлення

Організаційні документи

Посадова інструкція

Правовим актом, який видається підприємством чи установою для нормування організаційно-правового статусу робітника, визначення його завдань, повноважень, відповідальності та створення належного підґрунтя для результативної діяльності, є посадова інструкція. Цей документ розробляють окремо для кожної штатної одиниці.

Структура посадової інструкції включає п'ять основних блоків:

1. Загальні положення.
2. Функціональні (посадові) обов'язки.
3. Права.
4. Відповідальність.
5. Взаємовідносини (зв'язки за посадою).

«Загальні положення» містять: точну назву посади та підрозділу; безпосереднє підпорядкування; механізм прийняття на роботу та звільнення; перелік законодавчих, нормативних чи медичних актів, якими керується фахівець; кваліфікаційні параметри (освітній рівень, стаж); вимоги до фахових знань.

Посадові обов'язки визначають конкретне змістове наповнення діяльності, перераховують види робіт і характер дій (*здійснює керівництво, готує, погоджує, забезпечує, виконує* тощо).

«Права» закріплюють повноваження, необхідні для реалізації покладених завдань: прийняття рішень, надання вказівок, візування документів в межах компетенції, подання пропозицій керівництву, представництво інтересів підрозділу чи організації, участь у нарадах, запит необхідної інформації (фінансової, статистичної), а також право вимагати належного виконання завдань від колег.

«Відповідальність» окреслює критерії оцінювання результативності роботи та ступінь персональної відповідальності за наслідки дій. Оцінювання здійснюється за об'єктивними показниками

якості та своєчасності. Залежно від порушень передбачено дисциплінарне чи адміністративне покарання згідно з чинним законодавством.

«Взаємовідносини» регулюють інформаційні зв'язки: від кого, яку саме інформацію та в які рядки отримує працівник; кому і коли її передає; з якими підрозділами чи посадовцями узгоджує або спільно розробляє проекти документів.

Обов'язкові реквізити посадової інструкції:

1. Відомча підпорядкованість (для державних суб'єктів).
2. Повна офіційна назва установи.
3. Назва структурного підрозділу.
4. Назва документа, дата, реєстраційний номер та місце складання.
5. Заголовок до тексту.
6. Підпис керівника підрозділу з розшифруванням.
7. Гриф затвердження (керівником установи або уповноваженим заступником).
8. Візи погодження (керівників суміжних підрозділів, юридичної служби тощо).
9. Дата затвердження (з цього моменту інструкція набуває чинності).

Інструкція (загальна)

Інструкція є нормативним актом, що встановлює чіткі правила, що регулюють технологічні, організаційні, спеціальні, фінансові чи науково-технічні сторони діяльності служб, філій чи посадовців. Текст поділяється на розділи із заголовками, а також пункти й підпункти, що нумеруються арабськими цифрами.

Виклад починається з розділу «Загальні положення», де вказують мету, підстави розробки, сферу застосування та загальні відомості. Для викладу вимог застосовують нормативно-зобов'язувальні дієслова та конструкції: «повинен», «зобов'язань», «слід», «не дозволяється», «заборонено».

Документ друкується на загальному бланку організації. Заголовок окреслює коло питань або об'єкт регулювання (*наприклад: «Інструкція з організації діловодства в установі»*). Порядок підписання, візування та затвердження аналогічний до посадової інструкції. До цього ж типу належать такі акти, як «Правила» та «Положення».

Розпорядчі документи

Наказ

Наказ — це розпорядчий документ, який видає керівник підприємства чи установи на засадах єдиначальності в межах наданих повноважень для розв'язання кадрових чи організаційних завдань. Він підготовлюється на виконання чинних законів, урядових постанов, указів Президента, рішень парламенту та нормативів вищих органів, тому поєднує виконавчу та розпорядчу функції. Накази регулюють виробничі та навчальні процеси, трудову дисципліну, кадровий добір, заохочення працівників тощо.

За цільовим призначенням накази поділяють на:

- із загальних питань (основної діяльності, організаційні);
- з особового складу (кадрові).

Накази з особового складу фіксують прийняття, переведення, звільнення, надання відпусток, відрядження, заохочення та стягнення. Вони укладаються на основі заяв працівників, доповідних записок керівників підрозділів, протоколів колегіальних органів.

