

**16.12.2022**  
**«Обслуговування відвідувачів»**  
**Група 15**  
**Урок 47-48**

**Тема: Правила складання та оформлення довідково-інформаційної документації**

**1. Прес-реліз**

**Прес-реліз** (фр. presse – періодично публіковані видання; release – випускати з друку) – це коротке повідомлення для преси про важливу подію для відома громадян. Мета: необхідність привернути увагу громадськості до зазначеної події. Подія заслуговує на загальну увагу при умові, що це цікаво, важливо для громадськості, достовірно, сучасно, актуально.

*Реквізити прес-реліза:*

1. Назва документа – ПРЕС-РЕЛІЗ – пишеться посередині рядка; крапка не ставиться.
2. Адресат (може писатися або ні).
3. Має зазначатися мета написання.
4. Текст.
5. Дата розсилання.
6. Підпис (и).
7. Адреса й контактний телефон відправника.

*Корисні поради:*

1. Визначте, яку саме інформацію Ви бажаєте подати читачеві. Щоб вона сприймалася на належному рівні, сформулюйте її декількома реченнями перед текстом та виділіть жирним шрифтом.
2. Мета повідомлення повинна складатися з п'яти запитань: Хто? Що? Де? Коли? Чому? та відповіді на них.
3. Текст має бути лаконічним, послідовним, інформативним, коротким, достовірним і, безперечно, відповідати темі. Якщо прес-реліз за обсягом перевищує 2 сторінки, то бажано розбити її на підзаголовки.
4. Прес-реліз доречно друкувати через півтора інтервали 14 шрифтом.

**2. Повідомлення про захід, оголошення**

**Повідомлення** – це один із видів службового листа, в якому запрошується когось узяти участь в якійсь нараді, конференції, зборах. Повідомлення підписує голова колегіального органу або керівник установи.

*Реквізити повідомлення:*

1. Дата й час засідання.
2. Місце засідання.
3. Тематика.
4. Порядок денний.
5. Прізвища доповідачів з кожного питання.
6. Прізвище й телефон відповідальної особи.
7. Спосіб проїзду до місця засідання.

Зразок повідомлення:

*Шановні колеги Уманського педагогічного ліцею!*

*Запрошуємо Вас узяти участь у роботі науково-практичної конференції «Сучасні досягнення професійно-технічної освіти».*

*Науково-практична конференція відбудеться в актовому залі Уманського педагогічного ліцею  
(вул. Незалежності, 21)*

*20-23 вересня 2019 р.*

*Початок об 11.00.*

*Проїзд: автобус № 14 до зуп. «ПТУ № 2».*

*Оргкомітет Уманського педагогічного ліцею*

Одним із різновидів повідомлення є **оголошення**. Це документ, у якому ставиться до відома громадськості, особи і т.д. з певних питань, зокрема про час і зміст зібрань, нарад, виконання роботи тощо. За формою оголошення бувають: *писані, мальовані, друковані в газетах, журналах, на окремих аркушах*, наприклад афіші тощо. Оголошення створюють організації, підприємства, навчальні заклади, приватні особи.

*Реквізити оголошення:*

1. Посередині великими літерами пишеться слово «оголошення», після нього розділові знаки не ставляться.

2. З абзацу, із великої літери починається текст, який має бути коротким, точним, повним, лаконічним. Обов'язково вказується, хто й про що повідомляє, для кращого зорового сприйняття дата виділяється іншим шрифтом.

3. Під текстом, ліворуч – автор оголошення.

В оголошеннях велике значення має оформлення. Якщо писані, то написання слів більшими й меншими літерами, добір кольорів, симетричність розташування повідомлень тощо. Якщо повідомлення виголошені по радіо й телебаченню, то час повідомлень, чіткість, темп вимови, тембр голосу, оригінальність композиції тексту.

Зразок оголошення:

#### **ОГОЛОШЕННЯ**

*27 грудня 2019р. о 15<sup>00</sup> в актовій залі Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя відбудеться вечір, присвячений зустрічі Нового року 2019.*

*Оргкомітет НДУ імені Миколи Гоголя*

### **3. Звіт, план**

Письмове повідомлення, у якому доповідається про виконання певної роботи називається **звітом**. Зазначені документи бувають двох видів: *статистичні, або цифрові*, (пишуться на спеціальних, виготовлених друкарським способом бланках) і *текстові* (оформляються на звичайному папері).

Оформлення *реквізитів* звіту:

1. Посередині пишеться назва документа – ЗВІТ.

