

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА
ФАКУЛЬТЕТ ІНФОРМАЦІЙНИХ І ПРИКЛАДНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ

БОНДУРІВСЬКА ЛІЛІА ЮРІЇВНА

Допускається до захисту:

в.о. завідувача кафедри
інформаційних систем
управління, д-р екон. наук,
професор

Ольга АНІСІМОВА

«___» _____ 2021 р.

СЛУЖБОВИЙ ДОКУМЕНТ ЯК КРЕОЛІЗОВАНИЙ ТЕКСТ

Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

Кваліфікаційна (магістерська) робота

Науковий керівник:

Лукаш Г. П., д-р філол. наук,
професор кафедри
інформаційних систем управління

Оцінка: ___ / ___ / ___
(бали за шкалою ЄКТС/за національною шкалою)

Голова ЕК: _____
(підпис)

Вінниця – 2021

АНОТАЦІЯ

Бондурівська Л.Ю. Службовий документ як креолізований текст. Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, 2021.

Дослідження присвячено аналізу службового документа як креолізованого тексту. З'ясовано особливості взаємодії вербального і невербального компонентів документного тексту і способи представлення креолізації у службовому документі. Подано різні підходи до визначення та аналізу текстів, що містять вербальний та іконічний складник. Подані у статті відомості про креолізовану спорідненість у службовому документі формують цілісне уявлення про іконізацію та візуалізацію документованої інформації, розмежовуючи таким чином трансформацію вербального і невербального текстового поєднання.

Представлено наочні приклади використання параграфемних засобів креолізації документів пункту прийому візових анкет на прикладі діяльності ТОВ ВІ ЕФ Консалтинг Сервісиз (м. Вінниця).

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури із 49 позицій, додатків. У роботі 5 таблиць, 2 рисунки.

Ключові слова: креолізація, паралінгвальна креолізація, службовий документ, іконізація інформації, документація.

SUMMARY

Bondurivska L.Yu. Service document as creolized text. Specialty 029 "Information, library and archival affairs" Donetsk Vasyl Stus National University, Vinnytsia, 2021.

The study is devoted to the analysis of the official document as a creolized text. Peculiarities of interaction of verbal and nonverbal components of the documentary text and ways of representation of the creolized text in the official document are found out. Different approaches to the definition and analysis of texts containing verbal and iconic components are presented. The information about creolized kinship presented in the article in the official document forms a holistic view of the iconization and visualization of documented information, thus distinguishing between the transformation of verbal and nonverbal textual combination.

Visual examples of the use of paragraph means of creolization of documents of the point of receipt of visa applications on the example of the activities of LLC VI EF Consulting Services (Vinnytsia) are presented.

Qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of references from 49 positions, appendices. There are 5 tables and 2 figures in the work.

Key words: creolization, paralingual creolization, service document, iconization of information, document.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ КРЕОЛІЗАЦІЇ СЛУЖБОВОГО ДОКУМЕНТА.....	9
1.1 Поняття, класифікація та призначення креолізованого документа.....	9
1.2 Креолізований текст у контексті тенденцій документної лінгвістики і лінгвістичної теорії тексту	15
1.3 Іконічна й вербальна частини креолізованого тексту	18
1.4 Управлінська інформація та способи її фіксації у документі	27
РОЗДІЛ 2 СЛУЖБОВИЙ ДОКУМЕНТ НА ПІДПРИЄМСТВІ ІЗ КРЕОЛІЗОВАНОЮ СПОРІДНЕНІСТЮ.....	34
2.1 Види креолізації документів.....	34
2.2 Вимоги до оформлення креолізованого тексту документа	46
2.3 Засоби ефективності службового документа у текстовій креолізації	51
РОЗДІЛ 3 СПОСОБИ ВЗАЄМОДІЇ ВІЗУАЛЬНИХ І ВЕРБАЛЬНИХ ЕЛЕМЕНТІВ У КРЕОЛІЗОВАНИХ ТЕКСТАХ ДОКУМЕНТІВ ПУНКТУ ПРИЙОМУ ВІЗОВИХ АНКЕТ ТОВ ВІ ЕФ КОНСАЛТИНГ СЕРВІСИЗ.....	56
3.1. Характеристика організації.....	56
3.2 Внутрішні службові документи ППВА та їх креолізаційна спорідненість	57
3.3 Паралінгвальна креолізація у робочому процесі текстових об'єктів	64
ВИСНОВКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ	76
ДОДАТОК А.....	81

ВСТУП

У процесі пошуку нових засобів виразності подання інформації людина створює нові форми тексту. Сучасна міжкультурна комунікація постійно активізує звернення до полікодових, або креолізованих, текстів, де іконічні засоби разом із вербальними відтворюють картину світу, шкалу цінностей, естетичні ідеали нації. Креолізовані тексти набувають усе більшого поширення в сучасній комунікації і є одним із найбільш успішних її засобів. Усвідомлення зростання значущості креолізованих текстів в інформаційному фонді суспільства, потреба більш повного здобування з тексту як вербальної, так і невербальної інформації для підвищення ефективності мовленнєвої комунікації стають найважливішими чинниками у вивченні та описанні інвентарю засобів, які утворюють креолізовані тексти. Саме це й обумовлює **актуальність** нашого дослідження

Креолізованими називаються тексти, які поєднують в собі елементи різних семіотичних систем. Цей вид текстів є однією з переважаючих форм представлення інформації як в паперових, так і цифрових документах підприємства, де під креолізацією розуміється «комбінування засобів різних семіотичних систем в комплексі, що відповідає умові текстуально» [41, с. 19].

Засобами креолізації слугують невербальні компоненти, які при взаємодії з вербальними істотно впливають на інтерпретацію тексту і в цілому посилюють вплив на реципієнта. До таких засобів належать способи технічного оформлення тексту (шрифт, колір, іконічні друковані символи, кернінг, інтерліньяж і т.д.), пояснюючі графіки і схеми, ілюстрації, мультимедійні елементи (інфографіка, фотографії).

Важливу роль відіграють не тільки власне засоби креолізації, але і те, як вони взаємодіють з вербальною складовою тексту. У цьому випадку доцільно говорити про конгруентність вербальних і невербальних компонентів, від якої залежить успішність досягнення комунікативної мети конкретного документа. При цьому конгруентні тексти можуть відрізнятися залежно від ступеня

спаяності вербальних і невербальних компонентів. О.Є. Анісімова виділяє гомогенні вербальні тексти (самодостатні вербальні тексти, зміст яких не загубиться без невербальної частини), паралінгвально активні тексти, тексти з частковою та повною креолізацією [1, с. 8].

Зростання візуальної інформації в сучасній комунікації викликає інтерес до невербальних, або параграфемних засобів, які супроводжують письмову мову документів, зокрема до засобів іконічної (образотворчої) мови, таких як рисунок, інфографіка, фотографія, таблиця, графік, схема, креслення, діаграма, блок-схема, формула, карта, списки і ін., тобто до графічного оформлення тексту. Ці паралінгвальні засоби можуть бути самостійними носіями інформації та самодостатніми для розкриття змісту тексту. Це посилює актуальність теми дослідження.

Метою написання роботи є дослідження функціонування службових документів на підприємстві із креолізованою спорідненістю. Відповідно до мети, у роботі розв'язуються такі **завдання**:

- виявити специфічні риси креолізованих документів та їх текстову природу;
- проаналізувати функції візуальних елементів у креолізованих службових документах;
- узагальнити основні невербальні засоби документа;
- встановити їх взаємодію із вербальними засобами;
- представити наочні приклади використання параграфемних засобів креолізації документів пункту прийому візових анкет на прикладі діяльності ТОВ ВІ ЕФ Консалтинг Сервісиз (м. Вінниця).

Об'єктом дослідження є креолізовані тексти, розглянуті як єдність вербальних та візуальних елементів. **Предмет дослідження** – структурно-функціональні різновиди візуальних елементів креолізованих текстів, способи взаємодії вербальної та візуальної складових у службовому документі.

Теоретико-методологічна основа дослідження спирається на комплексний підхід, який поєднує різні **методи дослідження**. Основним для

дослідження є структурно-функціональний метод, який доповнюється рядом теоретико-методологічних підходів: системний, комунікаційний, дискурсивно-стилістичний, метод контент-аналізу. Застосовані методи дають можливість осмислити наявність креолізованих текстів у документації не лише абстрактно, а й в конкретних проявах їх реального функціонування у службових документах ТОВ ВІ ЕФ Консалтинг Сервісиз.

Магістерське дослідження базується на таких доведених в науці положеннях:

1. Креолізований текст становить собою семіотично неоднорідне утворення, яке складається з кількох частин, у якому наявні текстові категорії, первісно характерні для вербальних текстів (Н.С.Валгіна, Л.М.Большиянова, Ю.О.Сорокін, Є.Ф.Тарасов).
2. У структурі цілісного і зв'язного тексту можуть брати участь не тільки вербальні, а й невербальні засоби (О.Є.Анісімова, Л.В.Головіна, М.І.Жинкін, О.В.Пойманова).
3. В основі процесу креолізації лежить комбінування засобів різних семіотичних систем у межах єдиного текстового комплексу (О.Є.Анісімова, О.А.Бернацька, Ю.О.Сорокін, Є.Ф.Тарасов).

На захист винесено такі положення:

1. Поширеними у службових документах є такі моделі способів креолізації: 1) - Вербальний текст + зображення: до текстового складника додаються зображення; 2) - Зображення + вербальний текст: до візуальних елементів додаються супроводжувальні компоненти.
2. Креолізації підлягають не тільки тексти, а й структурно менші вербальні одиниці мови – лекстеми, зокрема, це назви документів, значущо важливі реквізити.
3. Деякі вербальні елементи мови (букви, слова) можуть замінюватися їх візуальними аналогами – іконічними друкованими символами, що є одним із найважливіших і давніх засобів креолізації документного тексту.

Наукова новизна дослідження полягає у встановленні системного взаємозв'язку візуальних і вербальних елементів документного тексту, а також у спробі розробки методики аналізу змісту невербальних компонентів та їх взаємозв'язку із вербальними.

Апробація результатів дослідження. Результати магістерського дослідження були представлені у доповіді на V Всеукраїнській науково-практичній конференції «Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи», м. Полтава, 25 листопада 2020 р., а також у тезах та статті:

Бондурівська Л. Ю. Службовий документ як креолізований текст Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи : матеріали V Всеукраїн. наук.-практ. конф., м. Полтава, 25 листопада 2020 р. / редкол. : І. Г. Передерій, О. Є. Гомотюк та ін. Полтава, 2020. С.75-79.

Бондурівська Л. Ю., Лукаш Г.П. Особливості креолізації службового документа. Вісник студентського наукового товариства Донецького національного університету імені Василя Стуса. Том 1 / Ред. кол. Хаджинов І. В. (голова) та ін. Вінниця : ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. Вип. 13. Т. 1. С.239-243.

Є акт про впровадження результатів роботи у ТОВ ВІ ЕФ Консалтинг Сервісиз (м. Вінниця).

Структура роботи відповідає її темі та меті. Це вступ, три розділи, висновки, список використаних посилань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ КРЕОЛІЗАЦІЇ СЛУЖБОВОГО ДОКУМЕНТА

1.1 Поняття, класифікація та призначення креолізованого документа

Текст – це основний спосіб передачі інформації. Креолізовані тексти є як чинником, так і результатом успішної комунікації. У креолізованій комунікації простір вербальної та невербальної знакових систем є єдиним. Якщо комуніканти спілкуються текстами, то креолізована комунікація здійснюється за допомогою текстів, які утворюються як паралельна послідовність знаків, що належать різним знаковим системам, одна з яких є вербальною. Навіть у звичайному житті креолізовані тексти сприймаються в естетичному контексті. Гарні актори, соковиті фарби, приємна музика, дизайн товарів та інтер'єрів, пейзажі та тварини – все це небайдуже навіть для того, хто далекий від естетичного сприйняття навколишнього світу. Коли ми бачимо ілюстрацію у книзі, то сама книга сприймається простіше, ми можемо уявити весь світ, до якого автор хотів нас підштовхнути. Креолізований текст робить наше життя яскравішим, цікавішим і насиченішим. Як відомо, те, що в процесі вивчення викликає труднощі, але викликає зацікавлення, запам'ятовується мимоволі і краще, оскільки бажання зрозуміти зміст зашифрованої інформації мобілізує психологічну активність студентів. Використання засобів візуальної наочності, у тому числі креолізованих текстів, обумовлено їх позитивним впливом на процес мислення [2, С. 97].

Терміни *креолізований*, *креолізація* містять словосполучення *креолізована мова*, значення якого сягає первісного розуміння поняття «креолізований»: передусім це мова, що утворилася внаслідок взаємодії двох мов, корінної місцевої та колоніальної іноземної, і стала основним засобом спілкування у такому колективі.

Ю. О. Сорокін та Є. Ф. Тарасов у 1990 році уперше запропонували термін «креолізовані тексти», пов'язуючи його із розумінням текстів, «фактура яких складається з двох негомогенних частин: вербальної (мовної / мовленнєвої) і невербальної (іконічної / що належить до інших знакових систем)» [44, с.81].