Організаційні накази бувають:

- ініціативні (для оперативного управління внутрішніми процесами);
- на виконання вказівок вищих інстанцій (під час реорганізації, ліквідації, затвердження положень, підбиття підсумків роботи);
- кадрові.

Текст наказу традиційно складається з *констатуючої* та *розпорядчої* частин. Проте констатуючу частину можна опускати, якщо наказ видається на основі розпорядження вищого органу (тоді подають посилання на його номер та дату), або якщо приписані дії не потребують додаткових роз'яснень (у такому разі текст складається з окремих параграфів).

Реквізити наказу:

1. Найменування органу вищого рівня (для державних суб'єктів).
2. Повна назва підприємства чи установи.
3. Назва виду документа (НАКАЗ).
4. Індекс та номер (для кадрових через дефіс додають букви, наприклад, *БК*).
5. Дата підписання (ліворуч).
6. Місце видання (справа).
7. Заголовок до тексту (*«Про»...*).
8. Текст:

Констатуюча частина: містить вступ (причину), докази (факті) та висновок (мету). При виконанні зовнішнього розпорядження зазначають його назву, номер, дату та короткий зміст.

Розпорядча частина: починається словом *НАКАЗУЮ:* , поділяється на пронумеровані арабськими цифрами пункти, кожен з яких містить дію, термін виконання та відповідальну особу. Форма викладу — наказова (із дієсловами в інфінітиві: «*Призначити*», «*Звільнити*», «*Затвердити*»). При зміщенні акценту на факт застосовують пасивні форми («*Виявлено порушення*»...), а для підкреслення ініціатора — активні. Виконавців зазначають у давальному відмінку; кількох осіб перелічують за алфавітом. Якщо пунктів багато, використовують табличну форму. В останньому пункті визначають особу, яка здійснює контроль за виконанням.

9. Підстава для видання (заява, службова записка тощо).

10. Посада, підпис та ім'я та прізвище керівника.

11. Візи погодження («*Проект наказу внесено*»..., «*Погоджено*»).

Проект наказу підлягає візуванню заступником керівника, куратором напряму, керівником зацікавленого підрозділу та юристом. Зі змістом підписаного наказу підлеглі ознайомлюються під особистий підпис із зазначенням дати. Наказ стає чинним з моменту підписання.

Витяг із наказу — це точна документальна копія частини оригіналу наказу (слово «*Копія*» не пишеться). Оформляється на бланку або листі А4/А5. Містити назву установи, назву документа, дату та номер оригіналу, місце видання, заголовок чи номер відповідного пункту, текст потрібної частини, а також посаду та прізвище керівника (без власноручного підпису).

Розпорядження

Розпорядження є актом оперативного управління, що видається керівником або колегіальним органом в межах належної компетенції для розв'язання поточних завдань. Воно має обов'язкову силу для виконавців, обмежень строків дії та стосується конкретного кола суб'єктів. За *юридичним статусом* розпорядження рівнозначне наказу, але регулює вужчі, оперативні питання .

Реквізити розпорядження:

1. Державна символіка (Герб — для державних структур).
2. Назва вищої інстанції.
3. Повна назва органу, що видає документ.

4. Назва документа та номер.
5. Дата видання та місце укладання.
6. Заголовок («Про «... »).
7. Текст (констатуюча частина з метою/причиною та розпорядженням з переліком дій і відповідальних осіб).
8. Відмітка про додатки (за наявності).
9. Посада, підпис та розшифрування підпису уповноваженої особи.

Довідково-інформаційні документи

Акт

Акт — це офіційний документ із юридичною силою, який підтверджує встановлені факти, події чи дії службових чи приватних осіб та організацій. Акт складається колегіально спеціально призначеною комісією чи уповноваженими особами (наприклад, на основі наказу). Його характерною рисою є наявність висновків та пропозицій за результатами перевірки.

Акти поділяють на законодавчі (стосуються ухвалення чи зміни законів) та адміністративні акти .

Адміністративні акти укладаються в разі:

- приймання-передання майна чи засобів виробництва;
- введення в експлуатацію нових або відремонтованих об'єктів;
- випробування техніки;
- списання чи знищення непридатного майна;
- проведення ревізій, інвентаризацій, обстежень;
- розслідування нещасних випадків, аварій, ДТП;
- зміни керівного складу.

Після затвердження керівником або вищою інстанцією акт стає документом суворої звітності і може бути підставою для порушення справи в суді.

