

УДК 378.147:821.161.2'27(044.4)  
DOI: 10.24144/2524-0609.2024.54.150-153

**Пасічна Олена Вікторівна**

кандидат філологічних наук, доцент

циклова комісія філологічних та природничих дисциплін

Відокремлений структурний підрозділ «Криворізький фаховий коледж Національного авіаційного університету», м. Кривий Ріг, Україна

olena.v.pasichna@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5209-3646>

## СИСТЕМА РОБОТИ З ВИВЧЕННЯ ДІЛОВОЇ КОРЕСПОНДЕНЦІЇ В КУРСІ «УКРАЇНСЬКА МОВА (ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)»

**Анотація.** Актуальною проблемою сучасної професійної освіти є формування умінь і навичок здобувачів фахової передвищої освіти працювати з різними видами писемних зразків ділового мовлення, зокрема ділової кореспонденції. Мета статті: опис системи роботи з вивчення ділової кореспонденції задля формування умінь і навичок здобувачів фахової передвищої освіти оформлювати службові листи різного функціонального призначення. Методи дослідження: аналіз і синтез наукової літератури, теоретичне узагальнення. Запропоновано систему завдань, скерованих на засвоєння особливостей службових листів різного функціонального призначення, вдосконалення культури ділового листування. Окреслені завдання допоможуть здобувачам фахової передвищої освіти навчитись доречно вживати лексеми в різних типах листів; точно й лаконічно висловлювати думку в офіційній формі за допомогою мовних конструкцій офіційно-ділового стилю; розвинути навички редагування ділової кореспонденції; засвоїти типові мовні звороти, що використовуються в службових листах; використовувати узвичаєні фрази мовленнєвого етикету; правильно оформлювати звертання, що включають посаду, ім'я та по батькові адресата листа.

**Ключові слова:** фахова передвища освіта, ділова кореспонденція, види службових листів за функціональними ознаками, етикет ділового листування.

**Вступ.** Основою фахового спілкування є ділові контакти між підприємствами та громадянами. Такі контакти можуть відбуватися як в усній, так і в писемній формі. Писемна службова комунікація реалізується за допомогою ділової кореспонденції. Важливість ділового листування у виробничій та управлінській сферах є незаперечною, оскільки листи допомагають встановити добрі партнерські стосунки між суб'єктами професійної взаємодії.

Дисципліна «Українська мова (за професійним спрямуванням)» забезпечує засвоєння здобувачами фахової передвищої освіти теоретичних основ діловодства та набуття практичних умінь і навичок укладання службових листів. У навчальній програмі «Українська мова за професійним спрямуванням» для закладів фахової передвищої освіти, що здійснюють підготовку фахових молодших бакалаврів (Державна наукова установа «Інститут модернізації змісту освіти», 2022 р.), вивчення ділової кореспонденції відбувається в межах розділу «Укладання професійних документів». Програмою передбачено опрацювання таких питань: «Ділове листування», «Види службових листів», «Вимоги до офіційного листування», «Етикет ділового листування», «Кореспонденція за характером інформації». Окрім того, у цьому документі окреслено вимоги до знань та умінь здобувачів освіти, які повинні знати: класифікацію службових листів, правила ділового листування, склад реквізитів; уміти: скласти різні види ділових листів.

Як свідчить багаторічний досвід роботи зі здобувачами фахової передвищої освіти, навички укладання ділової кореспонденції у них сформовані на середньому рівні через те, що в шкільному курсі української мови ці теми розглядалися оглядово; теоретичний матеріал, який стосується видів службових листів за функціональними ознаками (ті, що потребують і не потребують відповіді) та кількістю адресатів (циркулярні,

колективні, звичайні), структурою ділового листа, для них є здебільшого новим. Актуальність досліджуваного питання зумовлена освітньою потребою навчити здобувачів фахової передвищої освіти класифікувати службові листи, оформлювати ділову кореспонденцію згідно з правилами етикету службового листування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема формування умінь і навичок здобувачів освіти укладати різні види ділових листів розглядається в аспекті формування професійно-мовленнєвої компетентності.