О. Є. Анісімова визначала подібні тексти як особливий лінгвовізуальний феномен, текст, в якому вербальний і невербальний компоненти утворюють одне візуальне, структурне, смислове та функціонуюче ціле, що забезпечує його комплексний креолізований вплив на адресата [1, с. 17]. Вона також зазначає, що цілісність креолізованого тексту формується установкою адресанта за допомогою комунікативно-когнітивної природи, та докладно розглядає мовні засоби створення образності та їхню взаємодію із зображенням. Креолізованими, на її думку, слід називати лише ті тексти, де домінантне поле утворюють малюнки за допомогою паралінгвальних засобів [2, С. 8]. Основними універсальними функціями зображення, яке є засобом візуальної комунікації, за О. Є. Анісімовою, є інформативна, атрактивна, естетична та експресивна функції, які ми пропонуємо розглянути нижче.

Паралінгвальні, або невербальні, компоненти відіграють важливу роль у розумінні письмового тексту. Компоненти мають образність і виразні можливості та є парадигматичною складовою самого тексту.

Паралінгвальні компоненти включають графічну сегментацію тексту, його розташування на папері, особливості шрифту, іконічність (ілюстрації, фотографії, діаграми, схеми, креслення та ін.), незвичайне написання, нестандартна пунктуація тощо.

Залежно від ролі у тексті паралінгвальні компоненти поділяють на пасивні та активні [45, с. 98]. Слід зазначити, що пасивні засоби охоплюють лише план вираження тексту і впливають на план змісту. Активні зачіпають як план вираження, так і план змісту, вносячи додаткові семантичні і експресивні відтінки.

Креолізовані тексти, при структуруванні яких застосовуються різні коди семіотичних систем, є паралінгвально активними текстами. Як правило, образотворчий компонент в такому випадку супроводжує вербальну частину і є факультативним елементом у створенні тексту.

Термін «креолізований» М. О. Іщук пропонує вживати у разі звернення до одноканальних текстів (комікс, афіша, плакат, реклама у друкованому вигляді), які утворені комбінацією негомогенних складових і вимагають лише зорового сприйняття [8, с. 105].

Як зазначає Т. Безугла, «креолізовані тексти – це тексти, фактура яких складається з двох негомогенних частин: вербальної (мовної/мовленнєвої) і невербальної (що належить до інших мовних систем, аніж природна мова)» [7, с. 35].

Основними компонентами «класичного» креолізованого тексту є вербальна складова (вербальний текст, напис / підпис) та візуальна, іконічна, невербальна складова, яка може бути представлена зображеннями / ілюстраціями (фотографією, малюнком, карикатурою та ін.), схемами, символічними зображеннями, таблицями, формулами тощо. [15, с. 6].

Залежно від типу тексту ці компоненти трапляються у різних поєднаннях. Найбільш поширеними моделями, на думку О. Є. Анісімової, є:

- ілюстрація + напис/підпис (плакат, графіті, карикатура);
- серія ілюстрацій + написи/підписи, що супроводжують їх (комікс, альбом); вербальний текст + одне зображення/кілька зображень без супровідного напису/підпису (листівки, значна частина художніх текстів);
- головний вербальний текст + одна ілюстрація/ кілька ілюстрацій та написи / підписи, що супроводжують їх (газетно-публіцистичні, наукові, науково-популярні тексти) [1, с. 9].

Зазначимо, що лише у науковому дискурсі виділено понад 20 варіантів терміна «креолізований текст». Серед них найбільш частотні такі: синкретичний, складовий, семіотично ускладнений, полікодовий/дикоковий,

полімодальний, бімедіальний/полімедіальний, мультимедіальний, багатоканальний, ізовербальний/ізоверб, відеовербальний, гетерогенний, контамінований, інтерсеміотичний, гібридний, супертекст. Зокрема Г. Ейгер та В. Юхт створили власну типологію текстів: вони виділяють монокодові та полікодові тексти. Згідно з ними до полікодових текстів у широкому семіотичному сенсі мають бути віднесені випадки поєднання природного мовного коду з кодом будь-якої іншої семіотичної системи (зображення, музики тощо) [15, с. 7]. Термін *полікодовий* є найчастотнішим і таким, що поєднує різні наукові напрями, оскільки в ньому відбито одну центральну й основоутворювальну ознаку подібних текстів – поєднання знаків різних семіотичних систем. Кількість термінів на позначення феномену креолізації засвідчує значний інтерес науковців до окресленої проблеми.

Слід зазначити, що термінологічно безперечно під час аналізу креолізованих текстів як еквівалентної, рівнозначної заміни позначення образотворчого компонента використання терміна «іконічний компонент». Варто погодитися з поширеним судженням В.О. Виноградова, що «система (код) мови орієнтується на символічність, а текст на іконічність» [15, с. 7]. Також сумнівною є практика заміни значення «образотворчий компонент» на «візуальний», оскільки у письмовій формі повідомлення (тексту) будь-якого типу словесний ряд так само візуальний, як і будь-який інший, значущими є шрифт, колір, стиль написання тощо.

Тому науковці вважають за доцільне розрізняти вербальний та невербальний компоненти в рамках будь-якого креолізованого тексту. Відповідно до семіотики невербальний знак принципово відрізняється від вербального, оскільки семантика зображення в порівнянні зі словом характеризується якоюсь невизначеністю та розмитістю. У семантиці зображення Р. Барт за аналогією зі словом виділяє денотативні та конотативні значення. Невербальний знак, на його думку, містить два роди які позначають: 1) ті, що означають реальні предмети, і 2) ті, означуваними яких є ідеї, образи

тощо. Наприклад, зображення білого голуба, з одного боку, означає саму птицю, а з іншого традиційний образ світу [4, с. 77].

Отже, інформація першого типу (за аналогією із структурою семантики слова) є денотативною, тобто певною мірою буквальною, її розуміння не представляє труднощі для адресата і ґрунтується на деяких загальних знаннях, інформація ж другого типу коннотативна, ґрунтується на різних асоціативних зв'язках, а значить її розуміння передбачає наявність у адресата знання певного культурного коду, соціальних зв'язків, національної специфіки, відповідно, інформація цього типу допускає багатоваріативність свого тлумачення. Так, образ білого голуба у різних країнах може бути зрозумілий як: 1) чистота душі, втілення лагідності і смирення; 2) душа померлого родича – ангел-охоронець. Найважливіше зауваження в рамках даного підходу, що визначило більшість сучасних методик: зображення і слово, вербальний і невербальний компоненти креолізованого тексту ніколи не являють собою якусь «суму семіотичних знаків», їх значення інтегрується та «утворює складно побудований зміст» [1, с. 103].

Таким чином, між вербальною та невербальною частинами встановлюються різні види кореляції, у сучасній лінгвістиці існує декілька підходів щодо їх опису та класифікації.

Л. Барден описує кореляції між цими компонентами залежно від характеру інформації, що передається в них – денотативної і конотативної. Дослідник виділяє чотири типи кореляції:

- Зображення Д + Слово Д: обидва компоненти виражають денотативну інформацію, але зображення зазвичай домінує над словом. Цей тип кореляції властивий інформаційному повідомленню.
- Зображення Д + Слово К: зображення виражає денотативну інформацію, вербальний компонент - коннотативну; зображення домінує над словом. Цей тип кореляції притаманний ілюстративному повідомленню.
- Зображення К + Слово Д: зображення висловлює коннотативну

інформацію, слово – денотативну; у даному випадку провідна роль належить слову. Цей тип кореляції притаманний коментуючому повідомленню.

4) Зображення К + Слово К: обидва компоненти виражають коннотативну інформацію, і, як правило, вони рівноправні. Цей тип кореляції типовий символічному повідомленню [15, с. 6].

Анісімова О.Є. розглядає відношення взаємодоповнення та взаємозалежності між вербальною та невербальною частинами креолізованого тексту [1, с.125]. При відношенні взаємодоповнення зображення зрозуміло без слів та може існувати самостійно. Вербальному коментарю приділяється вторинна, додаткова функція, оскільки він лише описує зображення, дублюючи його інформацію. При відношенні взаємозалежності зображення залежить від вербального коментаря, що визначає його інтерпретацію. Без коментарів сенс зображення неясний або може бути хибно витлумачений. Вербальний коментар у даному випадку виконує первинну, основну функцію [1, с.65].

С. Д. Зауербір описує відношення між зображенням та вербальною частиною залежно від їхньої референтної співвіднесеності: 1) паралельна кореляція, при якій зміст малюнка та вербальної частини повністю збігаються; 2) компліментарна зміст невербальної та вербальної частин частково перекривають один одного; 3) субститутивна – невербальна інформація замінює вербальну; 4) інтерпретативна – між змістом вербальної та невербальної частин немає прямих точок дотику, і цей зв'язок встановлюється на асоціативній основі: [14, с. 75].

О. В. Пойманова, пропонує розрізняти креолізовані (в термінології автора відеовербальні тексти) тексти за співвідношенням обсягу інформації, переданої різними знаками, і по ролі зображення:

- репетиційні зображення в основному повторює вербальний текст;
- адитивні – зображення привносить значну додаткову інформацію;

- видільні – зображення «підкреслює» якийсь аспект вербальної інформації, яка за своїм обсягом значно перевершує невербальну;
- опозитивні – зміст, переданий картинкою, вступає у протиріччя з вербальною інформацією, на цій основі часто виникає комічний ефект;
- інтегративні – зображення вбудоване у вербальний текст або вербальний текст доповнює зображення в інтересах спільної передачі інформації;
- образотворчо - центричні – з провідною роллю зображення, вербальна частина лише пояснює та конкретизує його [23, с.165].

У вивченні креолізованих текстів одним із головних завдань є вивчення взаємозв'язку іконічного та вербального компонентів тексту.

1.2 Креолізований текст у контексті тенденцій документної лінгвістики і лінгвістичної теорії тексту

До креолізованих текстів відносять газетно-публіцистичні, науково-технічні, тексти інструкції, ілюстровані художні тексти, тексти тексту, афіші, комікси, плакати. Незважаючи на очевидну наочність існуючих критеріїв поділу, є доцільним угруповання текстів за такими підставами:

1. За ступенем креалізації виділяють: тексти з нульовою креолізацією; у цих текстах один із компонентів відсутній, а текст є суто вербальним чи суто візуальним; і тексти із повною креолізацією. У тексті є обидва компоненти, які утворюють складно побудований зміст. Інтерпретація тексту можлива лише з урахуванням значень обох компонентів. Прикладом можуть бути науково-технічні та технічні тексти.

2. За соціокультурною орієнтованістю виділяють: інтеркультурно орієнтовані тексти, призначені для використання лише у межах їхньої рідної культури. У цих текстах використовуються традиційні для цієї культури вербальні та іконічні знаки.

У лінгвістиці тексту під креолізованим текстом розуміють «особливий лінгвовізуальний феномен, в якому вербальний та образотворчий компоненти

утворюють одне візуальне, структурне, смислове, функціональне ціле, що забезпечує його комплексну прагматичну дію на адресата [34, с. 49].

Креолізований текст є складним текстовим утворенням, в якому вербальні та невербальні елементи утворюють одне візуальне, структурне, смислове та функціональне ціле.

Відповідно до лінгвістики, класифікація креолізованих текстів спирається на сферу їх застосування та типів зв'язку між вербальними та невербальними компонентами. Цілком логічно, що креолізовані тексти можна типологізувати за такими критеріями:

За типом комунікації виділяють:

а. Тексти усної комунікації. Вербальним компонентом у цих текстах є усне мовлення або його запис.

б. Тексти писемної комунікації. У ролі вербального компонента тут виступає рукопис чи друкований текст.

в. Тексти змішаного типу. Мають у своєму складі перелічені вище вербальні компоненти. Таким типом тексту може бути випуск новин, у якому інформація передається не лише ведучим, а й рядком з інформацією внизу екрана.

4. За кількістю компонентів тексти поділяють на:

а. Тексти з двома компонентами (вербальний та іконічний)

б. Тексти із трьома компонентами (вербальний, іконічний і, наприклад, тактильний)

5. За ускладненістю гіпертекстом виділяють:

а. Тексти із гіперкодом. Такий текст містить код, за допомогою якого здійснюється перехід до іншого тексту.

б. Тексти без гіперкоду. Код зв'язку з іншими текстами відсутній.

6. За ступенем передбачуваної залученості читача тексти поділяють на:

а. Тексти із мінімальною залученістю читача. До цілей даних текстів не відноситься спонукання читача до якихось дій, і автор у них не зацікавлений. До них належать інформативні тексти, інтернет – статті.

б. Тексти із середньою залученістю читача. У цих текстах міститься заклик до читача для здійснення певних дій, а не тільки якась інформація. Даний текст звертається вже не до абстрактного читача, а до особи, яка може як і позитивно на нього реагувати (тобто купити товар або скористатися послугою), так і негативно (не відреагувати взагалі). До таких текстів належать, наприклад, рекламні оголошення.