Структура та реквізити акту:

- Вступна частина: автор (назва установи), гриф затвердження (посада, підпис, дата — направо), дата заактування (останній день роботи комісії), місце укладання, назва документа з номером та заголовок.
- Констатуюча частина: підстава (наказ із датою номером); склад комісії (Голова та члени комісії за абеткою із зазначенням посад; присутні/свідки); мета, обсяг виконаної роботи,

виявлені факти та висновки; кількість примірників та місце їх зберігання; додатки; підписи всіх членів комісії.

Якщо член комісії не погоджується з висновками, він підписує акт із приміткою про незгоду і додає окрему думку на окремому листі. З змістом акта ознайомлюють зацікавлених осіб під розписку.

Висновки

Висновок — це документ, в якому комісія, установа чи окремий експерт висловлює офіційну думку щодо розглянутого питання, проекту документа (інструкції, положення), наукової праці (дисертації, статті, звіту) тощо.

Реквізити висновку:

1. Назва документа (ВИСНОВОК).
2. Заголовок («Про «... »).
3. Текст:
 - Перша частина: стислий виклад суті питання, аналіз положень, загальна оцінка.
 - Інша частина: конкретні зауваження, обґрунтовані висновки та пропозиції (може поділятися на пункти). За відсутності зауважень зазначають: «*З проектом згодні*» .
4. Додатки (за наявності).
5. Посади укладачів, їх підписи та розшифрування.
6. Дата складання та друк (за потреби).

Довідка

Довідка — це інформаційний документ, що засвідчує юридичні чи біографічні факти, описує діяльність осіб чи стан справ в установах. Вони поділяються на особисті (підтверджують факти щодо конкретної особи) та службові (відображають виробничу діяльність підрозділу чи підприємства).

Службові довідки за напрямом подання бувають:

- зовнішні — надсилаються до вищих організацій, підписуються укладачем та керівником та скріплюються печаткою;
- внутрішні — подаються керівництву установи, підписуються лише автором і не потребують печатки.

Реквізити довідки:

1. Назва вищої організації.
2. Повна назва установи-автора.
3. Адресат (для службових).
4. Дата і місце видачі.
5. Назва документа та реєстраційний номер.

6. Заголовок до тексту (для службових).
7. Текст: прізвище, ім'я, по батькові особи (у називному відмінку); її статус, посада, заробітна плата, адреси проживання тощо; назва установи, куди подається довідка.
8. Посади та підписи укладача, керівника та головного бухгалтера (якщо задіяно фінансові дані).
9. Друк (якщо оформлено не на офіційному бланку).

Примітка: У тексті слід уникати канцеляризмів на зразок «дійсно працює», «пред'явник цього».

Доповідна та пояснювальна записки

Доповідна записка — це документ на ім'я керівника, що містить звіт про виконання завдання, повідомлення про подію чи факт із пропозиціями та висновками автора. Вона передбачає спонукання керівництва до прийняття певного рішення.

За походженням бувають:

- внутрішні (на ім'я керівника своєї установи, підписуються автором);
- зовнішні (на ім'я вищої організації, що оформляються на бланку за підписом автора та керівника).

За цією метою поділяються на: ініціативні, інформаційні та звітні.

Пояснювальна записка укладається за вказівкою керівника або з власної ініціативи. Як службовий документ вона може бути додатком до проекту, плану чи звіту, де обґрунтовується його мета, структура та очікувані наслідки. Як документ особистого характеру вона містить аргументоване пояснення причин певних вчинків, провин чи подій.

Запрошення (повідомлення)

Запрошення — це документ із короткою інформацією щодо планованого заходу, що надсилається особі чи організації. Воно має бути підкреслено ввічливим і містити відомості про дату, годину, місце проведення, повестку та умови участі.

Реквізити:

1. Назва документа або етикетне звернення («Шановний...», «Добродію...» у кличному відмінку).
2. Текст (дата, година, місце, тема заходу, перелік доповідачів, схема проїзду, контакти).
3. Посада, підпис та прізвище адресанта чи назва оргкомітету.
4. Друкування (за потреби).

Звіти

Звіт — це документ із відомостями про результати роботи, виконання завдань чи заходів за визначений період часу, який подається керівникові чи колегіальному органу. Статистична звітність укладається за суворими державними формами, а внутрішня має вільніший характер.

