**Тема. Текстове оформлення довідково-інформаційних документів**

Види службових листів. Ділове листування. Вимоги до офіційного листування. Етикет ділового листування. Кореспонденція за характером інформації. Телеграма. Факс. Оформлення довідково-інформаційних документів: оголошення, запрошення, доповідні і пояснювальні записки, виробничі звіти. Виробничі протоколи. Витяг з протоколу.

**Студенти повинні:**

***знати***нормативи оформлення довідково-інформаційної документації, класифікацію службових листів, правила ділового листування, склад реквізитів;

***вміти*** оформляти довідково-інформаційні документи, складати різні види ділових листів, правильно писати виробничі протоколи та витяги з протоколів.

**Література**

1. Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери: Навчальний посібник. - К.: А.С.К., 2003. – 400с.
2. Зубков М.Г. Мова ділових паперів. – Харків: Торсінг, 2001. – 384 с.
3. Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців: Навчальний посібник. – К.: Арій, 2008. – 424 с.
4. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: модульний курс. – К., 2008. – 448 с.

**Методичні вказівки**

Під час вивчення цієї теми студентам слід звернути увагу: на види службових листів, як правильно вести ділове листування, які використовувати етикетні формули під час листування; як правильно оформити телеграму та відправити факс.

**Службові листи**

***Службовий лист*** – це один із основних засобів обміну інформацією між громадянами, установами, організаціями і підприємствами, а також засобом оперативного управління діяльністю організацій і установ.

Усі листи поділяються на такі види: ділові; особисті (приватні); рекомендаційні; прямої поштової реклами.

Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами.

За функціональними ознаками службові листи поділяють на такі, що потребують відповіді, й такі, що її не потребують.

До листів, що потребують відповіді, належать:

• **листи-прохання;**

**• листи-звернення;**

**• листи-пропозиції;**

**• листи-запити;**

**• листи-вимоги.**

**До листів, що не потребують відповіді, належать:**

**• листи-попередження;**

**• листи-нагадування;**

**• листи-підтвердження;**

**• листи-відмови;**

**• супровідні листи;**

**• гарантійні листи;**

**• листи-повідомлення;**

**• листи-розпорядження.**

За кількістю адресатів розрізняють **звичайні**, **циркулярні** й **колективні** листи. Звичайний лист надсилають на адресу однієї інстанції, циркулярний лист — цілій низці установ, колективний лист — на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

Написання ділового листа — це справжнє мистецтво, адже тексти листів найменшою мірою трафаретизовані та уніфіковані. «Зазвичай ми дбаємо лише про те, щоб чітко і лаконічно викласти інформацію, а забуваємо, що ця кореспонденція не просто важлива частина бізнесу, а й наше обличчя». Щоб оволодіти мистецтвом листування, слід засвоїти правила ведення ділової кореспонденції.

**Реквізити листа та їх оформлення**

Службові листи пишуть чи друкують на бланку або чистому аркуші паперу. Основні реквізити листа за державним стандартом такі:

1. Державний герб. Має бути розташований посередині бланка або ліворуч над серединою рядка з назвою організації.

2. Емблема організації, установи чи підприємства. Відтворюється поряд із назвою організації.

3. Зображення державних нагород. Розташовуються у верхньому лівому кутку або посередині.

4. Код організації, установи чи підприємства. Зазначається у верхньому правому кутку.

5. Повна назва установи, організації чи підприємства — автора листа. Відтворюється угорі ліворуч за допомогою штампа або друкарським способом.

6. Назва структурного підрозділу. Дозволяється друкувати машинописним способом у верхньому лівому кутку.

7. Індекс підприємства зв'язку, поштова й телеграфна адреси, номер телетайпа, номери телефону, факсу. Розташовують у верхньому лівому кутку, оформляють відповідно до поштових правил. Для здійснення розрахунково-грошових операцій на бланках листів указують номер розрахункового рахунка у відділенні банку.

Наприклад: *Розрахунковий рахунок № 3467059 у Залізничному УСБ м. Києва, МФО 322034*

8. Дату (день, місяць, рік) записують здебільшого словесноцифровим способом (24 серпня 1998 р.). На бланках дату листа ставлять ліворуч угорі на спеціально відведеному для цього місці.

Якщо лист написаний не на бланку, то дату вказують під текстом зліва.

9. Адресат. Листи адресують організації, установі чи підприємству, службовій або приватній особі. Назву установи і структурного підрозділу подають у називному відмінку, а найменування посади й прізвище — у давальному.

Наприклад: *Друкарня видавництва «Україна» Савченку І. П.*

Якщо листа адресовано керівникові установи, назва якої входить у найменування посади, то прізвище й посаду подають у давальному відмінку, а назву установи — у родовому.

Наприклад: *Директору Рівненського професійно-технічного училища № 63 Бондаренку П. П.*

В адресі можна вказувати лише назву посади, без прізвища та ініціалів особи, яка цю посаду обіймає. Це припустимо тільки за умови, якщо ця посада єдина в установі, організації чи на підприємстві.

Наприклад:

*Директору загальноосвітньої*

*середньої школи № 1*

*Генеральному директору*

*заводу «Термінал»*

Якщо особа, якій надсилають листа, має вчене звання або науковий ступінь, то ці відомості подають перед прізвищем. Ступені й звання можна записувати у скороченій формі.

Наприклад:

*РекторуДніпропетровського*

*державного університету*

*проф. Степанишину Л. П.*

До реквізиту «адресат» може входити поштова адреса. Слід пам'ятати: якщо лист адресовано установі, поштову адресу вказують після назви установи, структурного підрозділу й прізвища службової особи.

Наприклад:

*Правління ЖБК «Мир-98»*

*Відділ кадрів*

*Васильченку Ф. К.*

*04060 Київ-60, вул. Грінченка, 8*/2

Реквізити адресата друкують з правого боку у верхній частині сторінки. Кожний елемент — назву установи, підрозділу, посаду, прізвище та ініціали особи, поштову адресу — подають з нового рядка і з великої літери. На конверті повторюють адресу отримувача листа, починаючи з «Кому», а потім указують «Куди».

10. Текст листа складається з двох частин: опису фактів абоподій, що послужили підставою для написання листа; висновків тапропозицій.

11. Позначку про наявність додатка роблять ліворуч під текстом з нового рядка. Є два способи оформлення цього реквізиту:

1) якщо лист містить додатки, про які згадувалося в тексті, або ті, що пояснюють його зміст, то відмітку оформляють так:

*Додаток: на 4 арк. у 2 прим.*

2) якщо лист містить додатки, не зазначені в тексті, то їх слід перелічити із вказівкою на кількість сторінок у кожному з них і кількість примірників:

*Додатки:*

*1. Проект реконструкції ділянки: на 2 арк. в 1 прим.*

*2. Акт прийняття нових будівельних матеріалів: на 4 арк. у 1 прим.*

Якщо ж лист містить велику кількість додатків, то окремо складають їх список, а в листі після тексту зазначають: Додаток: відповідно до списку на 10 арк.