Аналізуючи дослідження й публікації останніх років, виокремимо методичну розвідку [1], у якій розмежовано поняття «мовленнєва компетентність» та «професійно-мовленнєва компетентність». Автори під професійно-мовленнєвою компетентністю розуміють «всі аспекти мовленнєвої активності особистості, які мають відношення до її професійної діяльності» [1, с. 95]. У цій публікації акцентовано на формуванні означеної компетентності засобами іноземної мови у студентів медичних коледжів. Педагогічним умовам організації експериментально-дослідного навчання української мови (за професійним спрямуванням) присвячено працю І. Гуменюк [2], яка розкриває алгоритм теоретико-практичної підготовки до проведення педагогічного експерименту. Теоретичні основи класифікації ділових листів, вимоги до їх оформлення, зразки різних типів листів подано у праці С. Шевчук та І. Клименко [3]. Дослідниці розглядають реквізити службових листів, їх розташування на бланку за державним стандартом, дотримання правил етикету ділового листування. Окремі аспекти з вивчення ділової кореспонденції висвітлено в працях Н. Бабиць, Н. Ботвиної, І. Данилюка, А. Загнітка, М. Зубкова, Г. Кацавець, Л. Кравець, Л. Мацько, В. Михайлюк, Л. Паламар та ін. Більшість дослідників акцентують на необхідності оптимізації процесу засвоєння здобувачами освіти службової

кореспонденції задля вироблення практичних умінь і навичок писемного спілкування у сфері професійної комунікації.

**Мета статті:** опис системи роботи з вивчення ділової кореспонденції задля формування умінь і навичок здобувачів фахової передвищої освіти оформлювати службові листи різного функціонального призначення.

**Методи дослідження:** аналіз і синтез наукової літератури (для з'ясування стану розробленості питання), теоретичне узагальнення (для формулювання підсумкових положень та висновків).

**Виклад основного матеріалу.** Підготовка здобувачів освіти до фахового спілкування здійснюється на заняттях з курсу «Українська мова (за професійним спрямуванням)». Як зазначає В. Михайлюк, «головна педагогічна мета практичного курсу – формування комунікативної культури у сфері професійного мовлення в його усній і писемній формах; навичок практичного володіння мовою в обсязі тематики, обумовленої фаховими потребами, задовольнити які сьогодні можуть нові форми, методи, шляхи отримання глибоких професійних знань» [4, с. 5]. Тому робота викладача на заняттях з цього курсу у процесі вивчення ділової кореспонденції скеровується на опанування здобувачами освіти теоретичних аспектів ділової кореспонденції та вироблення в них практичних умінь і навичок укладання й редагування службових листів.

Розпочинаючи вивчення ділової кореспонденції, ознайомлюємо здобувачів фахової передвищої освіти з класифікацією службових листів за функціональними ознаками. Критерієм розмежування тут виступає вимога відповіді на службовий лист. Пояснюємо, що за цією ознакою виокремлюють 2 групи листів: що потребують відповіді, що її не передбачають. Далі окреслюємо функціональне призначення листів першої групи (листи-запити, листи-пропозиції, листи-прохання, листи-звернення, листи-вимоги) і другої групи (гарантійні листи, супровідні листи, листи-відмови, листи-нагадування, листи-підтвердження, листи-попередження, листи-повідомлення, рекомендаційні листи). Наступним етапом роботи є подання відомостей щодо композиції службового листа та розташування його реквізитів на бланку згідно із державним стандартом. Насамперед пояснюємо, де розташовуються на стандартному аркуші паперу такі реквізити: Державний Герб, емблема організації, зображення державних нагород, код організації, назва установи, назва структурного підрозділу, індекс підприємства зв'язку, поштова й телеграфна адреси, номер телефону, дата, адресат, заголовок до тексту, позначення про наявність додатка, підпис службової особи. Особливу увагу здобувачів освіти звертаємо на правила етикету ділового листування, що включає: чіткий і лаконічний виклад тексту, вибір ввічливої форми звертання до адресата, початкову фразу в листах різних типів, завершальні речення, вигляд листа (гарно виконаний на якісному папері фірмовий бланк є візитівкою установи), терміни реагування на одержану ділову кореспонденцію.

Задля розвитку умінь і навичок здобувачів освіти укладати ділові листи пропонуємо систему завдань, спрямовану на засвоєння особливостей службових листів різного функціонального призначення та вдосконалення культури ділового листування. Окреслені завдання допоможуть здобувачам фахової передвищої освіти навчитись доречно вживати лексеми та граматичні конструкції в різних типах листів; розвинути

навички редагування ділової кореспонденції; засвоїти типові мовні звороти, що використовуються в тих чи тих службових листах; використовувати узвичаєні фрази мовленнєвого етикету; правильно оформлювати звертання, що включають посаду, ім'я та по батькові адресата листа.