2. Нижче з малої літери вказується заголовок (починається з прийменника «про»), у якому зазначаються відомості про організацію чи особу (прізвище, ім'я, по батькові), що звітує, за який період, за який вид роботи.

3. Текст повинен характеризуватися чіткістю побудови, логічністю та вичерпністю викладу матеріалу, узагальненістю. Починається з абзацу вступною частиною, де вказується коло завдань, які було поставлено перед організацією чи особою за звітний період. Якщо текст дуже великий за обсягом, то бажано його розбити на частини й до них вказати заголовки.

4. Наступна частина звіту фіксує позитивне та негативне у роботі.

5. Документ закінчується висновками, пропозиціями тощо.

6. Ліворуч проставляється дата складання звіту.

7. Праворуч – підпис відповідальної особи, установи, що писала звіт.

8. Печатка установи (якщо це потрібно).

Зразок звіту:

#### **ЗВІТ**

*про виробничу практику з 01. 04. 2019 р. по 12. 05. 2019р.  
студента ВП НУБіП України «Ніжинський агротехнічний інститут»  
групи БЕ-141 Ложенка М. С.*

Виробничу практику проходив на заводі «Ніжинськмаши» м. Ніжина. На заводі було створено позитивні умови для проходження практики. Усі працівники мають великий стаж роботи й високу фахову підготовку. Виробничі цехи заводу обладнані найновішим устаткуванням. Протягом усього перебування у виробничих цехах я мав змогу отримувати консультації як від майстрів, так і керівників практики. Під час практики підключив три електролінії. Я навчився: підбирати електроприлади, підключати їх. Під час практики особливих труднощів не було.

*Висновки:*

Виробнича практика поглибила, закріпила знання з фахових дисциплін, здобуті у ВП НУБіП України «Ніжинський агротехнічний інститут», та застосувати їх на практиці. Упродовж чотирьох тижнів спостерігав за виробничим процесом, аналізував його та робив висновки.

12. 05. 2019 р.

(підпис)

**План** – це система взаємопов’язаних, об’єднаних загальною метою завдань, що визначають термін, порядок і послідовність здійснення їх. За терміном виконання плани поділяються на: *перспективні* (охоплюють декілька років); *річні* (календарний, фінансовий, навчальний); *піврічні* (семестрові); *квартальні*; *місячні*; *тижневі*; *щоденні*. Зміст плану може подаватися у формі тексту або таблиці й обов’язково складатися з трьох частин, а саме: зміст роботи, термін виконання, відповідальні за виконання. Зазначені документи підписуються відповідальними особами за їх виконання, або керівниками установи; затверджуються колегіальним органом або керівником установи (структурного підрозділу).

*Реквізити* плану:

1. У правому верхньому куті вміщується гриф затвердження.
2. Назва документа пишеться посередині рядка, розділові знаки після неї не ставляться.
3. Нижче з малої літери подається назва установи чи структурного підрозділу та термін дії.
4. Текст (зміст плану).
5. Підпис (и).
6. Дата складання.

Зразок плану:

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Директор Ніжинського  
заводу «Прогрес»

\_\_\_\_\_ Р. Є. Волос

03 січня 2019 року

План роботи

цеху № 7 на I півріччя 2019 року

<i>n/n</i>	<i>Дата прове- дення</i>	<i>Зміст роботи</i>	<i>Відпові- дальні за викона- ння</i>	<i>Відмітка про виконання</i>	<i>Примітки</i>

Керівник цеху № 7

О. І. Карлович

#### 4. Службові записки

Письмове повідомлення на ім’я керівника установи, в якому доповідається про певний факт або подію, про виконання окремих завдань, службових доручень називається **доповідною запискою**. Цей документ укладається за бажанням автора чи за вказівкою керівника. Доповідні записки бувають: *рукописні* (пишуться від руки); *друковані* (створюються механічним способом); *внутрішні* (адресуються керівникові установи або підрозділу, де працює автор); *зовнішні* (надходять керівникові вищої організації, оформляються на бланку та реєструються); *інформаційні* (подаються відомості з певного питання); *звітного* (надаються звіти за певний період); *ініціативні* (активізуються конкретні проекти).

Вимоги до тексту документа: точність, лаконічність, послідовність, стислість. Доцільніше його поділити на частини, в кінці викласти чітко сформульовані висновки й пропозиції.