12. Підписує службовий лист переважно керівник установи (організації, підприємства), його заступник чи керівник структурного підрозділу. Якщо лист написано на бланку установи, то зазначають лише посаду, ініціали та прізвище особи, яка підписує лист (назву установи не повторюють). Наприклад:

*Генеральний директор (підпис) Є. Г. Прокоф'єв*

*Голова оргкомітету (підпис) Г. К. Мусієнко*

Якщо лист написано не на бланку, то вказують повну назву установи, посаду, ініціали та прізвище особи, котра підписує лист. Наприклад:

*Директор видавництва «Освіта» (п і д п и с) С. В. Лосєв*

**Вимоги до тексту листа**

Основою службового листа є текст, який має чітко відбивати причину та мету його написання, розкривати суть конкретної справи, містити переконливі докази, аргументи. Щоб текст листа був бездоганним, він має характеризуватися такими найважливішими ознаками:

**- правильністю**, тобто відповідати літературним нормам, що діють у мовній системі (орфографічним, лексичним, морфологічним, синтаксичним, стилістичним, пунктуаційним). Якщо виникають труднощі під час написання окремих слів, з'являються сумніви щодо того чи іншого розділового знака, слід відшукати потрібне слово у словнику чи довіднику, знайти правила, в яких узагальнюються схожі випадки;

**- змістовністю**, яка передбачає глибоке осмислення теми, головної думки листа, уникнення всього зайвого. Слід викладати думки чітко й по суті, уникати багатослів'я, двозначності;

**- послідовністю** та **логічністю викладу**. Пишучи листа, необхідно стежити за перебігом своїх думок, зосереджуючи увагу на найістотнішому. Закони логіки не повинні порушуватися ні в загальній системі викладу тексту, ні в переходах від однієї частини до іншої. Ці переходи можна вдало здійснювати за допомогою таких зв'язок:

*Хотіли б також нагадати про...*

*Водночас хочемо наголосити на...*

*Окрім того, наважуємося (дозволимо собі) нагадати Вам ще й про те, що...*

*Вважаємо за доцільне (потрібне)...*

*Хотілося б звернути Вашу увагу...*

*Не зайвим буде нагадати...*

*Крім зазначених вище причин...*

*При нагоді просимо Вас...*

*Зважте також і на те...*

*Принагідна хотіли б...*

*Ми також намагаємося...*

*Ще раз хочемо подякувати Вам...*

*Необхідно зазначити й те, що...;*

- **мовним багатством**, що передбачає використання різноманітних засобів вираження думок, уникнення невиправданого повторення слів, однотипних конструкцій речень;

**- точністю,** яка великою мірою залежить від ерудиції та глибини знань особистості, а також від багатства активного словникового запасу. Виражаючи власні думки, слід добирати слова, що найбільшою мірою відповідають висловлюваному змісту. Суть справи треба викладати якомога зрозуміліше, так, щоб написане не викликало сумнівів або запитань;

**- доречністю** та **доцільністю**, що залежить насамперед від того, як повно і глибоко ви оцінюєте ситуацію спілкування, інтереси адресата. При цьому потрібно уникати всього, що може неприємно вразити, викликати роздратування.

**Пам'ятайте:**

висловлювати претензії, писати листи-нагадування, відмови завжди треба в тактовній, ввічливій формі. Щоб не увиразнювати гостроти стосунків із партнером, варто віддавати перевагу не активній, а пасивній формі дієслів.

Наприклад:

*Ви ще не висловили своїх пропозицій — Вами ще не висловлені пропозиції.*

Отже, правильно оформлений, недвозначний за змістом, бездоганний з погляду структури, грамотно написаний лист стане запорукою успіху вашої справи, сприятиме створенню доброго враження про вас. Якщо ви прагнете оволодіти мистецтвом ділового листування, слід дотримуватися певних правил його ведення.

**Оформлення листа**

Службові листи друкують на комп'ютері, друкарській машинці або пишуть на чистому бланку лише з одного боку. Певна річ, на бланку друкують тільки першу сторінку листа, а наступні — на чистих аркушах. Для зручності з обох боків сторінки залишають поля: ліве — не менш як 30 мм; праве — не менше 8 мм; верхнє — 20 мм; нижнє — 16 — 19 мм.

**Нумерація сторінок**. У листах, оформлених на двох і більше аркушах паперу, нумерацію сторінок починають з другої. Номери сторінок проставляють посередині верхнього поля арабськими цифрами на відстані не менш як 10 мм від верхнього краю. Біля цифр не ставлять ніяких позначок.

**Рубрикація.** Це членування тексту на складові, графічне відокремлення однієї частини від іншої. Рубрикація є зовнішнім вираженням композиційної будови листа. Найпростіша рубрикація в листах — поділ тексту на абзаци.

**Абзац** указує на перехід від однієї думки до іншої і має становити три інтервали від поля. Типовий абзац має три частини:

1) **зачин** (формулюється тема абзацу, тобто повідомляється, про що йтиметься далі);

2) **фраза** (викладається головна інформація абзацу);

3) **коментарі** (підсумовується те, про що йшлося в абзаці).

Наприклад:

*Щиро вдячний Вам за запрошення взяти участь у роботі науково-практичної конференції «Нові технології у поліграфії». Ваше запрошення дуже важливе для мене, однак, на превеликий жаль, обставини складаються так, що я змушений відмовитися.*

*Сподіваюся, що моя відмова не образить Вас і в майбутньому ми ще зможемо плідно співпрацювати.*

*З повагою...*

Текст листа друкується через півтора чи два інтервали. У тексті не повинно бути виправлень чи підчищень.

Не слід надсилати листа, написаного через копіювальний папір, це свідчить про неповагу до адресата.

Узвичаєно відповідати на листи якомога швидше. Фахівці з культури ділового листування конкретизують термін написання відповіді адресатові залежно від змісту листа.

Правила ввічливості вимагають відповісти на одержаний лист протягом 7—10 днів.

Отримавши лист-запит, що потребує докладного розгляду, слід упродовж трьох днів повідомити, що лист одержано, й дати остаточну відповідь протягом 30 днів.

**Лист-вітання** можна надсилати упродовж 8 днів з моменту отримання повідомлення про певну врочистість.

**Лист-співчуття** надсилається протягом 10 днів після сумної події.

Не слід відповідати на листа нашвидкуруч, зопалу, одразу після одержання прикрих, вражаючих відомостей. Неодмінно заспокойтеся, подумки чітко сформулюйте, що саме ви маєте написати, й лише потім викладайте думки на папері.

**Етикет ділового листування**

Фахівці з проблем культури ділового мовлення пропонують під час написання листа дотримуватися таких правил:

1. Починати листа необхідно із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості. Проблема вибору звертання є доволі делікатною. Найпоширенішими є такі звертання:

*Шановний/а (ім'я та по батькові)!*

*Шановний/а пане (пані)...!*

*Шановні панове (колеги)!*

*Вельмишановний добродію!*

*Глибоко шановний пане!*

У сучасному діловому листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати на його професію.

*Високо достойний пане Міністр !*

*Вельмишановний професоре!*

*Шановний вчителю!*

*Високоповажний пане ректоре!*

Не слід забувати про те, що в українській мові звертання вживаються у формі кличного відмінка. Відсутність звертання може бути витлумачено як зневага до адресата і порушення етикету ділового листування.

Наявність звертання не вичерпує проблеми про правильно початий лист, щоб він справив на адресата належне враження.