Система роботи з вивчення ділової кореспонденції включає такі завдання:

**Завдання 1.** За поданими реченнями з'ясуйте, у яких листах за функціональною ознакою (потребують / не потребують відповіді) та типом листа (лист-підтвердження, лист-нагадування, гарантійний лист, лист-повідомлення, рекомендаційний лист, лист-запит, лист-подяка) вони вживаються.

Повідомляємо, що наше підприємство відкрило у Вашому місті нову філію, яка розташована за адресою: ... Наша фірма гарантує, що виготовлений товар відповідатиме зразкам у каталозі продукції. Просимо надіслати технічні характеристики приладів та їхню вартість. Пан Василь має великий досвід управлінської роботи, є компетентним фахівцем; прийнявши його на посаду начальника відділу логістики, Ви зробите правильний вибір. Висловлюємо щирі вдячність за благодійну допомогу нашому фонду. Ваше замовлення № 3456 на виготовлення офісних меблів ми одержали, термін виконання становить 30 днів. Нагадуємо втретє, що заборгованість Вашого підприємства за комунальні послуги перевищила 21 тисячу гривень, це змушує нас подати позов до суду.

**Завдання 2.** Вибрати нормативний варіант слововживання в синтаксичних конструкціях, що використовуються в діловій кореспонденції.

(Не дивлячись / незважаючи) на неодноразові нагадування; плануємо (заклучити / укласти) з Вами договір про виконання будівельних робіт; дякуємо за запрошення (прийняти / узяти) участь у конференції; хочемо (вибачитися / попросити вибачення) за завдані Вам незручності; гадаємо / вважаємо, що наша подальша співпраця буде дуже (плодотворною / плідною); (посилаємо / надсилаємо) Вам каталог виготовленої продукції; вважаємо (необхідним / за необхідне) висловити свої зауваження щодо ситуації, яка склалася; ми уважно (роздивилися / розглянули) Ваші претензії щодо пакування замовлених товарів; (завдяки / дякуючи) Вашій фінансовій підтримці, ми змогли організувати та провести цей важливий захід; про зміни в роботі підприємства повідомимо (в найближчий час / найближчим часом); керівники структурних підрозділів мають розбіжності (по основних питаннях / з основних питань) роботи підприємства; згідно (домовленості / з домовленістю) Ви зобов'язувалися відвантажити продукцію ще минулого тижня, але, на жаль, не виконали цього; замовлений товар ми (надіслали / вислали) на Вашу адресу.

**Завдання 3.** Відредагувати подані конструкції, що вживаються в службових листах. Встановити, яка норма порушена.

Запрошуємо вас, Григорію Павлович, прийняти участь у благодійному міроприємстві. Надалі просимо більш ретельніше пакувати крихкий товар, щоб його довести замовнику в цілісності та сохрності. Надіємося, що ви відвідаєте цю персональну виставу художника Олега Григоренка. Хочемо повідомити Вам, що товар буде виготовлено згідно умов контракта. Продукція, яку ваша фірма доставила нам, не співпадає з каталогом. Керівництво кампанії оголосило конкурс на

вільну вакансію начальника транспортного відділа. Наше видавництво пропонує ознайомитися й замовити учбові матеріали по українській мові, історії та математиці. Просимо прислати нам прейскурант цін на товари цієї промислової групи. Пані Ольга Кучер має значний досвід у продажі медичинської техніки, тому рекомендуємо її на посаду менеджера по продажі. Мінімальний об'єм заказаної продукції становить 150 одиниць. Ми ознайомилися із цінами на Ваш товар, графіками його поставки, умовами предоплати. На ваш письмовий запит від 10.03.2024 повідомляємо, що економіст Василенко Ігор Сергійович був уволений з нашого підприємства за власним бажанням 05.02.2024.

**Завдання 4.** Утворіть звертання, що використовуються в ділових листах, поставивши подані назви посад, а також імена й по батькові осіб у формі кличного відмінка.

Директор акціонерного товариства, клієнт, менеджер, президент компанії, начальник транспортного відділу, завідувач кафедри, професор, декан, проректор, юрисконсульт, інженер з охорони праці.

Василь Павлович, Ярослав Григорович, Сергій Юрійович, Микола Іванович, Кирило Олександрович, Ілля Петрович, Орест Станіславович, Олег Федорович, Марія Сергіївна, Валерія Петрівна, Ірина Геннадіївна, Аліна Олексіївна, Валентина Яківна, Ганна Володимирівна, Катерина Миколаївна, Ольга Леонідівна.

**Завдання 5.** За поданим початком встановити тип листа. Допишіть його текст.

Шановна Ольго Василівно!