*Реквізити* доповідної записки та їх оформлення:

1. На одному рядку реквізити оформляють у лівий та правий стовпчики. Ліворуч зазначається назва організації, структурного підрозділу, що є автором документа. Нижче – назва документа – **ДОПОВІДНА ЗАПISKA**. Ще нижче у стовпчик проставляється дата та реєстраційний номер. Праворуч – посадова назва, прізвище, ім'я, по батькові (науковий ступінь, учене звання) адресата (у Д. в.).
2. Посередині вказується заголовок (починається з прийменника «про»).
3. Із абзацу, із великої літери стисло, лаконічно, послідовно подається текст документа.
4. У одному рядку розписується посадова назва, підпис та розшифровка.

**Пропозиція** – це офіційний документ, у якому особа, установа висловлює конкретні пропозиції щодо певних питань. Пропозиція складається зі вступ, що є обґрунтуванням документа, та висновків.

**Пояснювальна записка** – це документ, що має два значення: 1) письмове пояснення ситуації, фактів, дій або вчинків працівників на вимогу керівника; 2) вступ до документа, зокрема плану, звіту, проекту, у якому автор обґрунтовує мету, актуальність, новизну; викладає структуру, зміст та функціональне його призначення.

*Реквізити* пояснювальної записки, їх оформлення:

1. Праворуч пишеться посадова назва, прізвище та ініціали керівника, якому подається службова записка.
2. Посередині зазначається назва документа – **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПISKA**.
3. Ліворуч – дата, номер.
4. Заголовок.
5. Зміст записки.
6. Посада, прізвище та ініціали автора записки, її підпис.

Зразок пояснювальної записки:

*Проректорові  
з навчально-виховної роботи  
ВП НУБіП України  
«Ніжинський агротехнічний  
інститут»  
доц. О. А. Середку*

#### **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПISKA**

05. 09. 2019

№ 09

*Про порушення навчальної дисципліни*

*Студенти групи БО-081 не з'явилися на лекцію з дисципліни «Філософія» тому, що були на засіданні студради. Відкрите засідання студради організувала науково-практична конференція «Студентство-2015» і запросила студентів I-III курсів.*

*Куратор групи БО-141*

*(підпис)*

*О. І. Олешкович*

**5. Довідка** – це інформаційний документ, який видається на підтвердження фактів із життя й діяльності окремих громадян та установ. Довідки бувають: *особисті* (підтверджують будь-який факт з життя приватної особи); *службові* (складають на запит вищої організації з певного службового питання); *зовнішні* (укладаються для подання до вищої організації, підписують їх керівник установи та завіряються гербовою печаткою); *внутрішні* (подають керівникові організації або на розгляд колегіального органу, підписуються лише автором і не завіряються печаткою).

*Реквізити* довідки:

1. У верхньому правому куті зазначають:  
- назву організації, що видає довідку;

- нижче у стопчик пишеться назва документа – ДОВІДКА;
- дата видачі й номер довідки;
- назва населеного пункту, міста.

2. Із абзацу, із великої літери пишеться текст документа. Починається з прізвища, ім'я та по батькові особи (у Д.в.), якій видається довідка.

3. Призначення довідки (куди подається).

4. Посадові назви, підписи службових осіб та їх розшифровка.

5. Гербова печатка.

Зразок довідки:

*Ніжинська ЗОШ № 14*  
*ДОВІДКА*

21. 04. 2019 р.

№ 181

*м. Ніжин*

*Сироватку Миколі Миколайовичу в тому, що він навчається в 11 класі Ніжинська ЗОШ № 14. Видано для подання до ВП НУБіП України «Ніжинський агротехнічний інститут».*

*Директор школи*

*(підпис)*

*В. В. Вайленко*

*Секретар*

*(підпис)*

*М. Г. Нагорна*

## **6. Протокол, витяг з протоколу. Резолюція**

Найпоширенішим документом колегіальних органів є **протокол**, у якому фіксується хід проведення зборів, конференцій, засідань, нарад; розкривається суть виступів із зазначених питань та виносяться рішення, ухвалені в результаті обговорення. Збори веде голова, протоколює секретар або інша спеціально призначена особа. Протоколи загальних зборів (нарад) підписують голова й секретар, а протоколи засідань комісій усі члени президії. Протоколи групуються у хронологічному порядку і за номерами, документи, що стосуються одного протоколу, – за порядком денним.

За обсягом фіксованих даних протоколи поділяють на:

- 1) **стислі** – записано ухвалу або поширену резолюцію, а також зазначено номер, дату, назву організації, кількість присутніх, порядок денний. Під рубрикою «Слухали» зазначається назва питання та хто висловився;
- 2) **повні** – подаються виступи доповідачів та інших учасників зборів тощо, фіксуються запитання доповідачеві та виступи під час обговорення;
- 3) **стенографічні** – дослівне відтворення виступів, реплік, запитань, відповідей.