2. Дуже важливо ретельно обміркувати початкову фразу листа, від якої може багато залежати, Адже саме вона має переконати адресата у правомірності написання листа. Якщо це лист – відповідь на запит, на запрошення, лист-подяка, то вже у першому ж реченні буде доречним ввічливо висловити вдячність.

*Хочемо висловити свою вдячність за ...*

*Перш за все дозвольте подякувати Вам за ...*

*Цей лист – вияв нашої вдячності за ...*

*Дозвольте висловити свою вдячність ...*

*Вдячні Вам за запрошення ...*

*Дякуємо за надану змогу ...*

У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами:

*Із вдячністю підтверджуємо отримання листа-відповіді...*

*Офіційно підтверджуємо свою згоду на ...*

*Підтверджуємо отримання Вашої телеграми....*

Поширеними вступними фразами в ділових листах є посилання на попередній лист, телефонну розмову, подію, зустріч:

*У відповіді на Ваш лист від (дата) ...*

*Відповідаючи на Ваш запит від (дата) ...*

*Відповідно до контракту (домовленості) ...*

У діловому світі з різних причин (ви на кілька днів затрималися з відповіддю, не змогли вчасно виконати замовлення, надійшла скарга від замовників, запізнилися на зустріч з клієнтом) іноді виникають такі ситуації, коли потрібно вибачитися, перепросити за неприємності, яких ви завдали адресату. У такому разі листа слід розпочинати так:

*Хочемо вибачитися за завдані Вам зайві турботи.*

*Щиро просимо вибачення за затримку з відповіддю.*

*Вибачте нам вельми незручно, що ...*

*Просимо вибачення за створені Вам не з нашої вини незручності.*

*Перепрошуємо за зайві хвилювання з приводу ...*

3. Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить від змісту листа. Можна повторити подяку, висловлену на початку листа, чи просто подякувати за допомогу, оскільки слово “дякую” – найуживаніше слово кожного порядного комерсанта, підприємця, банкіра, кожної ділової людини

**Основні приписи мовного етикету**

Різні ситуації спілкування вимагають певних мовних зворотів, використання яких дає можливість налагодити контакт, взаєморозуміння, створити сприятливу психологічну обстановку, підтримати спілкування в необхідній тональності відповідно до соціального положення учасників спілкування.

1. Завдання встановлення контакту із адресатом, привертання його уваги покладається на звертання.

Звертання традиційно використовується в усному мовленні, в напівофіційних листах, листах-запрошеннях, адресованих конкретним особам.

***Звертання*** – обов’язковий елемент у комерційному листуванні. Останнім часом нерідко використовується і в діловій кореспонденції, якщо необхідно звернутися безпосередньо до посадової особи.

Нормативною формою звертання в українській мові є кличний відмінок: Юрію Володимировичу, Петре Івановичу, Зоє Петрівно. Причому, у кличному відмінку ставиться і загальне слово, і власна назва: пані Світлано, пане інспекторе, хоча можливі і такі форми звертання: пане офіцер, пане президент, які вважаються більш офіційними.

При звертанні до адресата враховується його вік, службове положення, сфера діяльності, тип взаємин із співрозмовником тощо.

Найзагальнішими формулами звертання, які можуть використовуватися незалежно від зазначених факторів, є такі:

*Шановний пане Володимире!*

*Вельмишановний пане Олексію!*

*Шановний добродію Коваленко В.І.!*

При звертанні до посадових осіб вищих і центральних органів державної влади й управління, президентів товариств, компаній фірм, інших осіб можливе звертання із зазначенням посади без прізвища:

*Шановний пане президент!*

*Шановний пане мер!*

*Шановний пане міністр!*

*Шановний лікарю!*

*Вельмишановний професоре!*

*Пане вчителю!*

У листах-запрошеннях можливе звертання на ім’я й по батькові:

*Шановний Миколо Яновичу!*

*Шановна Маріє Йосипівно!*

Етикет вимагає: якщо документ починається формулою особистого звертання до адресата, то й закінчуватися повинен формулою ввічливості “*З повагою* … “.

У ділових листах прийняте формулювання від першої особи множини – оскільки автори діють від імені організації, установи, підприємства:

Нагадуємо, що термін виконання нашого замовлення…

Просимо повідомити про можливість виготовлення партії ЕККА…

Пропонуємо нові зразки продукції…

2. Слід пам’ятати, що займенник *Ви* в усіх відмінкових формах пишеться з великої літери.

3. Готуючи відповідь на лист, зверніть увагу на оформлення вхідного документа: якщо його підписав керівник, то відповідь слід адресувати йому, причому підписану теж керівником, а не його заступником.

4. Не поспішайте категорично висловлювати відмову на звернене до вас прохання, якого ви не можете виконати – поясніть відмову; подумайте, що можете запропонувати натомість; порекомендуйте звернутися в іншу організацію або трохи пізніше – до вас.

Пам’ятайте про можливість використання вставних слів, які дозволять трохи пом’якшити негативну відповідь не лише в листах, а й в інших ситуаціях офіційного спілкування (на жаль, на превеликий жаль, незважаючи на наше бажання вам допомогти...; засмучені необхідністю відмовити...; нам дуже шкода, але…; дуже прикро, проте…; щиро жалкуємо, але…) та пасивних конструкцій, які акцентують увагу на дії, а не на виконавцеві*: Наказ Вами не виконується* замість *Ви не виконуєте наказ.*

***Телеграма*** – це документ, що становить буквено-цифрове повідомлення, передане за допомогою телеграфного зв’язку (телеграфом).

Використовуються у разі необхідності вирішення термінових питань. За терміновістю телеграми бувають **прості, термінові, “блискавки”, урядові**.

Характерна риса телеграм – особлива стислість. Друкують без абзаців. Вони повинні бути стислими і недвозначними. Не рекомендується вживати прийменники, сполучники, займенники, вигуки, частки (крім частки “не”). Не допускається: переносити слова тексту телеграми з одного рядка на інший; робити будь-які виправлення. У разі потреби замість розділових та інших знаків використовують умовні позначення: КРПК, КМ, ЛПК, НР (номер), ДВК (двокрапка). Знаки “-” (мінус), “+” (плюс), % (процент) пишуть словами; однозначні числа – переважно словами, багатозначні – цифрами.

Оформляються на спеціальних бланках або на чистому аркуші паперу. Друкується телеграма у двох примірниках, з одного боку аркуша великими літерами через два інтервали між рядками.

Інформація, яка не підлягає передачі (назва і поштова адреса відправника, підпис посадової особи, дата, індекс), друкується, як правило, під суцільною рискою нижче від основного тексту. Телеграма візується виконавцем, підписується керівником, завіряється печаткою.

**Реквізити телеграми**: назва виду документа; категорія; адресат і телеграфна адреса; текст із зазначенням особи, що підписала телеграму; назва організації-відправника; поштова адреса; підпис; дата; індекс; печатка.

Розрізняють **ініціативні телеграми** і **телеграми-відповіді.**

У телеграмах-відповідях на початку тексту зазначають номер документа, на який дають відповідь, а в кінці – вихідний номер, після чого зазначають назву підприємства (скорочено), посаду (в разі потреби), прізвище особи, яка підписала телеграму.