в. Тексти із високою залученістю читача. Для отримання інформації з цих видів тексту читач повинен безпосередньо з ними взаємодіяти. До таких текстів можна зарахувати креолізовані тексти з QR – кодом [20].

Варто також відзначити інших дослідників, які пропонували свою класифікацію креолізованих текстів. В основі цих класифікацій лежать кореляції між вербальним та невербальним компонентами. Наприклад, класифікація Л. Бардена визначає дані кореляції залежно від інформації, які містяться в них – денотативної і конотативної [21].

Класифікація О.В. Пойманової поділяє креолізовані тексти за великою кількістю ознак, серед яких тексти діляться за ознаками гетерогенності, характером іконічного і вербального компонента, співвідношення обсягу інформації та ролі зображення, і характером зв'язків між вербальним і іконічним компонентом [31].

Типологія креолізованих текстів за авторством Б. Карлаваріас основана на типі ілюстрації. На думку вченого, існують чотири типи ілюстрацій у тексті: домінуюча, рівноцінна, супроводжувальна та декоративна [31]. Після розгляду та аналізу даних класифікацій можна зробити висновок про те, що креолізовані тексти, що складаються з вербальних та невербальних компонентів, поділяють на:

1. вербальний текст + зображення (додавання зображень до вербального компонента);
2. зображення + вербальний текст (до візуальних елементів приєднується вербальний компонент);

3. вербальний текст = зображення (створення спочатку креолізованого тексту, поєднання вербального та невербального компонентів для їх взаємодії) [35, с.125].

1.3 Іконічна й вербальна частини креолізованого тексту

Стрімким зростанням візуальної інформації в сучасній комунікації пояснюється нині закономірний інтерес до паралінгвальних, тобто невербальних засобів, що супроводжують письмову мову. Інформаційна ємність та прагматичний потенціал подібних видань формуються за рахунок синтезу вербальних та невербальних засобів компонентів тексту. Названі обставини дають змогу при аналізі організації креолізованого тексту приділити особливу увагу вивченню заголовка як найважливішого компонента текстової структури.

Вочевидь, що назва, повідомляючи інформацію про тему, передає вторинну картину світу, задає тон всьому опису, налаштовує адресата на певне сприйняття. Супроводжуючі назву фотографії, малюнки, малюнки чи інші засоби іконічного коду, привертаючи увагу читача, доповнюють вербальний ряд. Інакше кажучи, іконічні засоби комунікації, взаємодіючи з вербальними засобами, створюють креолізовані тексти.

Термін «креолізований текст» належить психолінгвістам Ю.О. Сорокіну та Є.Ф. Тарасову [44]. Як приклади можна назвати кінотексти, тексти радіомовлення і телебачення, засоби наочної агітації та пропаганди, плакати, рекламні тексти. Цей термін підтримано публікацією О. Є. Анісімовою на матеріалі австрійських німецькомовних плакатів [1, с.75].

Незважаючи на те, що в семіотиці іконічна мова принципово не відрізняється від природної мови, одиниці іконічної мови (зображення) порівняно зі словом є менш чіткими, вони характеризуються більшою розпливчастістю та розмитістю. Проте іконічні знаки мають денотативні та конотативні значення [46, с.11]. Інформаційна та прагматична ємність невербальних засобів у структурі креолізованих текстів є більш ємною, ніж

вербальних. Останнім часом виник інтерес до лінгвістичного дослідження поєднання декількох кодів, що говорить про значну актуальність дослідження креолізованих текстів.

Креолізований текст відрізняється тим, що іконічний комплекс містить ті, які означають, означуваними яких є ідеї та образи, представлені малюнками. Невербальна інформація, що міститься в даному типі іконічного комплексу, представляє відомі труднощі декодування та інтерпретації, пов'язані з різними асоціаціями, що допускають неоднозначне суб'єктивне трактування.

Таким чином, іконічні засоби, незважаючи на розпливчастість кордонів, є прагматично ємнішими, ніж вербальні засоби. Поєднання двох негомогенних кодів у креолізованому тексті повніше і наочніше розкриває інтенції авторів, описуючи тематичну структуру всього тексту.

Проте заголовки органічно і доцільно вписуються в креолізовані тексти і найповніше акумулюють рекламну, експресивну і прагматичну функції. Отже, назва грає головну роль в реалізації основної ідеї щодо гармонійного поєднання малюнка і мовних засобів. Зоголовок не лише називає текст, а й стисло передає основний зміст, тему чи ідею. Оскільки заголовок виконує дейктичну функцію, то його головне завдання залучити, зацікавити читача, і навіть вплинути на нього. У цьому випадку слово і рисунок сприймаються як єдине ціле, що підтверджує теза Л.В. Головиної про те, що «накладення концепту вербального тексту на концепт зображення призводить до створення єдиного концепту креолізованого тексту» [16, с.190].

Показово, що приклади, проаналізовані нами, є прецедентним феноменом, який гармонійно створює закінчене полотно креолізованого тексту.

Термін «прецедентний текст» був уперше введений у наукову практику Ю.М. Карауловим у доповіді «Роль прецедентних текстів у структурі та функціонуванні мовної особистості» на VI Міжнародному конгресі викладачів російської мови та літератури в 1986 р. Це були тексти 1) значущі у

пізнавальному та емоційному відношенні 2) добре відомі широкому оточенню даної особистості, включаючи її попередників та сучасників; 3) звернення до подібних текстів відновлюється неодноразово у дискурсі даної мовної особистості [5, с. 80]. Причому «дається натяком, відсиланням, ознакою, і тим самим у процес комунікації включається весь текст, або співвідносні з ситуацією спілкування чи більшою життєвою подією окремі його фрагменти». Це якісь аксіологічні знаки, що функціонують у семіотичному просторі культури, що вводяться в текст за допомогою імені персонажа або автора, назви твору або цитати з нього та службові для актуалізації змісту тексту, до якого відбулося включення [7, с.35].

Найскладніший для розуміння семіотичний текст, коли на деякий відомий більшості носіїв мови текст культури вказують непрямі посилання, натяки, алюзії. З іншого боку, саме часта актуалізація таких натяків та алюзій у свідомості носіїв мови маркує текст як прецедентний.

Є. А. Земська вважає, що прецедентними можуть бути тексти, включені в текст у незмінному вигляді (цитата) і в трансформованому, переінакшеному (квазіцитата), оскільки вони добре відомі широкому колу осіб, які мають властивість повторюваності в різних текстах [31]. Істотна властивість всіх прецедентних текстів у тому, що вони «служують як цілісна одиниця позначення» [4, с. 217], тобто як цілісний знак, що відсилає до тексту-джерела і представляє його за принципом «частина замість цілого» [1, с. 87].

Іншими словами, прецедентні тексти, це «семіотично та психологічно значущі феномени для представників суспільства у межах певного історичного хронотопу, соціокультурного контексту» [5, с.80]. Вони постійно відтворюються і можуть бути представлені на різних рівнях: національному, соціумному, універсальному та індивідуальному.

Роль креолізованих текстів стрімко зростає певною мірою «ескалації зображення», що характеризується якісно новим процесом розвитку мовної комунікації, що, у свою чергу, відповідає потребам та можливостям сучасного суспільства. Функціональною перевагою тексту такого типу є можливість для

автора варіювати емпатичний упор на різних знакових системах, обираючи у певному контексті той чи інший елемент залежно від його прагматичної насиченості [18, с. 223].

У дослідженнях останніх років зазначається, що межа між поняттями «*полікодовий текст*» і «*креолізований текст*» не є достатньо чіткою. У сучасному мовознавстві термінологічно ці поняття використовуються як практично взаємозамінні, оскільки деякі дослідники ототожнюють вищезгадані види текстів (О.Є. Анісімова, Л. Большіянова, А.В. Міхєєв, Т.Орлова). Наприклад, В. Ейгер та Л.В. Юхт визначають *полікодовий текст* як поєднання природного мовного (лінгвістичного) коду з кодом якоїсь іншої складно організованої семіотичної системи [16, с.10]. О. Сонін називає *полікодовими* «тексти, побудовані на поєднанні в єдиному графічному просторі семіотичної гетерогенних складових, – вербального тексту в письмовій чи усній формі, а також лінгвістичних знаків іншої природи» [26]. Невербальні компоненти у таких текстах – не лише культові знаки, а й аудіовізуальні, тому найяскравішим їх прикладом можна вважати відеокліп [18, с.223]. Але М.А. Іщук полікодові тексти порівнює з багатоканальними текстами, «які мають ширший спектр гетерогенних складових, тобто, окрім образотворчого та вербального компонентів, до їх складу входить звуковий усний текст діалогічного характеру, який потребує додаткових каналів сприйняття (телевізійні передачі, телереклама, кінотексти, віртуальні електронні тексти)» [17, с. 5]. Термін «креолізований» М.А. Іщук пропонує вживати у випадках звернення до одноканальних текстів (комікс, афіша, плакат, реклама у друкованому вигляді), які утворені комбінацією негомогенних складових і потребують лише зорового сприйняття [17, с. 5]. А.А. Бернацька також розмежовує «полікодовий» та «креолізований» текст. Зокрема, терміни «полікодовий» та «семіотично утруднений» текст, на її думку, є найбільш прийнятним для позначення негомогенних, синкретичних текстів, які утворюються комбінацією компонентів та елементів різних знакових систем за їх взаємної *синсемантиї*, тобто за однакової важливості

будь-яких знакових систем, що беруть участь в оформленні такого тексту [8, с. 109].

О. Є. Анісімова зазначає, що цілісність креолізованого тексту визначається установкою адресанта за допомогою комунікативно-когнітивної природи, і докладно розглядає мовні засоби створення образності та їх взаємодію із зображенням. Авторка зазначає, що креолізованими слід називати лише ті тексти, де домінантне поле утворюють малюнки за допомогою паралінгвальних засобів [1, с.8]. Основними універсальними функціями зображення, яке є засобом візуальної комунікації, за О.Є. Анісімовою є *інформативна, атрактивна, естетична та експресивна* функції, які ми пропонуємо розглянути нижче.

Якщо атрактивна функція простежується в тому, що вона надає зображенню властивість привернення уваги адресата, і також бере участь у організації візуального сприйняття тексту; інформативна функція – сприяє передачі певної інформації; експресивна функція – сприяє вираженню почуттів адресанта і, таким чином, впливає на емоції самого адресата; то естетична функція простежується в наочних образах, які чуттєво сприймаються, де представлений художній задум художника [1, с.51].

Основними компонентами «класичного» креолізованого тексту є вербальний складник (вербальний текст, напис / підпис) та візуальний, іконічний, невербальний складник, який може бути представлено зображеннями / ілюстраціями (фотографією, малюнком, карикатурою та ін.), схемами, символічними зображеннями, таблицями, формулами тощо [14,с.76].

Залежно від типу тексту ці компоненти трапляються у різних поєднаннях.

А.В. Пойманова виділяє види креолізованих текстів, враховуючи обсяг інформації, яку передають різні знаки, та роль зображення: 1) репетиційні – ілюстрація повторює вербальний текст; 2) адитивні – ілюстрація надає певну додаткову інформацію; 3) видільні – ілюстрація підкреслює конкретний аспект вербальної інформації, обсяг якої значно більший; 4) опозитивні – змістовна

структура, передана ілюстрацією, вступає у протиріччя з вербальною інформацією, викликає комічний ефект; а також інтегративні – ілюстрація, вбудована у вербальний текст; й образотворчо-центричні – вербальна частина пояснює, конкретизує зображення, яке посідає чільне місце у повідомленні [35, с.207].

Залежно від присутності ілюстрації та характеру взаємозв'язку вербальної та візуальної складових О.Є. Анісімова поділяє креолізовані тексти на тексти, де простежується нульова креолізація (ілюстрація відсутня) і тексти, де є часткова креолізація та 3) тексти, де представлена повна структура креалізації. У текстах, де є часткова креолізація, вербальна складова є, як правило, автономною, вона не залежить від ілюстрації, яка, у свою чергу, має факультативний характер (науково-популярні, газетні та художні тексти). У текстах, де представлена повна структура креалізації вербальна складова не може бути без невербальної, зображення виступає облігаторним елементом тексту (плакати, карикатури, оголошення тощо) [1, с. 15].

Д.П. Чигаєв виділяє три основні моделі створення креолізованих текстів:

- вербальний текст + ілюстрація: вербальний текст підкріплений ілюстрацією;
- ілюстрація + вербальний текст: ілюстративно-візуальні компоненти посилюються за допомогою супровідних вербальних компонентів;
- вербальний текст = ілюстрація: вербальні та ілюстративно-візуальні складові вибирають спеціально для взаємодії один з одним [46, с. 6].