Запрошуємо Вас узяти участь у роботі конференції «Оптимізація процесу дистанційного навчання в закладах освіти», що відбудеться 25 травня 2024 р. о 14.00 в актовій залі ВСП «Криворізький фаховий коледж Національного авіаційного університету» (вул. Туполева, 1, м. Кривий Ріг).

Основні проблемні напрямки роботи конференції:

**Завдання 6.** Прочитайте фрагмент документа. Визначте, який це документ за: 1) найменуванням; 2) призначенням; 3) походженням; 4) місцем виникнення; 5) формою.

Шановний Ковальчук Іване Григоровичу!

Протягом березня 2024 р. наша компанія надіслала Вам рекомендованим листом два офіційні нагадування про заборгованість за оплату одержаних послуг, яка становить 1500 (одна тисяча п'ятсот гривень).

На жаль, указана заборгованість Вами не погашена. У зв'язку з цим ми змушені подати позов до суду.

**Завдання 7.** Напишіть текст листа, у якому гарантується оплата за виготовлену рекламну продукцію (каталог товарів, буклети) протягом двох днів після доставки. Адресат листа – директор видавництва «Прогрес» Гончарук Гліб, укладач листа – директор ТОВ «Веселка» Шевченко Світлана.

**Завдання 8.** Користуючись довідкою, встановіть тип листа, у якому йдеться про те, що:

1. Ви сповіщаєте про відкриття нової філії установи.

2. Ви підтверджуєте умови оплати за виготовлений товар.

3. Ви просите надати детальну інформацію про товари з каталогу продукції та прейскуранти на них.

4. Ви маєте намір припинити виконання замовлення у зв'язку з тим, що вчасно не оплачено послугу з виготовлення товару.

5. Ви даєте позитивний відгук про особу, яка бере

участь у конкурсі на заміщення вакантної посади.

6. Ви перепрошуєте у фірми, яка є Вашим діловим партнером, за затримку постачання замовленої продукції.

7. Ви запланували проведення конференції «Проблеми кібербезпеки в Україні» й хотіли б, щоб на ній виступив провідний фахівець Петренко Андрій Григорович.

Довідка: Гарантійний лист, лист-нагадування, лист-повідомлення, рекомендаційний лист, лист-запрошення, лист-запит, лист-вибачення.

**Завдання 9.** На місці пропусків вставте слова, які треба вжити в листі цього типу:

1. Просимо ... за затримку з відповіддю на Ваш лист.

2. Ми робимо все ... для завершення будівельних робіт у визначений термін.

3. Дозвольте висловити свою ... за Вашу пожертву на реставрацію цієї архітектурної пам'ятки.

4. Якщо Ви захочете детальніше ... з каталогом продукції, ми надішлемо його на Вашу адресу.

5. На Ваше ... направляємо проектно-кошторисну документацію.

6. Про зміну умов постачання товару Ви маєте дати письмову ... до 01.05.2024 р.

7. У березні 2024 р. Вам було надіслано два офіційні нагадування про ... нашої компанії, проте Ви не оплатили рахунок за надані послуги.

8. Будемо вдячні, якщо Ви погодитесь взяти ... у цьому благодійному заході.

9. Наша фірма офіційно ... свою згоду щодо виконання ремонтних робіт.

10. Просимо вказати дату й час Вашого прибуття до міста з метою ... в готелі.

**Завдання 10.** Продовжіть подані речення.

1. За кількістю адресатів службові листи поділяють на ...

2. До листів, що потребують відповіді, належать ...

3. Група листів, що не потребують відповіді, представлена різновидами: ...

4. Діловий лист має реквізити: ...

5. Якщо службовий лист оформлено на декількох сторінках, то їх нумерація починається з ...

6. Оформлений друкарським способом службовий лист має таку ширину поля ... (ліве, праве, верхнє, нижнє поле).

7. Заголовок до тексту ділового листа містить ...

8. У структурі службового листа виокремлюють змістові компоненти: ...

9. Звертання до адресата листа подають у формі ... відмінка.

10. Відповідь на офіційний лист треба дати не пізніше ніж ...

Запропонована система роботи на заняттях з курсу «Українська мова (за професійним спрямуванням)» сприятиме підвищенню рівня теоретичних знань здобувачів фахової передвищої освіти щодо особливостей різних типів службових листів та формуванню практичних умінь і навичок їх укладання.