***Зразок*:**

ТЕЛЕГРАМА

КИЇВ 164 ВУЛ САНІНА 57 ТРЕСТ УКРПРОМБУД

ПІДТВЕРДЖУЄМО ЗГОДУ КОЛЕКТИВУ БУДІВЕЛЬНОЇ ДІЛЬНИЦІ ТЕРНОШЛЬПРОМБУД

НАДАЛІ ЛИШАТИСЯ СТРУКТУРНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ТРЕСТУ УКРПРОМБУД НАЧАЛЬНИК

КОЛОУСОВ ЧЛЕН РАДИ ТРЕСТУ САЙКО

Тернопіль вул. Стеценка 7

Спеціалізована будівельна дільниця

Тернопільукрбуд

Начальник підпис С. С. Колоусов

12.03.2008

***Телефонограма*** – це документ, що є оперативним повідомленням, переданим телефоном. Текст телефонограми повинен бути лаконічним, чітким, стислим, (як правило, до 50 слів), конкретним. Складену та оформлену телефонограму повинен підписати керівник або інший відповідальний працівник установи, організації.

Телефонограми оформляють на загальних, трафаретних або спеціальних бланках.

Реквізити телефонограми: назва установи, організації; назва виду документа; адресат; дата; індекс; текст; підпис.

Крім цього, на телефонограмі зазначається прізвище особи – передавача телефонограми, номер службового телефону, час передачі; посада і прізвище особи, яка прийняла телефонограму, номер її службового телефону.

Складена вихідна телефонограма підписується, реєструється в журналі вихідної кореспонденції і передається адресатові телефоном. Вхідна телефонограма записується працівником організації – одержувачем, друкується на окремому аркуші та передається для розгляду керівником.

На підприємствах з невеликим обсягом документообігу телефонограми записують від руки у спеціальних журналах.

***Радіограма***— це повідомлення, передане по радіо.

***Зразок*:**

**Телефонограма № 348**

від 6 листопада 2008 року

Від кого: Український державний університет харчових технологій

Телефон 261-57-94

Кому Віннику В. А. Передав Собко О. В.

Прийняв Зюбрецький В. М.

год. 12 хв. 45

Просимо професора Вінника В.А. взяти участь у конференції 14—18 листопада. Запрошення висилаємо поштою.

Оргкомітет

Проректор В. С. Бойко

***Факс*** - це спосіб передачі різних за змістом документів за допомогою телекомунікативного зв'язку та принтера.

Факс – це службовий документ, одержаний за допомогою телефакса телефонними каналами зв’язку. Факс становить ксерокопію переданого документа. Факс оформляють так само, як і службовий лист.

Додаткові дані, що їх автоматично проставляє апарат – це: зазначення відправника (його коду), дата та час передавання документа, номер телефакса, з якого передано інформацію, кількість сторінок.

Відправник факса (адресант) має одержати підтвердження про те, що адресат одержав інформацію. Головною є графа “RESULTS”, в якій у разі одержання повідомлення повністю і без помилок проставляється “OK”; якщо були збої, - то “NG”.

Якщо одержані факси містять дуже важливу інформацію і призначені для тривалого користування, то їх слід скопіювати, оскільки папір, що використовують для факсів, дуже тонкий.

Здебільшого листування з комерційних питань зберігають 3 роки. Службове листування з інофірмами щодо найважливіших питань зберігають не менше 10 років.

**Реквізити:**

Місце відправлення.

Адресат.

Телефон місця відправлення.

Дата й час відправлення.

Кількість сторінок (при потребі).

Вони подаються англійською мовою або українською зліва і записуються латинськими літерами. Текст факсу пишеться без скорочень.

Факс — це поширений, але менш доступний спосіб передачі інформації, ніж телефон або телеграф. Тому одне й теж саме місце відправлення (місце призначення) може бути адресою різних авторів (адресатів). У цьому полягає особливість реквізитів факсу.

**Зразок:**

FROM: MIN SEM I MOL

PHONE NO. 044 2284450

Nov. 24 1999 01: 04 АМ

16 червня 2002 року Український інститут соціальних

Соціальна служба для молоді досліджень Марія Купчинська

Український інститут соціальних вул.. Десятинна, 14,

м. Києва Київ - 25

Олександр Мельничук тел.. 228 25 70 тел./факс 228 36 19

вул. Б Хмельницького, 44, Е-mail: [queenm@smcnfss.Freenet](mailto:queenm@smcnfss.Freenet)

Київ-30 Kiev. ua

тел.: 246 53 58; 069 №4319

E-mail: ssm@socserv.Freenet.Kiev.ua

Чи зашкалює "Молодіжний барометр"?

Молодь завжди уособлювала майбутнє будь-якого суспільства. Творча уява, ідеали, енергія і потенціал молод; мають важливе значення для забезпечення постійного та стабільного розвитку суспільства, у якому вона живе.

Молодь Києва неоднорідна, специфічна у своїх запитах, інтересах і потребах, радикальніша у своїх потягах, ніж інші соціально-демографічні групи, освіченіша за тих, хто живе в інших регіонах.

Проблеми, які найбільше непокоять молодь, стосуються матеріального становища, житлових умов, змістовного дозвілля.

Отже, проблеми. І ніхто не заперечить, що необхідно їх вирішувати. Але хто це має робити?

За інформацією Соціальної служби для молоді Київської міської державної адміністрації 71% громадян вважає, що молодіжними проблемами повинна займатися сама молодь за підтримки держави.

У столиці зафіксовано близько 400 дитячих та молодіжних громадських організацій.

Здебільшого молодіжні проблеми у свідомості людей існують досить уявно, а пов'язана з ними небезпека видається примарною. Часто молодь не довіряє статистичним даним офіційних установ.

Тому з січня 2002 року за ініціативи Соціальної служби для молоді Київської міської державної адміністрації спільно з Українським інститутом соціальних досліджень та Дитячим Фондом ООН (ЮНІСЕФ) вперше в Україні було впроваджено програму "Молодіжний барометр".

Підтримайте молодіжну ініціативу! Запрошуємо Вас взяти участь у засіданні круглого столу

16 червня 2002 року об 11.00 за адресою: вул. Десятинна, 14

(актовий зал).

**Оформлення довідково-інформаційних документів**

***Оголошення***

Це документ, у якому подається потрібна інформація, адресована певному колу зацікавлених осіб. За змістом оголошення поділяються на два види:

- оголошення про майбутню подію;

- оголошення про потребу в послугах або можливість їх надання.

Оголошення про майбутню подію має такі **реквізити:**

Назва виду документа.

Текст, що містить: - дату;

- місце;

- організатора;

- зміст (порядок денний) події;

- коло осіб, які запрошуються на подію;

- умови входу (платний чи вільний).

Підпис (назва установи або колегіального органу, прізвище або посада особи, яка дає оголошення) — якщо потрібно.

Оголошення про потребу в послугах або можливість їх надання містить такі **реквізити:**

1 .Назва виду документа.

2. Заголовок.

3. Текст.

4. Адреса автора оголошення.

Часто в оголошеннях цього виду на місці назви документа („Оголошення”) розміщують (для економії місця, стислості та інформаційної насиченості) заголовок, функцію якого виконує ключове слово чи словосполучення з тексту: „Найму”, „Продам”, „Потрібні”, „Робота за кордоном” тощо. Обсяг адреси визначає автор оголошення (поштова, телефакс, маршрут проїзду).