Креолізовані тексти відрізняються своєю негомогенністю – поєднанням вербальної та невербальної частин, семантично, структурно та прагматично пов'язаних між собою. Ці засоби відіграють особливу роль, оскільки вони допомагають сформулювати як *план вираження*, так і *план змісту* тексту. Будучи носієм конкретної інформації, невербальні засоби намагаються привернути увагу адресата, а повна експлікація інформації з тексту стає неможливою без їх декодування та інтерпретації [3, с. 8]. Рівень інтегрованості всіх ілюстративних та візуальних засобів, як і інших знакових утворень, є дуже

високим в єдиному текстуальному просторі друкованих та електронних видань [7, с.34]. Це призводить до того, що зображення вже не просто ілюструє вербальний текст, а включається до його семантики. Зауважуємо також те, що «вербальна комунікація як цілеспрямована лінгвопсихоментальна діяльність адресанта та адресата у процесі інформаційного обміну» тісно взаємопов'язана з невербальними знаками, які в інтеграції з вербальними сприяють адекватному розумінню у спілкуванні [23, с.163].

Враховуючи те, що параграфемні елементи «передають загальний настрій або атмосферу та контролюють наше сприйняття зображуваного» [36], можна стверджувати, що вони, перш за все, здійснюють естетичну дію на адресата. Саме тому невіддільність вербального та невербального елементів як на структурному, так і на семантичному рівні є необхідною.

Зокрема, креолізовані тексти слід розглядати на трьох рівнях – лексичному, синтаксичному та композиційному, які разом створюють певний прагматичний ефект. Лексичний рівень аналізу передбачає дослідження специфіки вживання лексики, спрямованої на створення позитивного / негативного образу об'єкта. Синтаксичний рівень аналізу передбачає виділення особливостей вживання речень, синтаксичних конструкцій у креолізованих текстах. А композиційний аналіз полягає у визначенні прагматичної сили, що забезпечує поєднання малоформатного тексту із зображенням [29, с. 21]. Крім того, взаємозв'язок компонентів на композиційному рівні передбачає кореляцію зображення зі словом, реченням, абзацом з урахуванням хронології подання інформації [31]. Г.Н.Тельмінов, у свою чергу, зазначає, що взаємодія на *рівні змісту* є не менш важливою, оскільки вона передбачає наявність семантичної взаємодії між негомогенними компонентами тексту: знаки вербального та візуального кодів позначають одні й самі об'єкти чи різні об'єкти, які пов'язані тематично чи асоціативно [36].

Креолізовані тексти спрямовані на такого читача, який швидко сприймає необхідну йому інформацію, а при читанні посилається на яскраві та незабутні елементи. Цей тип реципієнта комплексно сприймає засоби різних

семіотичних кодів, у процесі сприйняття здатний здійснювати операції синтезу [39]. Зокрема, це простежується у різних логотипах компаній, підприємств тощо, тобто образотворчий ряд має пізнавальне призначення. Це така складова тексту, без якої сам текст втрачає свою пізнавальну суть, свою текстуальність: візуальні елементи – смислові компоненти тексту, які передають його основний зміст [28, с. 149].

Необхідно зазначити, що вдале поєднання ілюстративно-візуальних та вербальних знакових одиниць сприяє інкультурації реципієнта, уточненню чи оновленню його знань про місто. Характерна особливість будь-якого письмового тексту – гарнітура та розмір шрифту, колір, використання математичних та пунктуаційних знаків, а також інших паралінгвальних засобів. Зокрема, Д.П. Чигаєв підкреслює, що у сучасній рекламі ключова роль належить шрифтовому символізму – умовному взаємозв'язку між шрифтовим оформленням тексту та його коннотативного відтінку [46, с.20].

Ефективний засіб привернення уваги адресата – використання виразних функцій шрифту, які поділяються на дві групи: *топографеміку* (механізми варіювання майданної синтагматики тексту) та *супраграфеміку* (зміна гарнітури шрифту) [31].

Засобами виразності топографеміки є регістрові виділення слів/літер, виділення курсивом, напівжирним шрифтом, підкреслення, закреслення, розрядка, ущільнення, просторове розташування тексту тощо. Виділення лексем курсивом, напівжирним/жирним шрифтом або написані великими літерами для емпатичного ефекту можуть виконувати як денотативну, так і коннотативну функцію. Використання подібних можливостей шрифту надає інформативному тексту зорову виразність, сприяє процесу спрощення сприйняття його змісту. Легке читання шрифту та його асоціативність із предметом тексту забезпечує якісне сприйняття інформації та її запам'ятовування. Оскільки шрифт – важливий механізм пам'яті культури, його правильний вибір може посилити образне сприйняття тексту [31].

Виразні можливості супраграфеміки є різноманітнішими у зв'язку з тим, що гарнітура шрифту є одним із основних семіотичних кодів креолізованого тексту [31]. Вже на першому етапі сприйняття тексту правильно підібрана гарнітура і зображення шрифту можуть викликати в адресата припущення щодо змісту тексту повідомлення. Зокрема, М.Б.Ворошилова підкреслює, що певний розмір і гарнітура шрифту має значний вплив на підсвідомість одержувача інформації, оскільки шрифт є формою соціального кодування, виявляючи приналежність людини до того чи іншого класу та групи [14, с.73].

Незважаючи на це, вчені виділяють такі функції шрифту: атрактивну, змістовну, експресивну, характерологічну (функція стилізації), символічну, сатиричну, естетичну, функцію мімікрії [3, с. 61]. Наприклад, різні текстури, які застосовують у роботі зі шрифтами, можуть викликати у користувача певні асоціації. Вживання в креолізованих текстах різних розділових знаків також сприяє виконанню низки функцій, а саме: прагматичну, експресивну і розважальну. Для того, щоб повідомлення було зрозуміліше, його значення часто передають розділовими знаками. Серед специфічних особливостей пунктуації варто акцентувати увагу на тому, що знак оклику здатний виконувати сигнальну функцію. Згідно з Р. Бартом, саме колір сприяє миттєвій активізації сукупності знань та досвіду індивіда, дає змогу забезпечити чіткість та цілісність композиції, задає певний ритм прочитання тексту [4, с. 78]. Колір відіграє основну роль, оскільки він переконливо впливає на підсвідомому рівні, служить засобом розподілу інформації. Будучи ергономічним засобом, колір забезпечує привернення уваги цільової аудиторії та акцентування важливої інформації [5, с. 80].

Таким чином, зростання ролі візуальної інформації, її органічне поєднання з вербальним текстом відкриває нові горизонти для впливу на потенційного адресата. Інтеграція різних семіотичних систем (тексту, зображення, графічних елементів, розділових знаків тощо) робить креативне уявлення будь-якого бренду, логотипу та ін. його виділення з ряду подібних, тобто забезпечує йому бажане місце на міжнародній арені та у свідомості

цільової аудиторії. Використання креолізованих текстів у просуванні фірм, підприємств та ін. структур обумовлено тим, що цим структурам як центрам розвитку культурного та ділового життя сучасного суспільства властива багатополюсність, мультикультуральність цінностей, інтересів, потреб населення, віртуалізація та креолізація соціального простору, впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.

1.4 Управлінська інформація та способи її фіксації у документі

Поняття «документ» є предметом вивчення різних навчальних дисциплін, у яких воно розглядається з точки зору потреб тієї чи іншої дисципліни. Тому виникає необхідність розгляду проблематики документа з метою виявлення подібності та відмінності різних трактувань цього поняття.

У сучасній мові слово «документ» розглядають у різних парадигмах [33].

Документ виник як засіб спілкування, додатковий до звукового мовлення. Поява документів була викликана необхідністю зафіксувати, закріпити та передати у просторі та часі те чи інше повідомлення. Носії, матеріальні предмети, на яких фіксувалася інформація, виконували у давнину головним чином функцію свідчення.

У XIX ст. слово «документ» доповнюється новим змістом – управлінським, який позначався синонімічними словами та словосполученням (діловий папір, акт, справа). Інформація набувала статусу документа, якщо вона була зафіксована в заданій формі і призначалася для здійснення процесу управління. Згодом термін «діловий папір» поступово трансформувався у «службовий документ». У радянський період у нормативних актах, літературі, практиці роботи закріпився термін «документ», який використовується і зараз. Також використовується і термін «акт», що позначає документ, що відноситься до сфери управління та права.

У Тлумачному словнику 1935 р. документом називається «письмове офіційне посвідчення, що свідчить про особу пред'явника» [32, с.12]. Поступово зміст слова «документ» розширився. Особливо виділяються

службові документи та рахункові документи. З'являється термін «історичні документи», під якими розуміють літописи, хроніки, записки та інші зафіксовані письмові джерела, що свідчать про якусь історичну подію, особу, епоху тощо.

Отже, зі словом «документ» пов'язують три значення; правове, управлінське, історичне. Однак, оскільки документ є об'єктом дослідження багатьох наукових дисциплін, у його визначеннях зазвичай переважає один аспект. І хоча у всіх цих сенсах наявний інформаційний складник документа, саме поняття «документ» визначається по-різному, оскільки за основу беруться різні критерії – мета створення, форма, спосіб відтворення інформації тощо. У юридичній науці документи вивчають як засіб документування та докази правових відносин. У науці про управління документ розглядають як засіб фіксації та передачі управлінських рішень. Історична наука розглядає документ як об'єкт, що містить ретроспективну інформацію про людину, місце або випадок.

Розвиток науково-технічної інформації, обчислювальної техніки породив нові форми документів – перфокарти, перфострічки, магнітні стрічки, кіно-, фото-, фонові документи. Поняття документа поповнилося новим змістом – стало очевидним розмаїття матеріальної основи документа. У зв'язку з цим документ стали визначати як «матеріальний об'єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом її передачі у часі та просторі».

Міжнародною організацією зі стандартизації (ІСО) за участю Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій, Міжнародної федерації з документації, Міжнародної ради архівів, Міжнародної організації з інтелектуальної власності розроблено та затверджено визначення документа як записаної інформації, яка може бути використана як одиниця в документаційному процесі. Відповідно до стандарту ІСО, інформація може бути записана будь-яким способом фіксування будь-яких відомостей, тобто за допомогою не тільки знаків письма, а й зображення, звуку тощо. Це визначення дає змогу віднести до документів усі матеріальні об'єкти, які

можуть бути використані для передачі в суспільстві, включаючи експонати музеїв, архітектурні пам'ятки, зразки порід тощо [32].

Розуміння документа як матеріального об'єкта, що містить зафіксовану у ньому інформацію, передбачає виконання операцій із документами як із носієм інформації, саме облік, розміщення, зберігання, передачу. З появою електронного документа об'єктно-матеріальний характер документа стає другорядним, на перший план виходить інформаційний характер документа: акцент зміщується з носія інформації на саму інформацію та дії над документами оцінюються, насамперед, з точки зору інформаційної цілісності та інформаційної безпеки.

В управлінському документі інформація становить основу управління. Усі структури системи управління, її посадові особи пов'язані одна з одною потоками інформації, що у сукупності утворюють єдину комунікаційну мережу. У цій мережі кожен орган управління є вузлом, у якому перетинаються потоки інформації багатьох джерел.

В основі діяльності будь-якого органу управління від міністерства до невеликого підрозділу лежать процеси отримання та обробки інформації, прийняття рішення та доведення його до відома виконавців, організації виконання, контролю та підбиття підсумків. Отже, зафіксована на матеріальному носії інформація є основним засобом діяльності органів управління разом із цим є й її основним продуктом. Вона становить основу засобів реалізації зв'язків між керуючою та керованою системами. Оперативність, стійкість, оптимальність інформаційних потоків в управлінській ієрархії визначають якість управління, ефективність роботи всіх його ланок [33].

Сьогодні перед органами всіх гілок влади постають дедалі складніші проблеми, які часто взаємопов'язані одна з одною. Це вимагає підвищення ефективності діяльності організації на всіх її рівнях, яке може бути не досягнуто, якщо стан інформаційного поля, інформаційного забезпечення управління знаходиться не на належному рівні. Дефіцит об'єктивної

інформації може спричинити помилкові рішення. Особливо велика соціальна небезпека прийнятих за таких умов довгострокових рішень. Запізнення або неповнота інформації можуть стати причиною неправильних чи невчасних рішень, які можуть спричинити навіть соціальні потрясіння. Навпаки, надмірна інформація породжує нераціональні навантаження на апарат управління, що призводить до збільшення трудових і тимчасових витрат, провокуючи ускладнення структур, розростання штатів, бюрократизацію процесу управління. Недостатньо обґрунтовані рішення викликають недовіру населення до владних структур та влади загалом [16, с. 8].

Щоб документ набув офіційного статусу, він має бути оформлений та засвідчений у встановленому порядку. Серед офіційних документів особливу категорію становлять управлінські документи. Такий статус вони набувають відповідно до державного стандарту та використовуються в поточній діяльності організації. Документи є підставою для прийняття управлінських рішень, є доказом їх виконання та джерелом для узагальнень та аналізу, а також матеріалом для довідково-пошукової роботи. В управлінській діяльності документ виступає як предмет праці, і як результат праці.

Багато форм управлінської діяльності реалізуються через відповідні документи:

- розпорядча діяльність – виданням різних розпорядчих документів;
- планування – за допомогою підготовки різних планів;
- облік – у вигляді складання та обробки статистичної, бухгалтерської, оперативно-технічної документації;
- контроль – шляхом збору відомостей письмово [32, с. 38].