Реквізити звіту:

1. Гриф затвердження (справа, для зовнішніх).
2. Штамп або бланк встановити.
3. Назва документа (ЗВІТ).
4. Заголовок (тема, звітний період, посада та прізвище автора).
5. Текст: вступ (поставлені завдання), основна частина (аналіз виконаного), висновки (пропозиції, зауваження, перспективи).
6. Додатки (фінансові документи, довідки).
7. Підпис автора (та керівника – для зовнішніх).
8. Дата та друк.

Оголошення

Оголошення — документ, що містить стисло повідомлення про захід чи подію. *За змістом бувають:* організаційні (про збори, засідання) та рекламні (про послуги, товари, вакансії, навчання). *За формою:* текстові, графічні, комбіновані, друковані чи електронні. *За автором:* службові (від організацій) та особисті (від громадян).

Реквізити: назва документа; текст (дата, година, адреса, організатор, зміст заходу, умови входу); адресант (назва підрозділу чи посада).

Текст має бути максимально лаконічним, конкретним та переконливим.

Плани

План роботи — документ, що визначає чіткий перелік заходів, призначених для виконання, із зазначенням послідовності, рядків, сметки та відповідальних осіб. Текст може доповнюватись таблицями, схемами чи графіками.

За періодичністю бувають: річні, семестрові, квартальні, місячні, тижневі, добові.

Реквізити: гриф затвердження; назва документа; назва установи/підрозділу; період дії; порядковий номер пунктів; зміст робіт; терміни виконання; відповідальні виконавці; примітки для виконання. Службові плани підписують відповідальні особи та затверджує керівник.

Протокол

Протокол — це документ колегіального органу, в якому фіксується перебіг засідання, наради, зборів чи конференції (місце, година, учасники, зміст доповідей та ухвалені рішення). Також протоколами оформляють процесуальні дії правоохоронних та судових органів.

За обсягом викладу протоколи поділяють на:

- стислі (містять лише питання «*СЛУХАЛИ:*» та ухвалу «*УХВАЛИЛИ:*»);
- повні (містити стислий виклад доповідей, запитання, тези виступів в обговоренні та рішення);
- стенографічні (дослівно відтворюють весь перебіг засідання).

Реквізити протоколу:

1. Назва документа та порядковий номер.
2. Дата і місце проведення.
3. Назва заходу та установи.
4. Голова та секретар засідання.
5. Склад учасників (керівники, запрошені; якщо присутніх до 15 осіб — перелічують за алфавітом, якщо більше — вказують лише кількість, а список додають).
6. Перелік відсутніх, причини.
7. Порядок денний (перелік питань у називному відмінку із зазначенням доповідачів).
8. Текст, розбитий на блоки за пунктами порядку денного (*СЛУХАЛИ:*, *ВИСТУПИЛИ:*, *УХВАЛИЛИ:*).
9. Перелік додатків.
10. Підписи голови та секретаря.

При підрахунку голосів під час таємного голосування або виборів складають окремі протоколи лічильної комісії з зазначенням розподілу голосів (*за, проти, утрималися*). У разі потреби кворуму вказують кількість присутніх щодо загальної кількості членів.

Витяг із протоколу — це завірена частина повного протоколу, що відображає розгляд одного окремого питання. Вона видається за письмовим запитом. Містити назву документа, номер оригінального протоколу, дату, назву установи, номер і формулювання питання, текст ухвали, а також посаду та підпис особи, яка виготовила витяг (підпис голови з оригіналу переписується без власноручного автографа).

Службові листи (офіційна кореспонденція)

Службовий лист — це інформаційний документ, що забезпечує письмову комунікацію та оперативне управління між суб'єктами господарювання та установами.

Класична структура листа:

1. Вступ: причини та привод написання.
2. Доказова частина: факти, цифри, аргументи, що обґрунтовують позицію.
3. Висновок (закінчення): суть звернення (прохання, пропозиція, відмова чи згода).

Класифікація листів:

- За потребою у відповіді:
 - *Потребують відповіді*: листи-запити, листи-прохання, листи-звернення, листи-вимоги, листи-пропозиції.
 - *Не потребують відповіді*: листи-відповіді, листи-подяки, листи-нагадування, листи-підтвердження, супровідні, гарантійні, рекламні, інформаційні.
- За кількістю адресатів: звичайні (один адресат), колективні (від кількох організацій), циркулярні (від вищої інстанції до мережі підпорядкованих структур).