Текст оголошень обох видів може бути різним за обсягом: від максимально стислого до розгорнутого, який наближається до проспекту. Сучасні економічні відносини створюють передумови того, що часто оголошення наближаються до реклами за стилем викладу: в них використовуються риторичні звертання та запитання, оцінні, емоційно насичені слова, прикметники у формі ступенів порівняння, неповні речення тощо.

**Зразок 1:**

До уваги акціонерів ВАТ "Київелектромонтаж"!

10 липня 2009 року о 15-й годині

за адресою: м. Київ, вул. Саксаганського, 67

відбудуться загальні збори акціонерів.

Порядок денний:

1. Затвердження основних напрямів діяльності на 2002 рік.

2. Затвердження статуту.

З. Вибори голови правління.

Початок реєстрації о 12-й годині.

Організаційна комісія працює з 9:00 до 18:00 год.

Тел. 220-16-85

Правління

**Зразок 2:**

**ОГОЛОШЕННЯ**

Акціонерний банк «Бонус-банк»

пропонує:

відкриття і ведення рахунків юридичних осіб;

розрахунково-касове обслуговування клієнтів на вигідних умовах;

приймання депозитних вкладів від юридичних осіб на різні строки (мінімальна сума вкладу 100 грн, процентна ставка за домовленістю).

Просп. Возз’єднання, 15 (Дарницький район)

Тел. 567-55-87, 546-67-98

***Запрошення (****повідомлення****)***

Це документ, що містить коротку інформацію про подію або захід і адресується конкретній особі чи організації. Запрошуючи взяти активну участь або пасивну участь в анонсованому заході, цей документ завжди повинен бути за змістом ввічливим та коректним і містити дані про дату, місце, час, характер зібрання й умови, що висуваються перед його учасниками.

**Реквізити:**

1. Назва виду документа.
2. Звернення до адресата (у Кл. формі):

* статус (посада);
* прізвище;
* ім’я;
* ім’я по батькові.

1. Текст, що містить:

* дату і час заходу;
* місце проведення;
* назва заходу;
* порядок денний, тематику подій;
* прізвища доповідачів у послідовності заявленого виступу;
* маршрут проїзду (якщо треба);
* контактний телефон для довідок.

1. Посада (статус), підпис, ініціали та прізвище адресанта або назва структури, яка запрошує.
2. Печатка (якщо треба).

Текст запрошення (повідомлення) залежить від характеру заходу, статусу і місця, яке відводиться у ньому адресатові.

Документ може бути й без назви і починатися з шанобливого звернення:

* *Шановний (-а, -і)…*
* *Глибокошановний (-а, -і)…*
* *Вельмишановний (-а,-і)…*
* *Добродію (-йко, -ї)…*
* *Пане (-і, -но, -ове)…* тощо.

За формуляром і змістом цей документ подібний до службового листа-запрошення чи оголошення.

**Зразок 1:**

Шановний пане…!

Міністерство України у справах сім’ї та молоді спільно з Міністерством освіти і науки України проводять у рамках акції «Передаймо нащадкам наш скарб – рідну мову» «круглий стіл» на тему «Українським учням – українське слово».

Запрошуємо Вас взяти участь у роботі «круглого столу»,засідання якого відбудеться 20 вересня 2008 р. о 16 год. в залі засідань колегії Міністерства у справах сім’ї та молоді (вул.. Десятинна,14, к. 319).

З повагою……

**Зразок 2:**

Вельмишановна пані…!

Маємо честь запросити Вас на відкриття персональної виставки, присвяченої …річчю творчої діяльності …

Урочистісь відбудеться… (дата, адреса).

***Доповідна записка***

Це документ, адресований керівникові даної або вищої організації. Він містить у собі обґрунтований виклад з конкретного питання з висновками та пропозиціями. Доповідні записки можуть бути: **звітними, інформаційними, ініціативними** також **внутрішніми (**адресуються керівникові установи або підрозділу, де працює укладач)і **зовнішніми (**адресуються керівниковівищої організації**).**

Доповідні записки внутрішнього характеру оформляються, як правило, на чистих аркушах паперу та підписуються автором.

Зовнішні доповідні записки складаються на бланках і повинні мати підпис керівника ОДПС або його заступника.

Різновидом доповідної записки є **пропозиція.** Це документ, в якому особа, установа) висловлює конкретні пропозиції із певних питань. Текст пропозиції містить лише вступ (обгрунтування) та висновки (перелік пропозицій).

**Реквізити** доповідної записки (зовнішньої): назва установи, організації – автора документа; назва виду документа; дата; індекс; місце складання; адресат; заголовок до тексту; текст; підпис.

**Зразок:**

Директору ВАТ «Завод

вимірювальних приладів»

Загинайлу І. М.

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

22.11.2006

м. Київ

20 листопада 2006 року технік ІІ категорії технічного відділу Вакуленко Михайло Віталійович був відсутній на роботі без поважних причин в період з 11.00 до 13.00 та з 15.00 до 17.30. У сукупності Вакуленко М. В. був відсутній на роботі протягом робочого дня 4 год. 30 хв.

21 листопада 2006 року Вакуленка М. В. було запрошено до кабінету начальника технічного відділу, де йому було запропоновано дати пояснення з приводу самовільного полишення роботи, що мало місце 20 листопада 2006 року. Дати письмове пояснення з приводу своєї відсутності на роботі Вакуленко М. В. відмовився, будь-яких виправдних документів не надав.

Про відсутність Вакуленка М. В. на роботі 20 листопада 2006 року більше трьох годин протягом робочого дня та відмову надати з приводу цього письмове пояснення складено відповідні акти.

Враховуючи, що Вакуленко М. В. і раніше порушував трудову дисципліну, до виконання своїх функціональних обов’язків ставиться несумлінно, планові завдання не виконує, за що його позбавили преміальних виплат за ІІІ квартал і до нього неодноразово застосовували заходи громадського впливу, вважаю за потрібне за грубе порушення трудової дисципліни, що мало місце 20 листопада 2006 року, застосувати до нього найсуворіше дисциплінарне стягнення, передбачене законом, — звільнення.

Начальник технічного відділу підпис С.Л. Кравченко

***Пояснювальна записка***

Це документ, яким пояснюється зміст окремих положень основного документа (плану, звіту тощо.) або розкриваються причини невиконання певного доручення, порушення трудової дисципліни тощо.

За своїм змістом і призначенням пояснювальні записки поділяються на дві групи: службові (оформляються на бланку) і особисті.

Вимоги до оформлення пояснювальних записок аналогічні до складання довідок і доповідних записок.

Службова пояснювальна записка містить такі **реквізити:**

1. Назва структурного підрозділу, звідки надійшов документ (розміщується вгорі ліворуч).

2. Адресат (посада, установа, прізвище, ініціали, розміщується вгорі праворуч).

3. Назва документа.

4. Дата.

5. Номер.

6. Заголовок (Про…).

7. Текст.

8. Посада адресанта.

9. Підпис, ініціали, прізвище адресанта.

**Зразок службової пояснювальної записки:**

Проректору

відділу капітального будівництва

адміністративно-господарської роботи

Литовченку Г.О.

Пояснювальна записка

12.11.2008 р.

№ 22-1/18

Про тимчасове припинення електропостачання.