З цієї причини документи класифікують відповідно до їх призначення як засобу:

- регламентації діяльності (статути, положення, регламенти, правила, інструкції та ін.);
- розпорядчої діяльності (накази, вказівки, постанови, рішення, розпорядження та ін.);

- накопичення та узагальнення інформації (звіти, акти, доповіді та ін.);
- передачі інформації (листи, телеграми, телефонограми та ін.) [там само].

Документ виник передусім для того, щоб зафіксувати інформацію та надати їй юридичної сили. Це зокрема підтверджує те, що значення латинського слова «documentum» – ‘доказ’, ‘свідчення’. І в цей час одними з основних вимог, що висуваються до документів, є відповідність їх правовим нормам, можливість використовувати їх як вирішальний доказ достовірності будь-яких фактів. Властивість документа бути справжнім підтвердженням фактів, дій, подій називають юридичною силою. Юридична сила – це властивість офіційного документа, що повідомляється йому чинним законодавством, компетенцією органу, що його видав, і встановленим порядком оформлення [19].

Щоб документ мав юридичну силу, у ньому має бути зазначено найменування організації чи посадової особи – автора документа. Текст документа повинен не суперечити нормативно-правовим актам та містити достовірну інформацію. Важливою умовою також є вимоги до встановленого порядку оформлення документів. Відсутність чи неправильне оформлення реквізитів може призвести до того, що документ не матиме юридичної значущості. Наприклад, відсутність підпису чи дати роблять його недійсним. Разом з тим, якщо в листі не буде заголовка або не буде вказано виконавця, це спричинить труднощі у роботі з листом, але не вплине на його юридичну силу.

До юридично значимих відносять такі реквізити: найменування організації; дата складання документа; підпис; печатка; гриф затвердження документа; реєстраційний номер документа.

Особливості різних сфер управлінської діяльності зумовили наявність специфічних функцій документа:

- управлінською функцією наділені управлінські документи (планові, звітні, організаційно-розпорядчі), що створюються спеціально для реалізації цілей управління;

- правовою функцією наділені законодавчі та правові нормативні документи, що фіксують правові норми та правовідносини в суспільстві, або документи, що тимчасово виконують цю функцію (наприклад, будь-який документ, який виступає як судовий доказ);
- науково-історичну функцію виконують документи, що реалізували свої основні функції та надійшли до архіву [2, С.12].

Правовий документ. Правовий, або юридичний документ - це документ, що містить правову інформацію.

Юридичні документи найчастіше існують на папері. З їх допомогою засоби правового регулювання - норми, угоди, індивідуальні рішення тощо - стають об'єктивованими та доступними для інших суб'єктів права; - вони дають змогу досягти визначеності, стабільності у відносинах для людей, міцності їх правового становища. Завдяки таким документам юридичним діям надається офіційний характер.

Основними властивостями юридичних документів є:

- містити юридично значиму інформацію;
- виготовлятися у процесі юридичної діяльності;
- підстава їх видання — законодавство, волевиявлення громадян та організацій;
- видаватися (складатися) у межах компетенції, якщо йдеться про державні органи та посадові особи, або правоздатності, якщо йдеться про громадян та організації;
- породжувати юридичні наслідки, тобто ті, що мають обов'язковий характер;
- бути складеними відповідно до правил юридичної техніки - структура, реквізити тощо;
- призначатися для регулювання суспільних відносин, надання їм стабільності та сталого характеру.

Юридичні документи поділяють на чотири види:

1) нормативні документи. Їхня особливість полягає в тому, що вони містять норми права. На сучасному етапі нормативні акти є провідною формою права. Серед юридичних документів вони займають чільне становище: містять свого роду програму поведінки суб'єктів права;

2) інтерпретаційні акти (чи акти тлумачення). Не завжди опосередковують ухвалення юридичних дій. Їх необхідність стає очевидною у складних правових ситуаціях, хоча подумки тлумачення (з'ясування норм права) провадиться практично завжди;

3) документи, які фіксують юридичні факти. Їхня особливість полягає в тому, що вони реєструють різні фактичні обставини незалежно від їх використання у конкретних правопорушеннях (фіксація стажу, віку тощо).

4) документи, що містять рішення індивідуального характеру. Їх особливість полягає в тому, що вони спричиняють правові наслідки щодо конкретних осіб. У них знаходить відображення воля конкретних людей, спрямована на встановлення, зміну чи припинення суб'єктивних прав і юридичних обов'язків [32].

РОЗДІЛ 2

СЛУЖБОВИЙ ДОКУМЕНТ НА ПІДПРИЄМСТВІ ІЗ КРЕОЛІЗОВАНОЮ СПОРІДНЕНІСТЮ

2.1 Види креолізації документів

Креолізований текст становить собою складне текстове утворення, в якому вербальні та невербальні елементи утворюють одне візуальне, структурне, смислове та функціональне ціле. Згідно з О.Є. Анісімовою, до креолізованих текстів слід віднести газетно-публіцистичні, науково-технічні, тексти-інструкції, ілюстровані художні тексти, тексти тексту, афіші, комікси, плакати [1, с.123]. Для кожного з наведених вище типів креолізованих текстів характерне різне поєднання і співвідношення вербальних і невербальних компонентів. Кожному типу властиві свої особливості функції. Наприклад, в газетно-публіцистичному стилі реалізується мовна функція впливу (агітації і пропаганди) в комбінації з інформативною функцією (повідомлення новин). У публіцистичних текстах розглядаються проблеми широкої тематики політичні, економічні, моральні, філософські, питання культури, виховання, побутові теми.

Науково-технічні тексти часто вимагають зображення для виконання пізнавальної функції. Основне завдання науково-технічного тексту полягає в гранично ясному і точному доведенні до читача фактичного матеріалу без експліцитно вираженої емоційності. Величезну допомогу в цьому надає візуальний компонент таких текстів (графіки, формули, таблиці, малюнки). Вони виконують тільки когнітивну функцію і відзначаються беземоційністю.

З лінгвістичної точки зору, класифікація креолізованих текстів залежить від сфери їх застосування та типів кореляції, що існують між вербальними і невербальними (іконічними, звуковими, відеокадровими та ін.) складовими. За соціокультурною орієнтованістю виділяють:

На сучасному етапі розвитку документний текст розглядають з поглядів нових теорій і галузей знань, орієнтованих на мовлення, на акт комунікації. У лінгвістиці дослідники тлумачать поняття «текст» теж багатоспектно (табл. 1).

Таблиця 2.1 – Визначення поняття «текст»

Автор визначення	Визначення тексту
Серажим К. [41, с. 17]);	• основна одиниця семантики
Мацько Л. [34, с. 144];	• писемний або усний мовленнєвий масив, що становить лінійну послідовність висловлень, об'єднаних у ближній перспективі смисловими зв'язками, а в загальнокомпозиційному, дистантному плані – спільною темою і сюжетною заданістю
Серажим К. [3, с. 129];	• будь-яка послідовність слів (знаків), зведена за правилами цієї системи мови
Валгіна Н. [42, с. 84];	• об'єднана за змістом послідовність знакових одиниць, основними властивостями якої є зв'язність та цілісність
Бацевич Ф. [6, с. 47];	• складна комунікативна структура, за допомогою якої здійснюють комунікацію автор і адресат, ураховуючи ситуацію
Загнітко А. [24, с. 30];	• середній елемент схеми комунікації, яку можна уявити у вигляді триелементної структури: автор (адресант) → текст → читач (адресат)
Гальперін І. [33, с. 75];	• витвір мовленнєвого процесу, що відзначається завершеністю, об'єктивований у вигляді письмового документа, літературно опрацьований відповідно до цього типу документа; витвір, який містить заголовок і ряд особливих одиниць (надфразних єдностей), об'єднаних різними типами лексичного, граматичного, логічного, стилістичного зв'язку, і має певну цілеспрямованість та прагматичну настанову
Бабич Н. Д. [3, с. 18];	• опредмечена форма акту комунікації, мінімально необхідними компонентами якої є предмет комунікації, автор і реципієнт
Ещенко Т. А. [22, с. 310].	• продукт говоріння (письма), що відображає мисленнєву діяльність людини; єдність внутрішньої та зовнішньої форм цілісного утворення, яке складається з мовних, мовленнєвих та інтелектуальних факторів.

З активізацією досліджень службових документів у контексті візуалізації через поширення сучасних засобів комунікації спостерігається схильність мовознавців до сприйняття тексту як основної комунікативної одиниці. Зважаючи на особливу увагу лінгвістів до синергетичних досліджень тексту, виявлення особливостей креолізованих текстів, де об'єднується

вербальні й невербальні засоби передавання інформації, актуальність у таких досліджень надзвичайно зростає. Дослідники розглядають тексти з точки зору текстової та вербальної взаємодії, ступеня креолізації, ступеня передачі інформації візуальними елементами тексту, функції візуального елементу та ін. [9, 10]. Вияви креолізованого тексту активно вивчають сучасні дослідники. Так, Ю. Сорокін та Є. Тарасов, уперше пропонуючи цей термін, позначають їх як тексти, фактура яких складається з двох неоднорідних частин: вербальної (мовна / мовленнєва) та невербальної (що належить до інших знакових систем, ніж природна мова) [44]. О. Анісімова визначає креолізований текст як особливий лінгвовізуальний феномен – текст, у якому вербальний і невербальний компоненти утворюють одне візуальне, структурне, смислове й функціональне ціле, що забезпечує його комплексну прагматичну дію на адресата. Вона виокремлює три ступені креолізації тексту: нульовий, частковий та повний. За нульової креолізації зображення відсутнє, текст є суто вербальним. За часткової креолізації вербальна частина відносно автономна, незалежна від зображення. Як правило, невербальний компонент у такому разі супроводжує повідомлення і не є обов'язковим елементом твору. Значне злиття компонентів виявляється в тексті з повною креолізацією, де вербальна та іконічна частина не можуть існувати автономно, незалежно одна від одної. Вербальна частина орієнтована на зображення або відсилає до нього, а саме зображення виступає обов'язковим елементом в організаційній структурі креолізованого тексту [1, с. 15]. Як зазначає Т. Безугла, орієнтуючись на дослідження категорії інформативності І. Гальперінім, візуальні елементи можуть передавати змістовно-фактуальну й змістовно-концептуальну інформацію [7, с. 36]. За типологією Б. Карлаваріса, ілюстрація у креолізованих текстах може виконувати чотири функції: 1 – домінувальна ілюстрація (служить роз'ясненням до тексту); 2 – рівноправна ілюстрація (використовують у текстах, де значна частина інформації передається графічним методом); 3 – супроводжувальна ілюстрація (використовується в тексті як доповнення, роз'яснення вербальної частини); 4 – декоративна

ілюстрація (використовують як оздоблення тексту, його естетичний складник) [14, с. 73].

Термін *документ* функціонує у вузькому й широкому значеннях. Вузьке значення зводиться до ділового папера, службового письмового документа. У широкому розумінні поняття документ сприймається як матеріальний об'єкт, який містить інформацію для її поширення у просторі й часі, тобто будь-яке джерело інформації, людської думки, знань, що є передавачем інформації у часі, вважається документом у широкому значенні. При такому розумінні поняття документ охоплює документи бібліографічні, тобто твори писемності і друку (книги, брошури, монографії, нариси, словники, енциклопедії, періодичні видання тощо), нетекстові графічні документи, що є власне невербальними носіями інформації, – картографічні, візуальні (гравюри, естампи, поштові листівки та ін.), ноти, фотографії та вербально-візуальні носії інформації (написи на чомусь, монети, медалі, печатки, штемпелі тощо). Окрім перерахованих вище, до цієї групи належать і документи-замінники друкованих видань (диски, фонограми, кінофільми, телебачення тощо) [33]. У Законі України «Про інформацію» термін документ визначено як «передбачена законом матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній, кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві» [25]. Матеріалом для наших спостережень ми обрали найпоширеніший тип документів – службові документи.

Службовий документ – офіційний документ, який використовується в поточній діяльності організації [48, с. 40]. Складають його від імені підприємства або установи і підписують повноважні представники. Актуальним спостереженням можна вважати аналіз особливостей цього процесу у різних типах текстів, адже «тексти, які знаходяться у різних сферах спілкування, є принципово різними структурами, незважаючи на те, що вони можуть об'єднуватися однорідними елементами мови у свідомості людини, наприклад, словами, синтаксичними конструкціями та інше» [17, с. 8]. У таких

текстах ми спостерігаємо тенденцію до трансформації вербальних засобів у невербальні. Тому ця важлива інформація в документі може дублюватися і вербальними, і невербальними засобами: це стосується, наприклад, реквізитів що мають певну вербальну позначку, або коли потрібно відобразити документ із графіком та діаграмою, формулою або технічним рисунком. Отже, взаємодія цих носіїв інформації тексту документа не просто надає йому креолізованого характеру, вона супроводжує засобом уніфікації і лаконічного представлення і той сприяє посиленню рівня його інформативності, тому для письмової форми офіційно-ділового спілкування є обов'язковою ознакою. Зміни відбуваються у сучасному житті через візуалізований процес. Щоб досягти функціональності будь-якої інформації, потрібно використовувати креолізований текст (зазвичай полікодовий), адже він домагає змінювати кольори, шрифтові виділення. І таким чином впливає на вербальні й невербальні елементи, які спрямовані у свою чергу на активізацію мозкової діяльності реципієнта. Тому зображення різною мірою бере участь в організації тексту.