Ключові різновиди листів за змістом:

- Ініціативний — містить прохання, запит чи пропозицію.
- Лист-відповідь — складається з обов'язковою посиланням на номер і дату ініціативного листа, що містить обґрунтовану згоду, часте задоволення чи коректну відмову.
- Супровідний — інформує про надсилання додатків, документів чи вантажів (рахунків, креслень, каталогів).
- Договірний — засвідчує факт відправлення підписаної угоди.
- Гарантійний — юридично підтверджує виконання фінансових чи договірних зобов'язань (оплату послуг, повернення кредиту). Містить номер розрахункового рахунка, назву банку та підписи керівника та головного бухгалтера.
- Рекламний — містить опис товарів чи послуг для залучення клієнтів.
- Лист-нагадування — завчасно вказує на наближення строку виконання зобов'язань.

- Лист-підтвердження — засвідчує факт отримання документації, товару чи прибуття особи.
- Рекламацийний (лист-претензія) — обґрунтовує вимоги через виявлені дефекти, порушення строків постачання чи неналежну якість товарів/послуг із додаванням актів перевірки.
- Рекомендаційний — характеристика працівника із висвітленням його професійних та моральних якостей для нового роботодавця.
- Комерційний — регулює питання ціноутворення, умов купівлі-продажу та розрахунків.

Реквізити службового листа: назва вищої інстанції; назви адреси автора; дата вихідний номер; адресат (назва, посада, прізвище); заголовок («Про ...»); текст; перелік додатків; посада, підпис та прізвище автора; друк (за потреби).

Рекомендований термін надання відповіді на службовий лист — до 10 днів (якщо питання потребує додаткового вивчення — до 30 днів із проміжним повідомленням протягом 3 днів).

Списки та переліки

Список — це інформаційний документ, що містить систематизоване групування осіб, об'єктів чи предметів за певним принципом (за алфавітом, у хронологічному порядку або за ціною/функціональною значущістю).

Список використаної літератури (бібліографія) подається наприкінці наукової праці. Джерела розміщують за абеткою (іноземні видання — після вітчизняних із наскрізною нумерацією).

- Бібліографічний опис книги містить: прізвище та ініціали автора, назву, місто видання, видавництво, рік і кількість сторінок.
- Опис статті містить: автора, назву статті, назву журналу чи збірника, рік видання, номер випуску та сторінки.

Перелік — це документ, у якому зібрано систематизований список об'єктів, робіт чи посад з метою поширення на них певних норм, правил чи тарифів.

Реквізити списку та переліку: штамп установи; назва документа та номер; тематичний заголовок; таблична частина; посада, підпис та розшифрування підпису укладача/керівника; дата; друк.

Документи з кадрових питань

Автобіографія

Автобіографія — це документ, у якого особа власноруч у хронологічному порядку викладає основні етапи своєї життя та діяльності. Текст пишеться від першої особи.

Послідовність відомостей:

1. Назва документа (АВТОБІОГРАФІЯ).
2. Прізвище, ім'я, по батькові (теперішні та дівочі/колишні).
3. Дата народження (число, місяць літерами, рік).
4. Місце народження (згідно зі свідоцтвом про народження).
5. Відомості про освіту (назви закладів, спеціальності за дипломом).
6. Військова служба чи перебування у місцях позбавлення волі.
7. Трудова діяльність (посади, місця роботи).
8. Нагороди, заохочення, стягнення.
9. Громадська діяльність.
10. Склад сім'ї (батьки, чоловік/дружина, діти з зазначенням дати народження та місця роботи/навчання).
11. Домашня адреса та контактний телефон.
12. Дата складання (ліворуч) та особистий підпис (справа).

Розрізняють автобіографії *описові (розповідні)*, *документальні та спеціального призначення* (з поглибленими відомостями про родичів, паспортні дані тощо).

Резюме

Резюме — це стислий документ (зазвичай обсягом до 1 сторінки), в якому претендент на вакансію презентує свої професійні здобутки, освіту та навички.

Структура резюме: назва документа; прізвище, ім'я, по батькові; дата й місце народження; контактні дані та адреси; сімейний стан; освіта; науковий ступінь; досвід роботи за фахом; трудова діяльність; додаткові навички (знання мов, ПК, особисті якості); дата та підпис.