11.11.2008 р. о 18.30 було припинено електропостачання в гуртожитках № 3, 5, 12, 14 по вул. Миру в зв’язку з тим, що шквальним вітром було зламано дерево в районі підстанції № 2, яке впало й пошкодило лінію електропередач.

Подачу електроенергії було терміново припинено. Пошкодження було усунено протягом наступних двох годин. Електропостачання було повністю відновлене о 20.35.

Інженер-електрик (підпис) Р. О. Шведов

**Особисті пояснювальні записки** часто пишуться з такими **реквізитами:**

1. Адресат (посада, установа, прізвище, ініціали).

2. Адресант (посада, установа, прізвище, ініціали).

3. Назва документа.

4. Текст.

5. Дата.

6. Підпис, ініціали, прізвище адресанта.

**Зразок особистої пояснювальної записки:**

Декану факультету іноземних

мов ЛДУ

проф. Дацишину А.П.

студента курсу факультету

іноземних мов гр. 11-АМ

Чернавського Олега Вікторовича

Пояснювальна записка

Я не відвідував заняття з 24.10 до 28.10.2008 р. у зв’язку з перебуванням у лікарні за місцем проживання батьків. Довідка додається.

29.10.2008 (підпис) О.В. Чернавський

***Звіт*** – це документ про стан (хід) виконання доручень, завдань, планів.

Він може бути табличної або текстової форми (залежно від тематики звіту).

Звіти можуть бути **зовнішніми** (для ОДПС вищого рівня) і **внутрішніми.**

Оформлятися звіти можуть на трафаретних бланках або звичайних аркушах паперу. **Реквізитами** звіту, як правило, є: назва документа (Звіт) і його тематичне спрямування; звітний період; назва органу, що звітує; підпис; дата.

Звіти бувають статистичні (цифрові) й текстові. Статистичні звіти пишуться на спеціальних, виготовлених друкарським способом бланках, текстові — на звичайному папері. Матеріал звіту охоплює точно визначений період часу.

**Схема звіту** така:

1) у заголовку, крім слова Звіт, подаються відомості про те, яка організація чи установа звітує, за який період, за який вид роботи;

2) у вступній частині вказується коло завдань, які було поставлено перед організацією чи установою за звітний період;

3) наступна частина звіту має містити точний опис виконаної

роботи із зазначенням позитивних і негативних прикладів; інформаційні документи

4) у звіті мають бути висновки, пропозиції, перспективи на майбутнє;

5) підпис відповідальної особи установи чи організації або службової особи, яка писала звіт;

6) дата складання звіту;

7) печатка установи (якщо це потрібно). Звіт має характеризуватися чіткістю побудови, логічною послідовністю викладу матеріалу й містити вичерпні відповіді на всі запитання схеми, а також узагальнення і висновки.

Якщо звіт дуже великий за обсягом, частини його матимуть заголовки, які повинні бути короткими й відповідати змістові.

Звіт допомагає вивчити, перевірити й узагальнити чиюсь роботу, знайти в ній позитивне та негативне, зробити висновки, намітити перспективи.

**Зразок 1:**

**Звіт про роботу**

**департаменту професійно-технічної освіти за 2009 рік.**

Протягом 2009 року діяльність департаменту професійно-технічної освіти здійснювалася за наступними стратегічними напрямами розвитку професійно – технічної освіти України:

1. **Створення системи забезпечення якості професійно-технічної освіти** 
   * розроблено та впроваджено державні стандарти професійно-технічної освіти з 170 робітничих професій;
   * розроблено проекти професійних стандартів і модульних програм навчання, основаних на компетенціях, за 5 професіями (кухар, кравець, продавець продовольчих і непродовольчих товарів, офіціант, покоївка);
   * розроблено методологію складання інтегрованих навчальних планів та програм для професійної підготовки за освітньо-кваліфікаційними рівнями «кваліфікований робітник» та «молодший спеціаліст»;
   * створено 3 навчально-практичні центри з впровадження інноваційних технологій у галузі будівництва, затверджено Положення про навчально-практичні центри за галузевим спрямуванням: агропромисловий комплекс, узагальнено матеріали діяльності навчально-практичних центрів в частині впровадження інноваційних технологій у навчально-виробничий процес;
   * сформовано обсяги державного замовлення на 2009 рік;
   * розроблено проект нормативів забезпечення навчальних майстерень, дільниць, лабораторій, полігонів та господарств державних ПТНЗ новим обладнанням, устаткуванням, сільськогосподарською та іншою технікою;
   * проведено навчальний семінар щодо ефективності організації навчально-виробничого процесу з урахуванням засад впровадження з міжнародного досвіду у діяльність ПТНЗ;
   * здійснено підвищення кваліфікації педагогічних працівників відповідно до нового положення про організацію стажування викладачів спецдисциплін та майстрів виробничого навчання будівельного профілю на базі ПТУ № 1 м. Житомира; розроблено навчальні плани та програми стажування викладачів спецдисциплін та майстрів виробничого навчання за галузевим спрямуванням;
   * проведено стажування викладачів спецдисциплін та майстрів виробничого навчання за галузевим спрямуванням; здійснено моніторинг прибуття випускників ВНЗ на роботу в ПТНЗ та отримання адресної грошової допомоги;
   * проведено підсумкову колегію МОН «Забезпечення якісного змісту професійно-технічної освіти: проблеми та шляхи вирішення»;
   * узагальнено та опрацьовано державну та відомчу статистичну звітність за підсумками роботи за формами 1,2,3 (профтех), 4 (ПТО),6,7.;
   * здійснено моніторинги:
     + - * з питань працевлаштування випускників ПТНЗ (працевлаштування випускників за отриманою професією становить 91,6 відсотка);
         * дослідження результатів апробації проектів державних стандартів професійно-технічної освіти;
         * щодо впровадження міжнародного досвіду у діяльність ПТНЗ;
         * щодо діяльності вищих професійних училищ та центрів ПТО в частині підготовки кваліфікованих робітників на ІІІ ступені.
2. **Удосконалення управління професійно-технічною освітою**
   * + - розроблено проект Концепції професійної освіти і навчання;
       - виконано Програму оптимізації мережі ПТНЗ, підготовлено відповідні накази МОН. Загалом, у 18 областях здійснено оптимізацію 86 ПТНЗ шляхом приєднання до більш потужних навчальних закладів, ліквідовано 11 філій, змінено тип 11 навчальних закладів;
       - підготовлено та подано на розгляд Кабінету Міністрів України проект закону «Про внесення змін до деяких Законів України (щодо удосконалення управління професійно-технічною освітою)» від 15.10.2009, реєстраційний № 5225;
       - забезпечено перехід на нову форму планування діяльності ПТНЗ;
       - сформовано і наповнюються електронні бази даних «кадри», «маттехбаза», «держзамовлення», «4 ПТО»;
       - впроваджено критерії ефективної діяльності професійно-технічних навчальних закладів з урахуванням рейтингової оцінки, забезпечено їх застосування;
       - розроблено ряд заходів щодо виконання розпорядження КМУ від 21.01.2009р. № 42-р «Питання управління окремими державними професійно-технічними навчальними закладами, підпорядкованими МОН України»;
       - підготовлено та затверджено розпорядження КМУ від 23.12.2009 року № 1630 «Про внесення змін до розпорядження КМУ від 21.01.2009р. № 42-р «Питання управління окремими державними професійно-технічними навчальними закладами, підпорядкованими МОН України»;
       - розроблено та затверджено наказ МОН «Про Порядок призначення та звільнення керівників підпорядкованих МОН державних професійно-технічних навчальних закладів та установ ПТО»;
       - проведено Всеукраїнські збори лідерів учнівського самоврядування професійно-технічних навчальних закладів (у лютому та жовтні 2009 р.);
       - проведено 18 кадрових комісій з призначення керівників, продовження та переукладання контрактів з керівниками професійно-технічних навчальних закладів та установ, підпорядкованих МОН;
       - проведено 3 кущових наради з питань управління ПТНЗ в умовах децентралізації за участю заступників голів обласних державних адміністрацій, начальників управлінь фінансів освіти і науки;
3. **Оптимізація системи фінансування навчальних закладів та установ системи професійно-технічної освіти**
   * + - спільно з департаментом економіки та фінансування підготовлено пропозиції до держбюджету на 2010 рік;
       - підготовлено проект методики розрахунку вартості підготовки одного учня (слухача) за конкретною робітничою професією;
4. **Соціальна реклама престижності робітничих професій**