Функціонуючи та взаємодіючи в єдиному інформаційному просторі, вербальний і невербальний компоненти забезпечують цілісність і зв'язність креолізованого тексту. Разом вони впливають на автора документа та реципієнта, створюючи таким чином систему образів, які реалізують зміст інформації, що передається. До сфери креолізації відносять графічну сегментацію тексту, довжину рядка, пробіли, шрифт, колір, підкреслення, таблиці, схеми, символи, рисунки, графіки. Набір таких інструментів залежить від характеру тексту. Досліджуючи ступінь креолізації в службових документах, ми виділяємо документні тексти з частковою та повною креолізацією. Іконічні документи становлять приклад повної креолізації, якщо вербальна частина є певною мірою автономною, текст називають текстом з частковою креолізацією. Сучасні вчені [10; 14; 17; 18] пропонують класифікації креолізованих текстів, беручи за основу різні критерії (табл. 2.2). Службові документи, що їх в лінгвістичній літературі ще не розглядали як

креолізовані тексти, оформляються згідно з чинними стандартами. Так, наприклад, сучасна уніфікована система організаційно-розпорядчої документації відповідає вимогам стандарту ДСТУ 4163-2003, чинного від 01.09.2003 р. [19]. У цьому стандарті подано склад реквізитів документів, які можуть бути використані в певних комбінаціях у документах різних типів.

Кожен з 32-х перерахованих у стандарті реквізитів є носієм інформативності, що бере участь у формуванні інформативної складової документа в цілому.

Таблиця 2.2 – Критерії класифікації креолізованих текстів

Критерії класифікації креолізованих текстів	Типи креолізованих текстів
За мірою злитості вербальних і невербальних компонентів	• гомогенні вербальні/іконічні тексти, паралінгвально активні тексти, тексти з частковою/повною креолізацією
За характером іконічного компонента	• статичний/динамічний, двомірний і тривимірний
За характером вербального компонента	• усний/письмовий; такий, що містить знаки однієї або кількох природних мов
За співвідношенням обсягу інформації, яка передається різними знаками, і за роллю зображення	• репетиційні, адаптивні, видільні, опозитивні, інтеграційні, образотворчо-центричні
За характером зв'язків, що об'єднують вербальний і образотворчий компоненти	• експліцитно виражені/експліцитні невиражені (імпліцитні)
За соціокультурною орієнтованістю	• інтеркультурно орієнтовані, транскультурно орієнтовані

Важливими носіями інформативності для креолізованого документа є: наявність необхідних реквізитів документа та особливості їх розташування на папері, графічна сегментація тексту, особливості шрифту, курсив, підкреслення, колір, допоміжні знаки (№, @, \$, #, %, *, + тощо), а також формат паперу, місце розділових знаків, особливості друку літер (великими чи малими літерами) тощо.

У службових документах часто вдаються до такого засобу паралінгвального креолізації, як використання різного шрифту [19, с. 62], додавання ілюстративних елементів тощо (наприклад, дипломи, грамоти,

атестати). Виділяють три аспекти графічної неоднорідності тексту: 1) шрифтове варіювання; 2) нелітерна графіка; 3) графічний образ текстового елементу, який сприймається візуально [20]. Тому ці показники формують те чи інше сприйняття документа і його використання. Адже на наш час, існують різноаспектні документи службового типу. Таким чином, взаємодія вербальних і невербальних носіїв інформації тексту документа не просто надає йому креолізованого характеру і є одним з засобів його уніфікації і лаконічного представлення, а й сприяє посиленню рівня його інформативності, що для письмової форми офіційно-ділового спілкування є обов'язковою вимогою.

Інтеркультурно орієнтовані тексти – тексти, що призначаються для використання тільки в рамках їх рідної культури. У цих текстах використовуються традиційні для цієї культури вербальні і іконічні знаки.

Транскультурно орієнтовані тексти – тексти, призначені до використання в декількох культурах, або ті, що несуть у собі знаки чужої культури. На вербальному рівні: використання іншомовних слів, графічних засобів, іноземної мови, пряма вказівка на чужу культуру. На візуальному рівні: використання зображень реалій чужої країни. На обох рівнях відразу: і вербальні, і іконічні засоби вказують на чужу культуру.

За типом комунікації виділяють:

Тексти усної комунікації. У цих текстах вербальний компонент представлений живою мовою або записом цієї мови на різні носії інформації, наприклад, на диктофон.

Тексти письмової комунікації. У них вербальний компонент представлений рукописним або друкованим варіантом.

Тексти змішаного типу поєднують в собі перераховані вище типи вербальних компонентів.

За кількістю компонентів виділяють:

Тексти з двома компонентами (вербальний + іконічний);

Тексти з трьома компонентами (вербальним, іконічним і, наприклад, тактильним).

За гіпертекстовою ускладненістю виділяють:

Тексти з гіперкодом: в складі креолізованого тексту є код, прочитавши який можна перейти за гіперпосиланням до іншого тексту.

Тексти без гіперкода: об'єктного гіперзв'язку не спостерігається.

За ступенем передбачуваної залученості читача виділяють:

Тексти з мінімальною залученістю читача. До таких текстів відносять, як правило, тексти інформативного характеру, які не передбачають відповідної реакції або будь-яких дій з боку реципієнта. Читачеві просто надається певна інформація.

Тексти з середньою залученістю читача: це тексти апелятивного характеру, що закликають читача вчинити будь-яку відповідну дію. До таких текстів належить, зокрема, рекламне оголошення. Текст створюється для впливу на адресата і певною мірою маніпуляції його свідомістю / вчинками.

Тексти з істотною залученістю читача: тексти інтерактивного характеру, що вимагають безпосередньої участі читача в процесі їх «прочитання» [18, с. 223].

Одним з найбільш яскравих прикладів є креолізовані тексти з гіперкодом: читачеві пропонується інформація, виражена не тільки на вербальному і візуальному рівнях, а й укладена в QR-код. Це матричний код (QR від англ. *Quick response* – ‘швидка відповідь’) або гіперкод [20], що спочатку створювався для логістичних цілей, і є свого роду джерелом інформації, доступної власникам сучасних мобільних телефонів з фотокамерою. Сфотографувавши гіперкод, адресат отримує доступ до всіх необхідних даних. Він може потрапити на сайт рекламодавця, побачити на екрані телефону відео, картинку або просто текст. Прочитання / непрочитання закодованої таким чином інформації цілком залежить від волі читача. Як пише Л.В. Дубовицька, гіперкоди можуть використовуватися як на іконічному, так і на вербальному рівнях креолізованого тексту [20]. Існують також приклади

QR-кодів, які слугують креолізованим текстом і містять обидва традиційних компоненти цього семіотично ускладненого феномена.

За ступенем композиційної складності виділяють прості тексти: тексти, що складаються з одного «модуля» і не мають продовжень і складні тексти: тексти, що складаються з двох або більше модулів, пов'язаних між собою за змістом. Перший модуль відрізняється незавершеністю, відкритістю до найрізноманітніших варіантів інтерпретації. Адресат часто не розуміє значення першого модуля. Автори тексту роблять ставку на елемент таємничості, намагаються зацікавити і заінтригувати реципієнта, не розкриваючи змісту повідомлення в першому інформаційному блоці. Наступні модулі проливають світло на проблему інтерпретації першого і несуть в собі смислове ядро тексту.

Звернення до широкого кола текстів, що представляють різні документні групи, дало підставу запропонувати формально-описову модель різноманіття документних одиниць.

За характером і походженням знакових компонентів виділяють первиннознакові і вториннознакові текстові компоненти. До первиннознакових належать ті вербальні компоненти, які містять лексичні одиниці природної (в нашому випадку – української мови) або є ними, беручи участь у створенні тексту з тими значеннями, які або представлені в загальних або спеціальних словниках мови, або використовуються без дефініцій в комунікації суб'єктів, що представляють певну професійно-предметну сферу. Вториннознакові текстові компоненти – деяка сукупність текстових одиниць, що містить як спеціальні символічні елементи (ікони, символи, коди), так і невербальні компоненти: ілюстративно-графічні, табличні та інші.

Типологічну різноманітність компонентів документних текстів ускладнює єдиний класифікаційний підхід при вивченні компонентів. Однак, користуючись традиційними понятійно-класифікаційними критеріями, звернемо увагу на класи одиниць, характерних для документних текстів.

Термінологічні компоненти. Як показують дослідження, часто рівні термінологічної насиченості текстів, що представляють багато видів науково-технічних документів і документів офіційно-ділової комунікації, принципово не відрізняються, якщо розмова йде лише про кількісну характеристику термінологічної реалізації. Відмінності в якісному складі термінів: офіційно-ділова комунікація має низку домінантних терміносистем (право, економіка, управління, власна термінологія документознавства) на відміну від внутрішньотекстової предметно гомогенної термінології наукових і технічних документних текстів.

Нейтральна лексика. Використовується як в текстах науково-технічних, так і офіційно-ділових документів. Використання лексики цієї групи явно протиставляється реалізації ненейтральної, забарвленої лексики в текстах інших функціонально-тематичних напрямків. Такі якості, як нейтральність і книжність лексико-фразеологічних одиниць, створюють загальний лінгво-комунікативний фон використання і створення документних текстів. Використання одиниць цього класу є неминучою умовою, співвіднесеною як з загальними принципами документної комунікації, так і з приватними обмеженнями, книжністю і нейтральністю як сталими якостями, обов'язковими для документного способу комунікації.

Мовні кліше, штампи, формули. Для цієї групи специфічних мовних засобів не встановлено однозначних міжпонятійних відносин. Іноді терміни «штамп» і «кліше» розглядаються як синоніми, що не зовсім, на наш погляд, правильно. Використання слова «штамп» як оцінного з негативним значенням розмиває спеціальну функціонально-сміслову домінанту поняття. Використання термін «кліше» не тільки «облагороджує» іменування значущих текстових одиниць. Під поняттям кліше, на відміну від мовних формул, розуміють закінчені фрагменти висловлювань або цільні висловлювання, що несуть явне забарвлення функціонально-комунікативної віднесеності: до виконання, виправленому вірити, виконати і доповісти, в наказ і інші. Мовні формули усталені за складом ініціалізатори текстових фрагментів або

лексико-фразеологічні внутрішньотекстові стройові елементи. Наприклад: *порушено питання про ..., звернена увага на ..., в зв'язку з викладеним вище..., на підставі цього ...* і низка інших. Деякою мірою ці одиниці є маркерами функціональної віднесеності текстових фрагментів [21].

Безумовно, високий рівень функціональної та лінгвістичної неоднорідності документних текстів обумовлює широку варіантність реалізації одиниць, що відносяться до тієї чи іншої видової групи документів. Відзначимо, що комбінаторика текстових засобів ще більше ускладнюється застосуванням одночасно з вербальними одиницями текстових елементів, що мають невербальний характер. При різномірності зберігається комунікативна єдність тексту, і відносини між вербальними і невербальними фрагментами документних текстів можуть носити різний характер, однак найчастіше невербальні текстові компоненти вторинні, підпорядковані вербальним, виконуючи різні функції: емоційно-образного впливу, ілюстрування, аргументації, формулювання підсумків або результатів в квантитативному або іншому формалізованому вигляді.

Звернення до невербальних документальних засобів актуальне з низки причин. По-перше, у зв'язку з типологічним зростанням документів, які передбачають використання невербальних засобів; по-друге, через прийняття міжнародної документної практики і нормативних умов, відповідно до яких частота реалізації невербальних документних засобів повинна бути збільшена. По-третє, використання невербальних компонентів підвищує інформаційну щільність документних текстів, спрощує їх сприйняття, збільшує аргументаційно вплив документа в цілому.

Дослідження документних текстів (при широкому розумінні документа, що включає в коло об'єктів завершені комунікативні форми в науково-технічній та офіційно-діловій сферах) дозволило виділити такі типологічні групи невербальних документних засобів.

Матричні форми подання документних даних. Йдеться, перш за все, про табличні матеріали, які організовують квалітативні або квантитативні дані.

Систематизація документних даних за однією, двома або, що буває значно рідше, трьома класифікаційними ознаками має основну табличну форму подання. Різноманіття видів таблиць не змінює їх презентуючої і аргументаційно-знакової сутності, пов'язаної з основним принципом побудови таблиці: фіксації невербального показника в тій позиції, яка визначається характером зв'язку з класифікуючими параметрами. Безумовно, вербальні одиниці можуть бути організовані у вигляді таблиці в результаті класифікаційних підходів. Однак мова йде не про одиниці, а про вибір форми їх організації та про спосіб представлення даних, які стоять за тією або іншою формою презентації.