Заяви

Заява — це документ, за допомогою якого громадяни звертаються до організацій для реалізації своїх прав (на працю, відпочинок, соціальний захист) або захисту інтересів.

За видимими ознаками бувають: особисті (від громадянина, власноруч) та службові (від імені посадової особи чи підприємства). *За походженням:* внутрішні та зовнішні (у зовнішніх особистих обов'язково вказують повну домашню адресу та паспортні дані).

Реквізити заяви:

1. Адресат (посада, назва установи, прізвище у давальному відмінку - справа).
2. Адресант (посада, прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку без прийменника «від» — нижче за адресата).
3. Назва документа (ЗАЯВА).
4. Текст (з великої літери з абзацу).
5. Перелік доданих документів.
6. Дата (ліворуч) та підпис автора (справа).

Окремими різновидами є *заява-зобов'язання* (під час отримання позики) та *позовна заява* (до суду щодо стягнення аліментів, відшкодування збитків, захисту честі й гідності). У позовній заяві детально викладають факти, залучають свідків та подають посилання на норми ЦК чи КПК України.

Характеристики

Характеристика — це офіційний документ, в якому керівництво надає оцінку ділових, професійних та моральних якостей працівника за період його діяльності. Видається для атестації, переобрання, участі у конкурсі або на запит зовнішніх органів. Складається у двох примірниках у третьої особи.

За призначенням бувають: виробничі, атестаційні, рекомендаційні та нейтральні.

Реквізити: назва документа; прізвище, ім'я, по батькові (у родовому відмінку); посада, науковий ступінь, дата народження; текст (опис трудового шляху, досягнень, професійного рівня, моральних якостей); висновок для призначення властивості; підписи керівників; дата складання та друк.

Особисті офіційні документи

Доручення

Доручення (довіреність) — це письмове уповноваження, за яким одна особа чи організація надає право іншій особі здійснювати від її імені юридично значущі дії або представницькі функції перед третіми особами.

Поділяються на: особисті (приватні) та офіційні (службові) .

За обсягом повноважень розрізняють:

- разові — для виконання однієї дії (отримання зарплати, пенсії, посилки);
- спеціальні — для виконання однотипних дій протягом визначеної години (представництво в суді, банківські операції);

- генеральні (загальні) — надають широкі права щодо управління майном, фінансами та представництва інтересів із правом передоручення.

Максимальний строк дії доручення – 3 роки. Якщо рядків не зазначено, воно чинне протягом 1 року. Недатоване доручення вважається недійсним.

Реквізити особистого доручення: назва документа; дата й місце складання (у генеральному - літерами); відомості про довірителя (ПІБ, адреси); відомості про довірену особу (ПІБ, паспортні дані); зміст наданих повноважень; термін дії; підпис довірителя; посвідчувальний напис (підписом посадової особи ЖЕК, підприємства, навчального закладу чи нотаріуса); печатка та дата засвідчення.

Розписки

Розписка — це документ, що підтверджує факт отримання грошей, документів чи матеріальних цінностей однією особою від іншої або від установи.

Бувають: приватні (між громадянами) та службові (представник установи отримує цінності від іншої організації).

Реквізити розписки:

1. Назва документа (Розпис).
2. Відомості про того, хто дає розписку (ПІБ, посада, паспортні дані).
3. Відомості про те, кому дається розписка.
4. Конкретний опис отриманого: найменування цінностей, стан, кількість і вартість (цифрами та в дужках прописом).
5. Підстава передачі (для службових - наказ чи розпорядження).
6. Дата складання (ліворуч).
7. Особистий підпис укладача (справа).
8. Засвідчення підпису керівником установи або нотаріусом (для приватних осіб).

Усі вільні місця між текстом та підписом обов'язково перекреслюються. Розписка складається виключно в одному примірнику.