* проведено роботу з професійної орієнтації молоді, підвищення престижності робітничих професій, соціального статусу робітника у суспільстві шляхом розміщення в періодичній пресі інформаційно-агітаційних матеріалів, тощо;
* постійно здійснюється моніторинг підключення ПТНЗ до мережі Інтернет, користувачів веб-порталу професійно-технічної освіти України;
* активізовано створення у професійно-технічних навчальних закладах координаційних рад за участю роботодавців, представників органів місцевого самоврядування, батьківських комітетів, депутатів різних рівнів та інших зацікавлених осіб;
* здійснено організаційну роботу та проведено 6 Всеукраїнських конкурсів фахової та професійної майстерності серед учнів ПТНЗ;
* на виконання Указу Президента України від 28.12.2004 р. № 1562 "Про Положення про стипендії Президента України для 30 призерів і учасників всеукраїнського конкурсу фахової майстерності серед учнів професійно-технічних навчальних закладів" забезпечено реалізацію заходів щодо виплати відповідних стипендій та відзвітовано перед Кабінетом Міністрів України;
* підготовлено інформаційні матеріали щодо реалізації Держпрограми розвитку системи реабілітації та трудової зайнятості осіб з обмеженими фізичними можливостями, психічними захворюваннями та розумовою відсталістю на період до 2011 року та подано Мінпраці та соціальної політики України (на виконання постанови КМУ від 12.05.2007 р. № 716);

1. **Оновлення нормативно-правової бази**

* підготовлено та подано на розгляд Кабінету Міністрів України проект закону «Про внесення змін до деяких Законів України (щодо удосконалення управління професійно-технічною освітою)» від 15.10.2009, реєстраційний № 5225;
* розроблено Положення про сприяння в працевлаштуванні випускників професійно-технічних навчальних закладів;

Всього протягом 2009 року було проведено низку різнопланових Всеукраїнських заходів щодо виконання першочергових завдань:

1 колегія МОН, 8 семінарів, 10 нарад, 18 засідань кадрових комісій та 38 засідань робочих груп, підготовлено та видано 34 накази, 369 кадрових наказів, 6 розпоряджень, 1 законопроект, 2 проекти постанов КМУ, 10 проектів наказів, 3 проекти Положень, 10 збірок інформаційно-аналітичних матеріалів.

Здійснено **12 моніторингових** досліджень, зокрема:

* працевлаштування випускників професійно-технічних навчальних закладів;
* застосування інформаційних технологій у навчальному процесі;
* впровадження інноваційних проектів у навчально-виробничому процесі;
* забезпечення твердим паливом та функціонування ПТНЗ у зимовий період;
* якісний склад педагогічних працівників: робота з кадровим резервом, підвищення кваліфікації;
* стан забезпечення підручниками та навчальними посібниками ПТНЗ;
* соціальний захист учнів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, а також учнів з обмеженими можливостями;
* здійснення виробничої практики та виробничого навчання учнів, слухачів;
* ефективності діяльності професійно-технічних навчальних закладів за відповідними індикаторами якості (рейтингова оцінка).

Директор департаменту

професійно – технічної освіти підпис Т.М. Десятов

**Зразок 2**

Звіт

про педагогічну практику з 10.02.99 по 22.03.99 студентки філологічного факультету Доценко І. П.

Педагогічну практику проходила у 115-й школі м. Києва. У школі було створено всі умови для проходження практики. Всі вчителі української мови й літератури мають великий стаж роботи, високу фахову й методичну підготовку. Шкільні кабінети української мови й літератури достатньо обладнані технічними засобами навчання, забезпечені наочними посібниками, науковою, навчальною та методичною літературою. Протягом усього перебування в школі я мала змогу отримувати консультації як від учителів-предметників і класних керівників, так і від адміністрації школи.

Під час практики провела 12 контрольних уроків і 5 уроків, які спеціально не оцінювались. Усі уроки були обговорені з учителем і методистом. Практика у школі допомогла виробити багато практичних умінь і навичок. Я навчилася:

1) проводити уроки різних типів з української мови й літератури;

2) перевіряти різні види письмових робіт, оцінювати та аналізувати їх;

3) планувати роботу з розвитку мовлення;

4) працювати над наочністю у класі, виготовляти дидактичний матеріал для уроків;

5) організовувати позакласну роботу з української мови та літератури;

6) проводити класні години.

Під час проведення уроків як із мови, так і з літератури з подання нового матеріалу, в його закріпленні особливих труднощів не було. Складніше проводити уроки аналізу контрольних робіт чи диктанту, а також уроки з розвитку мовлення.

За час педагогічної практики проводила позакласну роботу зі спеціальності: лінгвістичну вікторину, тиждень української мови. До шевченківських свят «В сім'ї вольній, новій...» випустила з учнями стіннівку.

Які ж труднощі були під час практики?

1. Не завжди могла підвести учнів до сприйняття наочності та організувати роботу з нею. Найчастіше наочність виконувала лише ілюстративну функцію, а не була важливим органічним елементом уроку.

2. Важко встановлювати зв 'язок уже вивченого учнями матеріалу з тим, що вивчається, а також: показувати перспективу практичного його використання.

3. Не завжди вдало могла визначити виховну мету уроку, хоча протягом уроку її забезпечувала.

4. Не завжди враховувала психічний і фізичний стан дітей на уроці й намагалася утримувати увагу зауваженнями до класу.

Висновки:

1. Педагогічна практика поглибила, закріпила знання з фахових і психолого-педагогічних дисциплін, здобуті в інституті, та дала змогу застосувати їх на практиці.

2. Виробила вміння проводити різні типи уроків, застосовувати різні методи й форми роботи, які активізують пізнавальну діяльність учнів.

3. Закріпила впевненість у правильності вибору професії й фаху, викликала прагнення вивчати спеціальні та психолого-педа-гогічні дисципліни у вузі, вдосконалювати свої педагогічні здібності, розширювати свою ерудицію.

4. Дала змогу відповідно до знань з педагогіки, психології й фізіології проводити навчально-виховну роботу з дітьми середнього шкільного віку.