Діаграмно-графічні компоненти. Типологічне різноманіття діаграм і графіків дозволяє пристосувати цю форму подання документних даних до практично будь-якого виду документного тексту і до багатьох видів самих даних. Існує деяке протиставлення лінійно-графічних форм представлення (графіків) і дискретно-графічних (діаграм, номограм та ін.), однак воно дозволяється вмістом описуваного явища чи процесу, видом документного тексту, в якому невербальний компонент використовується, і дією формальних та / або неформальних обмежувачів, що діють в сучасній документній практиці.

Символьно-графічні компоненти. Під символьно-графічними компонентами розуміють широку групу невербальних засобів, до яких належать ескізні компоненти, рисункові і фотоматеріали, принципові схеми і блок-схеми. Список далеко не повний, а його неоднорідність свідчить лише про одне: як компоненти документних (та інших) текстів невербальні складові зовсім не вивчені, існуючі цікаві і багатоаспектні роботи з пара лінгвістики не тільки мають попередньо-оцінний характер, а й орієнтовані на поведінкові складові комунікативних процесів, а не невербальне різноманіття текстових матеріалів. Широта групи, яка має потребу, мабуть, у внутрішньому структуруванні, підтверджується двома прикладами: символьний склад

радіотехнічних принципових схем, закріплений стандартом, і, з іншого боку, – ескіз, його елементи мають довільний за своїми рішеннями характер.

Процесуально-ієрархічні графічні моделі. Видова група невербальних засобів, однаково значуща як для офіційно-ділових, так і для науково-технічних текстів. Використовується для графічної інтерпретації динамічних процесів (наприклад, мережеві графіки, графіки, що відображають рух документа).

Другий підвид матеріалів цієї групи – графіка, що представляє ієрархічні залежності: структурно-описові моделі підрозділів, графічні уявлення ієрархічних класифікацій, невербальні розділи документних текстів, що представляють описи з відносинами родо-видової залежності або з відносинами частина-ціле. Цілком очевидно, що в текстах і науково-технічних документів, і документів офіційно-ділової комунікації відображення подібних змістовних відносин не рідкість.

Представлені групи невербальних документних засобів не є вичерпними і не можуть розглядатися як детальна і несуперечлива класифікація.

Таким чином, ми можемо констатувати різноманіття креолізованих текстів в інформаційно-комунікативному середовищі сучасного суспільства. Документні тексти виконують різні функції, серед яких слід виділити атрактивну, естетичну, інформативну, функцію організації текстового простору і низку інших.

2.2 Вимоги до оформлення креолізованого тексту документа

Згідно з п. 7 «Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» «Організація діловодства в установах покладається на самостійні структурні підрозділи з діловодства (документаційного забезпечення), загальні відділи, канцелярії тощо або особу, відповідальну за діловодство в установі секретаря, діловода (далі служба діловодства).

Організація діловодства в структурних підрозділах установ покладається на спеціально призначену для цього особу, у посадовій інструкції якої зазначаються ці обов'язки.

Установи організовують діловодство відповідно до затвердженої інструкції з діловодства установи [19].

Таблиці, графіки, діаграми в службових документах підприємства можуть бути як винесені в додатки, так і міститись в самому документі.

На додатках, що затверджують розпорядчим документом (наприклад, наказом) керівника підприємства як самостійні документи (інструкції, правила, регламенти, порядки тощо), проставляють гриф затвердження, а у відповідному пункті розпорядчої частини самого наказу наприкінці речення роблять посилання що додається або (додається).

На додатках до інших документів, що затверджують наказом керівника підприємства, роблять відмітку у верхньому правому куті першого аркуша додатка, наприклад:

Додаток 16 до Інструкції (пункт 25)

Додатки довідкового або аналітичного характеру (графіки, схеми, таблиці, списки тощо) до основного документа повинні мати відмітку з посиланням на цей документ, його дату та номер, наприклад:

*Додаток до протоколу засідання
експертної комісії ПАТ «Зоря»
17 вересня 2020 року № 2*

У тексті основного документа роблять відмітку про наявність додатків, наприклад: *що додається, згідно з додатком, (додаток 1), відповідно до додатка 2, (див. Додаток 3).*

Додатки оформлюють, як правило, на стандартних аркушах паперу. На другому та наступних аркушах додатка роблять відмітку: Продовження додатка.

У разі наявності кількох додатків зазначають їхні порядкові номери, наприклад: Додаток 1, Додаток 2, Додаток 3 тощо.

Знак «№» перед цифровим позначенням не ставлять.

Усі додатки до документів візує працівник, який створив документ, і керівник структурного підрозділу, в якому його створено.

Додатки нормативно правового характеру (положення, інструкції, правила, порядки тощо), які затверджують розпорядчим документом керівника підприємства, підписують керівники структурних підрозділів цього підприємства на лицьовому боці останнього аркуша додатка.

Коли додатки надсилають із супровідним листом, відмітку про їх наявність розміщують після тексту листа перед підписом. При цьому реквізит «Відмітка про наявність додатків» відокремлюють від реквізиту «Текст документа» двома міжрядковими інтервалами, а реквізит «Підпис», що розміщують нижче відмітки про наявність додатків, трьома міжрядковими інтервалами. Відмітка починається зі слова «Додаток» або «Додатки», що друкується з великої літери без відступу від межі лівого поля документа. Після цього слова обов'язково ставлять двокрапку й наводять відомості про документ(и), що додають до супровідного листа. Якщо цей реквізит складається з кількох рядків, то їх друкують через один міжрядковий інтервал.

Існує кілька варіантів оформлення відмітки про наявність додатків:

- відмітку про наявність додатка, повну назву якого наведено в тексті документа, фіксують за такою формою: Додаток: на 16 арк. у 1 прим.
- якщо назви додатків відсутні в тексті документа, то їх подають після нього, зазначивши кількість аркушів у кожному додатку й кількість їх примірників. Окрім того, кожний додаток обов'язково нумерують арабськими цифрами без знака «№». Наприклад: Додатки: 1. Зведений опис справ постійного зберігання на 5 арк. у 4 прим. 2. Зведений опис справ тривалого (понад 10 років) зберігання на 3 арк. у 2 прим. 3. Зведений опис справ з кадрових питань на 2 арк. у 3 прим. 4. Акт про вилучення для знищення документів, не внесених до Національного архівного фонду на 3 арк. у 2 прим.
- якщо до документа додають інший, який також має додатки, то відмітку про наявність додатка оформлюють так: Додаток: лист

Укрдержархіву від 25.10.2014 № 596/ 04 12 і додаток до нього, усього на 10 арк. у 2 прим.

- якщо додатки зброшуровані, то кількість їх аркушів не зазначають, наприклад: Додаток: список телефонів працівників Головного управління охорони здоров'я Івано-Франківської облдержадміністрації та медичних закладів регіону станом на 01 липня 2014 року у 20 прим.

- на велику кількість додатків складають опис, а в документі після тексту зазначають: Додатки: згідно з описом на 5 арк.

- якщо додаток надсилають не за всіма зазначеними в документі адресами, відмітку про наявність додатка оформлюють так: Додаток: на 10 арк. в 1 прим. на першу адресу.

Розглянемо оформлення креолізованого тексту документа на прикладі оформлення в ньому таблиці, діаграми

Таблиця – це перелік систематизованих цифрових та інших даних, розташованих в певному порядку по графах.

Залежно від характеру матеріалу, наведеного в табличних формах, таблиці поділяють на цифрові та текстові та звітно-статистичні – оформлені у вигляді самостійних видань;

Зростання обсягів інформації, необхідної для прийняття рішень, зазначає Г.Г. Асєєв у статті «Управління сучасним документообігом: теорія, структура, методи» [32], призводить до різкого збільшення кількості документів. Тому традиційні методи роботи стають малоефективними. На допомогу приходять системи електронного документообігу, що дозволяють створювати й опрацьовувати документи електронними засобами. При цьому традиційні методи роботи з останніми стають малоефективними.

На допомогу приходять системи електронного документообігу, що дозволяють створювати й опрацьовувати документи електронними засобами а саме за допомогою: таблицям, схемам, діаграм та графіками. Вони у свою чергу автоматизують процес швидкого оформлення документації у організації ТОВ ВІ ЕФ Консалтинг Сервісис. Також можна помітити, що автоматизація

використовується на всіх етапах ділового процесу: підготовка документів, їх копіювання, оперативне зберігання та транспортування, контроль за виконанням та інше. Характеризуючи цю проблему, слід навести кілька прикладів її дії. Так, текст наукового спрямування (звіт), науково-технічного образотворчого ряду має пізнавальне призначення. До цих елементів входять зокрема: формули, символічні зображення, графіки, таблиці, технічні рисунки, геометричні фігури. Тому без цих засобів текст втрачає свою пізнавальну сутність і мету документа – максимально точно й інформативно передати зміст певних статистичних даних. Вербальний текст у таких випадках стає лише своєрідною рамкою тобто вставною ланкою (рис. 2.1).

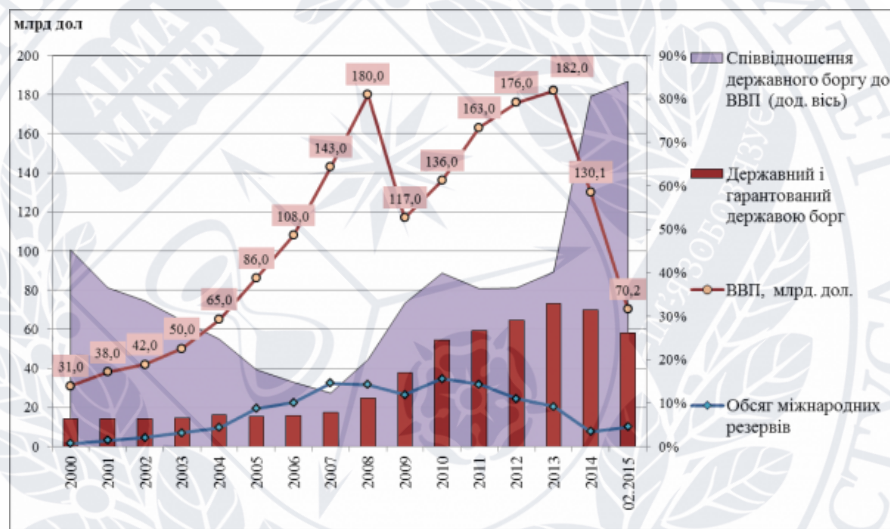


Рисунок 2.1 – Креолізований текст з інформацією про співвідношення боргових зобов'язань України, міжнародних резервів та ВВП [31].

У службових документах часто вдаються до такого засобу паралінгвального креолізації, як використання різного шрифту, додавання ілюстративних елементів тощо (наприклад, дипломи, грамоти, атестати). Функціонуючи в єдиному семантичному просторі, взаємодіючи один з одним, вербальний і іконічний компоненти повідомлення забезпечують цілісність і зв'язність креолізованого тексту, його комунікативний ефект. У ньому ілюстративно-візуальний ряд має вирішальне значення в сприйнятті тексту: від його наявності або відсутності залежить змістовне сприйняття тексту.

2.3 Засоби ефективності службового документа у текстовій креолізації

Зупинимось докладніше на текстах з різним ступенем креолізації і розглянемо взаємодію та вплив вербальних і невербальних компонентів в контексті ділової документації.

У креолізованих текстах вербальний і візуальний компоненти складають нерозривний зв'язок.

У процесі сприйняття креолізованого тексту відбувається подвійне декодування закладеної в ньому інформації, внаслідок чого створюється єдиний загальний зміст (концепт) креолізованого тексту.

Д. П. Чигаєв зазначає, що людина, яка «при читанні орієнтується на найбільш яскраві місця, звертає увагу на дивне і барвисте», засоби різних семіотичних кодів креолізованого тексту сприймає комплексно, і «в процесі сприйняття вона здатна здійснювати операції синтезу», створюючи єдину картину того, що відбувається, досягаючи єдиний сенс прочитаного тексту [46, с. 24].

Як показує досвід роботи, такий підхід допомагає підвищити наочність сприйняття, виступає як стимул в процесі когнітивної діяльності, через емоційний вплив пробуджує інтерес до досліджуваного питання, розвиває увагу, творчу уяву, спостережливість, пам'ять і логічне мислення.

Отже, паралінгвальні, або невербальні, компоненти відіграють важливу роль в розумінні письмового тексту. Дані компоненти мають образність і виразні можливості і є парадигматичною складовою самого тексту. Паралінгвальні компоненти документа підприємства містять графічну сегментацію тексту, його розташування на папері, особливості шрифту, іконічність (ілюстрації, фотографії, діаграми, схеми, креслення та ін.), незвичайне написання, нестандартну пунктуацію і т. д.