*Реквізити протоколу та їх оформлення:*

1. Посередині пишуть назву виду документа – ПРОТОКОЛ – його номер, після якого крапка не ставиться.

2. Із нового рядка, із малої літери вказується назва зібрання із зазначенням їх характеру, як-от: загальні збори, розширена нарада тощо; записується назва установи, підприємства чи організації, де відбулися збори, конференція.

3. Дата проведення зборів, засідання, наради проставляється нижче від назви організації ліворуч. У цьому ж рядку, праворуч, указують місце проведення (назву селеша, міста).

4. Посади, прізвища, ініціали керівників зборів, конференції, наради (голови, секретаря, членів президії).

5. Із нового рядка фіксують присутніх. Якщо велика їх кількість, то складають список окремо й додають, а в протоколі зазначають лише загальну кількість. Якщо кількість учасників сягає трохи більше десятка, то вказують усіх присутніх.

6. Посередині пишуть словосполучення «Порядок денний», після нього ставиться двокрапка, потім почергово перераховують питання (у Н. в.), що винесено на розгляд.

7. Текст протоколу поділяється на розділи, що складаються з «СЛУХАЛИ», «ВИСТУПИЛИ», «УХВАЛИЛИ», вони обов'язково мають відповідати пунктам порядку денного. Після слова «слухали» ставиться двокрапка; із наступного рядка з абзацу вказують ініціали та прізвище доповідача (у Н.в.) та тему доповіді; нотується основний зміст доповіді або вказується, що текст додається. За тим самим принципом оформляється розділ «виступили», «ухвалили». У розділі

«ухвалили» повністю записується прийняте рішення, яке може складатися з одного чи кількох пунктів або з констатуючої частини й резолюції.

Текст потребує точності, лаконічності, змістовності.

8. Перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок (якщо є).

9. Підписи керівників зборів, засідання, конференції (голови й секретаря).

Зразок протоколу:

*ПРОТОКОЛ № 5*  
*загальних зборів студентів*  
*ВП НУБіП України «Ніжинський агротехнічний інститут»*

12. 11. 2019

м. Ніжин

Голова зборів: Савченко В. К.

Секретар: Харламова Т. Б.

Присутні: директор Лукач В. С., викладачі, студенти.

Порядок денний:

1. Підготовка учнів до виробничої практики.

2. Робота з озеленення агрофірми «Мрія».

1. СЛУХАЛИ:

Вуценко А. А. Інформація керівника виробничої практики.

ВИСТУПИЛИ:

Реватюк Б. М. уніс пропозицію поділити студентів на групи та підгрупи, чітко визначаючи кожному обов'язки, завдання, години роботи на території агрофірми «Мрія». Кипцюр Ф. С. відзначив, що до початку практики треба підготувати інвентар та виділити ділянки.

УХВАЛИЛИ:

1. Усім студентам узяти участь у виробничій практиці.

2. Доручити керівникові практики скласти графік робіт, чітко визначити обов'язки та завдання.

3. Поділити учнів на групи й підгрупи; визначити час роботи на ділянці.

2. СЛУХАЛИ...

Голова зборів

(підпис)

В. К. Савченко

Секретар

(підпис)

Т. Б. Харламов

Коротка форма протоколу називається **витягом**. У цьому документі зазначають прізвища та ініціали тих, хто виступив (без викладу виступів) та зміст прийнятих рішень. Підписують голова й секретар засідання. У протоколі роблять помітку про витяг та кому його надіслано. Рішення колегіальних органів доводяться до виконавців і організацій, що належать до сфери управління установи, через надсилання їм рішень. Рішення колегій установ реалізуються в життя наказами керівника установи.

Документ, що містить рішення, постанову називається **резолюцією**. Вона приймається на зборах, з'їздах, конференціях; її розміщують у кінці протоколу чи пишуть окремо й додають до нього. Будова резолюції: вступна (констатуюча) та директивна частини. У констатуючій частині викладаються досягнення з питання, що розглядається, а потім зазначаються недоліки. Висновки, оцінка роботи подаються у директивній (резолютивній) частині.

**Домашнє завдання:**

1. Законспектувати та вивчити викладений вище конспект.

2. Написати та оформити власний прес-реліз та доповідну записку.

**Шановні учні! Ваші конспекти та виконані домашні завдання надсилайте на електронну**

**адресу [gr.ev@ukr.net](mailto:gr.ev@ukr.net)**