5. Показала функції класного керівника й дала змогу випробувати себе в них.

6. Дала змогу протягом шести тижнів спостерігати за навчально-виховною роботою в школі, аналізувати її й робити висновки.

* + 1. (підпис)

**Протоколи зборів, засідань, нарад**

***Протокол*** – один з найпоширеніших документів діяльності колегіальних органів. У ньому фіксується місце, час, мета проведення зборів, конференцій, засідань, нарад, склад присутніх, зміст заслуханих доповідей, виступів, рішень (ухвал) з обговорених питань.

Проведення засідання колегії передує велика підготовча робота, у ході якої складається група документів, що супроводжує протокол: порядок денний, списки учасників, доповіді та тези доповідей, довідки з обговорюваних питань, проекти рішень з кожного питання.

Складається протокол, як правило, під час засідання. Якщо засідання стенографується або записується на магнітну плівку, протокол може складатися після їх розшифрування.

Якість протоколу великою мірою залежить від кваліфікації, уміння особи, яка складає протокол, розібратися у суті обговорюваних питань.

За обсягом фіксованих даних протоколи можуть бути *стислими* й *повними*. У стислих протоколах зазначають лише питання порядку денного, прізвища доповідачів і тих, хто виступив, та прийняті рішення.

Протоколи оформляються на загальних бланках і мають такі **реквізити**: назву установи, організації; назву виду документа (Протокол); дату засідання, наради, конференції; індекс; місце засідання; гриф затвердження (якщо потрібно); заголовок до тексту; текст; перелік додатків (якщо є); підписи (голови й секретаря).

**Текст** протоколу поділяють на дві частини: *вступну* й *основну.*

У вступній частині зазначають кількість присутніх (10–12 чоловік – персонально, якщо більше присутніх – зазначається лише кількість, а список учасників додається), прізвища голови й секретаря, порядок денний.

Основна частина тексту повного протоколу складається із розділів, які відповідають кожному пункту порядку денного. Кожний розділ у свою чергу поділяється на підрозділи: “СЛУХАЛИ”, “ВИСТУПИЛИ”, “УХВАЛИЛИ”.

Слово “СЛУХАЛИ” пишуть в одному рядку із цифрою, що позначає питання порядку денного, великими літерами без абзацу. Прізвище й ініціали доповідача зазначаються з нового рядка, з абзацу, у родовому відмінку та підкреслюються. Потім ставиться тире та пишеться зміст доповіді. Після цього пишуться запитання і відповіді (якщо були).

Підрозділ “ВИСТУПИЛИ” оформляється аналогічно.

У підрозділі “УХВАЛИЛИ” зазначають зміст прийнятого рішення з обговореного пункту порядку денного.

**Витяг з протоколу –** це копія частини протоколу, як правило, у ньому відображається одне з розглянутих на засіданні (зборах) питань і відповідне рішення.

**Реквізити:**

* назва виду документа (витяг з протоколу);
* номер;
* назва органу, засідань, нарад;
* дата (переноситься з оригіналу протоколу);
* питання і текс з нього;
* підпис (переносять реквізит з оригіналу, але голова і секретар не підписуються);
* позначка про завірення (у правому верхньому куті аркуша).

**Зразок:**

Протокол №3

зборів колективу санітарно-технічної дільниці

Відкритого акціонерного товариства «Будівельник»

від 10 березня 2009 року

Голова зборів: Шевченко І.К.

Секретар: Калина В.П.

Присутні: 22 працівники дільниці, заступник голови профкому підприємства Клочко С.С..

Відсутні: 3 працівники.

Порядок денний:

1. Обговорення проекту плану роботи на 2 квартал 2009 року
2. Надання двох квартир у будинку по вул. Стеценка, 5 працівникам дільниці.
3. СЛУХАЛИ:

Начальник дільниці Коваленко П.П. ознайомив присутніх із проектом плану роботи на 2 квартал 2009 року.

ВИСТУПИЛИ:

Слюсар-сантехнік Марченко О.О. відзначив необхідність своєчасного забезпечення запланованих робіт з матеріалами.

Майстер Капустін М.Л. наголосив на необхідності забезпечення робіт технічною документацією.

УХВАЛИЛИ:

1. Прийняти план роботи дільниці на 2 квартал 2009 року.
2. Зобов’язати начальника дільниці Коваленка П.П. своєчасно забезпечити передбачені планом роботи необхідними матеріалами і техдокументацією.

2. СЛУХАЛИ:

Заступник голови профкому підприємства Клочко С.С. повідомим про виділення для робітників дільниці двох квартир (двокімнатної і трикімнатної) у будинку по вул. Стеценка, 5 і запропонував надати їх працівникам дільниці згідно зі списком за чергою квартири мають отримати Петриківський С.М. (двокімнатна квартира) і Лисенко Р.Г. (трикімнатна).

ВИСТУПИЛИ:

а) Іванченко І.Ю., Степанков Д.Б. підтримали пропозицію Клочка С.С.

б) Слюсар Демчук В.А. запропонував виділити трикімнатну квартиру робітнику дільниці Крилову К.Ю., у якого 15 січня 2009 року народилася трійня.

в) Начальник дільниці Коваленко П.П. повідомив, що Крилову К.Ю. має бути надана квартира з міського житлового фонду.

УХВАЛИЛИ:

Надати у будинку по вул. Стеценка, 5 двокімнатну квартиру Петриківському С.М., трикімнатну – Лисенкові Р.Г.

Голова зборів підпис І.К. Шевченко

Секретар підпис В.П. Калина

**Зразок:**

Витяг з протоколу №3

зборів колективу санітарно-технічної дільниці

Відкритого акціонерного товариства «Будівельник»

від 10 березня 2009 року

СЛУХАЛИ: інформацію заступника голови профкому підприємства Клочка С.С. про виділення для робітників дільниці двох квартир (двокімнатної і трикімнатної) у будинку по вул. Стеценка, 5.

УХВАЛИЛИ: надати у будинку по вул. Стеценка, 5 двокімнатну квартиру Петриківському С.М., трикімнатну – Лисенку Р.Г.

Оригінал підписали:

Голова зборів підпис І.К, Шевченко

Секретар підпис В.П. Калина

**Питання для самоконтролю**

1. Які документи належать до інформаційних?

2. Що таке службовий лист?

3. Які виділяють листи за функціональними ознаками?

4. Наведіть приклади початкових фраз різних типів листів.

5. Що таке телеграма?

6. Назвіть основні реквізити телефонограми.

7. Яке повідомлення називається факсом?

8. Які основні реквізити факсу?

9. Що таке доповідна записка?

10. Які типи доповідних записок розрізняють?

11. Що таке пояснювальна записка?

12.Які реквізити містить доповідна й пояснювальна записка?

13. Що таке оголошення?

14. На що обов'язково вказують в оголошенні?

15. Які бувають оголошення за формою?

16. Як оформляють оголошення?

17. Що таке повідомлення про захід?

18. Які реквізити характерні для повідомлення?

19. Що таке звіт?

20. Які бувають звіти?

21. Яку схему має звіт?

22. З якою метою пишеться звіт?

23. Що таке протокол?

24. З яких частин складається протокол?

25. Хто підписує протокол?

26. Як оформляється витяг із протоколу?