Список рекомендованої літератури

1. Бабич Н. Д. Культура професійного мовлення: навч. посіб. Чернівці: Книги-XXI, 2006. 496 с.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. 3-тє вид., допов. Київ : Академія, 2021. 256 с.
3. Гарбар І. В. Довідник зі слововживання / І. В. Гарбар, Л. І. Петрович, А. І. Гарбар. – Миколаїв : НУК, 2021. – 76 с
1. Глушик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери: підручник. 10-ті вид., Перероб. і доп. Київ: Алерта, 2024. 544 с.
2. Городенська К. Українське слово у вимірах сьогодення. Київ: КМ-БУК, 2020. 240 с.
3. Гринчишин Д. Г., Сербенська О. О. Словник-довідник з культури української мови. 3-тє вид., Випр. і доповн. Львів: Фенікс, 2006. 368 с.
4. Закон України «Про захист прав споживачів». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
5. Зубков М. Г. Сучасна українська ділова мова: підручник. 9-ге вид., Віпр. Харків: Торсінг плюс, 2014. 448 с.
6. Кодекс України про адміністративні правопорушення <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/8073-10#Text>
7. Мацько Л.І., Кравець Л.В. Культура української фахової мови : навчальний посібник. К.: Академія, 2007.360 с.
8. Мацюк З., Станкевич М. Українська мова за професійним спрямуванням : навч. посіб. 2-ге вид. Київ: Каравела, 2011. 352 с.
9. Мацюк З., Станкевич М. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник. 3-тє вид., перероб. і доп. Київ: Каравела, 2022. 356 с.
10. Онуфрієнко Г. С. Риторика: навч. посіб. 3-тє вид., перероб. і доп. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 328 с.
11. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. Київ: Кондор, 2008. 356 с.
12. Про забезпечення функціонування української мови як державної : Закон України від 25.04.2019 р. №2704-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19>.
13. Радевич-Вінницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. 3-тє вид., перероб. і доповн. Київ: Знання, 2006. 166 с.
14. Семеног О. М. Культура наукової мови: навч. посіб. Київ: Академія, 2010. 216 с.
15. Сербенська О. А. Антисуржик. Вчимося ввічливо поводитися і правильно говорити. Львів: Апірі, 2017. 160 с.

16. Сербенська О. О. Культура усного мовлення. Практикум: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 144 с.
17. Синтаксис професійного мовлення: Електронний посібник-довідник / уклад. О. М. Семеног та ін. Суми. 2023.
18. Стандарт державної мови. Український правопис. Офіційне видання. 2026 / <https://mova.gov.ua/storage/app/sites/19/2026/rishennja-komisiji/01-03/sdm-ukrayinskii-pravopis-vidannia.pdf>
19. Сучасний діловий етикет у сфері послуг: збірник методичних матеріалів та кейсів / упоряд. та ін. Київ, 2022. 112 с.
20. Тараненко О. О. Сучасні тенденції у розвитку словарного складу української мови. Київ: Видавничий дім Дмитра Бураго, 2021. 192 с.
21. Томан І. Мистецтво говорити/пер. з чеськ. 4-ті вид. Київ: Політвидав України, 1989. 293 с.
22. Українська ділова і фахова мова: практичний посібник на щодень/ Гінзбург М.Д., Требульова І.О., Левіна С.Д., Корнілова І.М.; за ред. Гінзбурга М.Д. 2-е видання, виправлене і доповнене. Київ: Фірма ІНКІОС, Центр навчальної літератури, 2007. 654 с.
23. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навчальний посібник. К: Академвидав, 2004. 278 с.
24. Чак Є. Д. Чи правильно ми говоримо? Київ: Освіта, 1997. 240 с.
25. Черемська О. С., Сухенко В. Г. Українська мова (за професійним спрямуванням) : підручник. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2024. 390 с.
26. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням: підручник. 5-ті вид., виправ. і доповн. Київ: Алерта, 2014. 696 с.
27. Шевчук С. Українське ділове мовлення: навч. посіб. 11-те вид., Випр. і доп. Київ: Алерта, 2025. 314 с..

Електронне видання

КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО МОВЛЕННЯ

Методичні рекомендації
для працівників сфери обслуговування

Автори-укладачі:
Любов Лучкіна-Загородня, Наталія Гоголь, Наталія Гричаник,
Марина Кабиш, Галина Кузнецова, Наталія Медвідь,
Анатолій Новиков

Підп. до розповсюдження 30.08.2026.
Формат 60x84/16. Умов. друк. арк. 4,24. Зам. №3592
Облік.-вид. арк. 2,78. Папір офсетний. Гарнітура Таймс.
Видавництво Глухівського національного педагогічного
університету імені Олександра Довженка
41400, м. Глухів, Сумська обл., вул. Київська, 24
тел/факс (05444) 2-33-06.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи СМв №046 від 16 червня 2014 року