**Висновки.** Робота з вивчення ділової кореспонденції в курсі «Українська мова (за професійним спрямуванням)» є важливим чинником формування професійно-мовленнєвої компетентності фахових молодших бакалаврів. Запропоновано систему завдань для засвоєння здобувачами освіти теоретичних аспектів ділової кореспонденції та вироблення в них практичних умінь

і навичок укладання й редагування службових листів різного функціонального призначення. Завдання стосуються визначення типу ділового листа за його початком; складання тексту листа за його темою; вибору нормативних варіантів слововживання в поданому контексті; оформлення звертання, що включають

посаду, ім'я та по батькові адресата листа; редагування конструкцій, які вживаються в діловій кореспонденції. Напрямок подальших досліджень – розроблення системи завдань для засвоєння класифікаційних особливостей службових листів за критерієм адресата (циркулярні, колективні).

#### Список використаної літератури

1. Лещук Г. В., Сорока О. В. Формування професійно-мовленнєвої компетентності студентів медичних коледжів засобами іноземної мови. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2023. Вип. 1 (52). С. 94–97.
2. Гуменюк І. М. Організація експериментальної перевірки ефективності методичної системи навчання української мови за професійним спрямуванням. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2022. Вип. 1 (50). С. 65–68.
3. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням: підруч. Вид. 3-тє, виправ. і доповнен. Київ: Алерта, 2013. 696 с.
4. Михайлюк В. О. Українська мова професійного спілкування: навч. посіб. Київ: Професіонал, 2005. 496 с.

#### References

1. Leshchuk, H.V., & Soroka, O.V. (2023). Formuvannya profesiino-movlennievoi kompetentnosti studentiv medychnykh koledzhiv zasobamy inozemnoi movy [Formation of professional-linguistic competence of students in medical colleges through the use of a foreign language]. *Scientific Bulletin of Uzhhorod University. Series: Pedagogy. Social Work, 1* (52), 94–97. (in Ukrainian).
2. Humeniuk, I.M. (2022). Orhanizatsiia eksperymentalnoi perevirky efektyvnosti metodychnoi systemy navchannia ukrainskoi movy za profesiinym spriamuvanniam [Organization of experimental verification of effectiveness of methodical system of teaching the Ukrainian language for professional purposes]. *Scientific Bulletin of Uzhhorod University. Series: Pedagogy. Social Work, 1* (50), 65–68. (in Ukrainian).
3. Shevchuk, S.V., & Klymenko, I.V. (2013). *Ukrainska mova za profesiinym spriamuvanniam* [Ukrainian language for professional purposes]. Alerta. (in Ukrainian).
4. Mykhailiuk, V.O. (2005). *Ukrainska mova profesiinoho spilkuvannia* [Ukrainian language for professional communication]. Profesional. (in Ukrainian).

Стаття надійшла до редакції: 18.03.2024 р.

Стаття прийнята до друку 22.03.2024 р.

#### Pasichna Olena

Candidate of Philological Sciences, Ph.D., Associate Professor  
cycle committee of philological and natural sciences

Separated Structural Subdivision «Kryvyi Rih Professional College of National Aviation University»  
Kryvyi Rih, Ukraine

#### SYSTEM OF WORKING ON LEARNING THE BUSINESS CORRESPONDENCE IN THE COURSE «THE UKRAINIAN LANGUAGE (FOR PROFESSIONAL PURPOSES)»

**Abstract.** The course «The Ukrainian Language (for professional purposes)» ensures that recipients of higher vocational education acquire the theoretical foundations of office administration and gain practical skills in composing official letters. The article purpose: to describe a system for studying business correspondence aimed at developing the skills and abilities of recipients of higher vocational education to compose official letters for various functional purposes. Research methods applied: analysis and synthesis of scientific literature, theoretical generalization. A system of tasks is provided to develop practical skills and abilities in composing and editing official letters for various functional purposes. The tasks are provided to familiarize recipients of education with the peculiarities of official letters for various functional purposes (request letters, proposal letters, inquiry letters, appeal letters, demand letters, warranty letters, cover letters, refusal letters, reminder letters, confirmation letters, warning letters, notification letters, recommendation letters), and improving the culture of business correspondence. The outlined tasks help recipients of higher vocational education learn to use lexemes appropriately in different types of letters; express thoughts accurately and concisely in an official format using language constructs of the official-business style; develop skills in editing business correspondence; master typical linguistic expressions used in specific types of official letters; use common phrases of speech etiquette; and correctly format salutations, including the position, name, and patronymic of the letter's recipient.

**Key words:** higher vocational education, business correspondence, types of official letters by functional characteristics, business letter etiquette.