Залежно від ролі в тексті паралінгвальні компоненти поділяють на пасивні і активні. Відзначимо, що пасивні засоби охоплюють тільки план

вираження тексту і не впливають на план змісту. Активні впливають як на план вираження, так і план змісту, вносячи додаткові семантичні та експресивні відтінки. Креолізовані тексти документів, при структуруванні яких застосовуються різні коди семіотичних систем, є пара лінгвістично активними текстами.

Основними компонентами «класичного» креалізованого тексту документа є вербальна складова (вербальний текст, напис / підпис) і візуальна, іконічна, невербальна складова, яка може бути представлена зображеннями / ілюстраціями (фотографією, малюнком і ін.), схемами, символічними зображеннями, таблицями, формулами і т.д. [11, с. 76]. Залежно від типу тексту ці компоненти трапляються в різних поєднаннях.

Найважливішою характеристикою будь-якого письмового тексту (а текст креолізованих документів, як правило, письмовий) є розмір і гарнітура шрифту, колір, використання пунктуаційних і нерідко математичних знаків, а також інших паралінгвістичних засобів. Тому це зауваження дозволяє відзначити, ще один аспект аналізу креолізованого тексту документів підприємства - опис лінгвістичних засобів його створення. Як правило, в центрі уваги дослідників опиняються колір і шрифт, які використовуються при створенні аналізованого тексту. Колір є одним з найважливіших елементів креолізованого тексту: він привертає увагу адресата (атрактивна функція кольору), дозволяє виділити найбільш важливі, значущі в смисловому плані елементи вербального компонента (смысловиділення), а також впливає на емоції людини (експресивна функція). Особливо вчені відзначають символічну функцію кольору, його здатність висловлювати абстрактні поняття [1, с.122].

Л.В. Головіна вважає, що комбінація вербального тексту та зображення призводить до того, що читач сприймає даний текст більш опосередковано, знижується інформативність і переконливість даного тексту. Виявлено, що такий результат обумовлений психологічними особливостями сприйняття креолізованого тексту [16, с. 7]. Відзначимо, що при сприйнятті тексту окремо

від образотворчого компонента читач дивиться на нього через призму своєї «мовної картини світу». Виявлено, що присутність іконічного компонента зменшує можливості інтерпретації тексту, обмежує сприйняття змісту.

Проте, спеціальні дослідження свідчать про те, що вербально і невербально передана інформація сприймається адресатом по-різному. Так, інформація, що міститься безпосередньо в текстовому повідомленні, засвоюється лише на 7%, голосові характеристики сприяють засвоєнню 38% інформації, тоді як наявність візуального образу помітно підвищує сприйняття - до 55% [17, с.5-6]. При цьому важливо відзначити, що якщо вербально представлена інформація впливає на свідомість індивіда раціональним шляхом, то використання різних лінгвістичних засобів автоматично переводить сприйняття на підсвідомий рівень. Крім того, вербальні засоби передають інформацію переважно про зовнішній світ, в той час як невербальні - про емоційну сторону комунікації [18, с.223].

З іншого боку, дослідниця Головіна Л.В. відзначає, що приєднання до вербального тексту зображення призводить до зменшення його емоційності, знижує його інформативність і переконливість. Причина цього закладена в психологічних особливостях сприйняття креолізованого тексту: реципієнт, що сприймає текст без зображення, приписує цьому тексту такі характеристики, які він отримує не тільки з самого тексту, але також зі своєї концептуальної системи, зі своєї картини світу. Додавання зображення накладає обмеження на сприйняття тексту, веде до перебудови смислового коду реципієнта в бік звуження його концептуального поля, при цьому можливості інтерпретації тексту зменшуються [16, с.13]. При всій крайності цієї точки зору, безсумнівним є те, що креолізований текст як текст інтегрований, «складно побудований» сприймається в процесі подвійного декодування закладеної в ньому інформації: при використанні концепту зображення відбувається його «накладення» на концепт вербального тексту, взаємодія двох концептів призводить до створення єдиного загального концепту (сенсу) креолізованого тексту [18, с.225]. «Дискурси різних текстів змішуються ..., в

результаті чого адресат сприймає відразу подвійну інформацію: очевидний сенс прямо вираженого дискурсу і суть прихованого дискурсу, спрямованого на досягнення істинних цілей автора», зазначає Н. Драган-Іванець [18, с.223].

Креолізовані тексти спрямовані на такого читача, який швидко сприймає необхідну йому інформацію, а при її читанні посиляється на найяскравіші елементи. Цей тип реципієнта комплексно сприймає засоби різних семіотичних кодів, в процесі сприйняття здатний здійснювати операції синтезу. Зокрема, це простежується в різних логотипах компаній, підприємств тощо. Необхідно відзначити, що вдале поєднання ілюстративно-візуальних та вербальних знакових одиниць сприяє інкультурації реципієнта, уточненню або оновленню його знань про підприємство.

Характерна особливість будь-якого письмового тексту – гарнітура і розмір шрифту, колір, використання математичних і пунктуаційних знаків, а також інших лінгвістичних засобів.

Ефективний засіб залучення уваги адресата – використання виразних функцій шрифту, які діляться на дві групи: топографеміку (механізми варіювання тексту) і супраграфеміку (зміна гарнітури шрифту) [2, с. 17].

Засобами виразності топографеміки є реєстрові виділення слів або букв, виділення курсивом, напівжирним шрифтом, підкреслення, закреслення, розрядка, ущільнення, просторове розташування тексту і т.п. Виділення лексем курсивом, напівжирним або жирним шрифтом або написання великими літерами для емоційного ефекту можуть виконувати як денотативну, так і конотативну функцію. Використання подібних можливостей шрифту надає інформативному тексту зорову виразність, сприяє процесу спрощення сприйняття його змісту. Легке читання шрифту і його асоціативність з предметом документа забезпечує якісне сприйняття інформації і її запам'ятовування. Оскільки шрифт – важливий механізм пам'яті культури, його правильний вибір може посилити образне сприйняття.

Виразні можливості супраграфеміки є більш різноманітними в зв'язку з тим, що гарнітура шрифту є одним з основних семіотичних кодів

креолізованого тексту [3, с. 17]. Зокрема, М. Б. Ворошилова підкреслює, що певний розмір і гарнітура шрифту має істотний вплив на підсвідомість одержувача інформації, оскільки шрифт служить формою соціального кодування, проявляючи приналежність людини до того чи іншого класу і групи [14, с.73].

Незважаючи на це, вчені виділяють такі функції шрифту: атрактивну, змістовну, експресивну, характерологічну (функція стилізації), символічну, сатиричну, естетичну, функцію мімікрії. Наприклад, різні текстури, які застосовують у роботі з шрифтами, можуть викликати у користувача певні асоціації.

Вживання в креолізованих текстах різних знаків пунктуації також сприяє виконанню низки функцій, а саме: креолізовану, експресивну і розважальну. Для того, щоб повідомлення було зрозуміліше, його значення часто передають знаками пунктуації. Серед специфічних особливостей пунктуації варто акцентувати увагу на тому, що знак оклику здатний виконувати сигнальну функцію.

Згідно з Р. Бартом, саме колір сприяє миттєвій активізації сукупності знань і досвіду індивіда, дозволяє забезпечити чіткість і цілісність композиції, задає певний ритм прочитання тексту. Відзначимо, що колір відіграє основну роль, оскільки він переконливо впливає на підсвідомому рівні, служить засобом розподілу інформації. Будучи ергономічним засобом, колір забезпечує залучення уваги цільової аудиторії і акцентування важливої інформації [4, с.88].

Підсумовуючи, приходимо до висновку, що прочитання схем, графіків, формул, діаграм, таблиць і т. д. вимагає знання коду символів і їх точної відповідності словесним знакам. У процесі роботи над текстом ті, хто сприймає, робить переклад тексту з одного коду (немовного) в інший (мовний).

РОЗДІЛ 3

СПОСОБИ ВЗАЄМОДІЇ ВІЗУАЛЬНИХ І ВЕРБАЛЬНИХ ЕЛЕМЕНТІВ У КРЕОЛІЗОВАНИХ ТЕКСТАХ ДОКУМЕНТІВ ПУНКТУ ПРИЙОМУ ВІЗОВИХ АНКЕТ ТОВ ВІ ЕФ КОНСАЛТИНГ СЕРВІСИЗ

3.1. Характеристика організації

VFS Global – комерційна компанія, яка співпрацює з Посольством Республіки Польща в Україні з надання допоміжних послуг особам, які подають заяву на оформлення візи для в'їзду до Республіки Польща. Забезпечує діяльність та управляє Пунктами прийому візових анкет до Польщі в Україні, де можна подати заповнену візову анкету, необхідні документи та біометричні дані для отримання візи. VFS Global також надає ряд послуг, що дозволяють максимально спростити та прискорити процедуру подання заяви на отримання візи [40].

Організація VFS Global – світовий фахівець з аутсорсингу і технологічних послуг для дипломатичних місій та урядів по всьому світу. Компанія управляє отриманням віз, стоячи як посередник між візовим заявником і посольством, консульством. Компанія VFS Global створена в 2001 році в Лондоні і входить в Kuoni Group (яка також володіє Kuoni Travel) зі штаб-квартирою в Цюриху, Швейцарія.

VFS Global служить консульським відділам дипломатичних представництв, надаючи їм адміністративну підтримку.

Компанія співпрацює з 52 суверенними урядами у 128 країнах світу, та має 1486 візових центрів [40].

Отже, компанія, що з'явилася в 2001 році як частина міжнародної групи Kuoni, одного з лідерів світового туристичного ринку. Співробітники компанії з перших рук дізнавалися про проблеми, з якими в той час стикалися мандрівники, і завдяки цьому змогли запропонувати унікальне рішення по процесу оформлення віз. VFS Global стала приймати на себе всі адміністративні та позасудові завдання цього процесу. Послуга виявилася

затребуваною, тому що дозволила клієнтам, тобто державам, зосередитися на прийнятті рішень в процесі оформлення віз, а саме - видавати візу чи ні.

З тих пір VFS Global значно виріс і став найбільшим у світі центром з візових і консульських послуг для урядів і дипломатичних представництв по всьому світу. В даний час компанія управляє більш ніж 3400 центрами обробки заявок, які працюють в 150 країнах на п'яти континентах.

Глобалізація креолізації представляє собою міжнародну інтеграцію, засновану на інформаційній відкритості світу, швидкому технологічному оновленні, комунікаційному зближенні, міжнаціональних соціальних рухах. Отже, сьогодні активне впровадження та використання передових технологій зумовлює помітне розширення інформаційного простору, який заповнюють вербальні або невербальні комунікативні складові, «пов'язані складними лінійними та нелінійними відношеннями.

3.2 Внутрішні службові документи ППВА та їх креолізаційна спорідненість

У внутрішній документації організації ТОВ ВІ ЕФ Консалтинг Сервісиз використовують: основоположні, управлінські та робочі документи. Насамперед службовий документ використовується в поточній діяльності організації для організаційного порядку та для вірного оформлення прийому візової документації. Складають його від імені підприємства або установи і підписують повноважні представники. У цій практичній діяльності існують та функціонують такі внутрішні документи: візовий формуляр, фотографія, закордонний паспорт, внутрішній паспорт та ІПН, поліс медичного страхування та квитанція про оплату за поліс, запрошення на роботу. Заяву про відсутність/наявність додаткового закордонного паспорта. Згоду на обробку персональних даних і акт наданих послуг [40].

Вище зазначена документація структурує процес оформлення подачі відповідних документів. Кожен із запропонованих критеріїв має своє власне оформлення. Тому, розглядаючи «Візовий формуляр», орієнтуються за

певними реквізитами анкети та комбінують текст у правильній послідовності за потрібним технічним методом, а саме бланк заявки на візу заповнюють латинськими літерами і обов'язковою умовою має бути підпис клієнта у всіх необхідних полях, який дозволяє прийняти цей внутрішній документ у пункт прийому візових анкет.

Фотографія є одним з основних вимог щодо документаційного співвідношення організації. Адже подача вимагає візуалізацію кожного клієнта. Власне, фотографію вивчає галузь науки, техніки та мистецтва, сутністю якої є одержання тривалих зображень об'єктів за допомогою світла з використанням сукупності технічних, наукових та мистецьких засобів.

Зображення використовується насамперед для ідифікації клієнта. Таким чином ми відносимо його до службового документа як полікодовий текст. Процес обробки у системі зчитуються, та всі параметри обличчя особистості зберігається на електронних носіях, які за певним проміжком часу передаються по системі до прикордонних служб. Тому рівень інтегрованості усіх зображальних засобів, так само як й інших знакових утворень, в єдиний текстуальний простір друкованих і електронних видань дуже високий [29, с. 16]. Це спричиняє те, що «зображення вже не просто ілюструє вербальний текст, а включається в його семантику» [26].

Віза – це документ, який засвідчує право на перетин кордону тієї чи іншої країни [13, с.128]. Серед всього різноманіття, можна виділити такі типи віз: транзитна віза, туристична віза, бізнес-віза, робоча віза, віза для возз'єднання сім'ї, студентська віза, дипломатична віза, журналістська віза та інші. У цьому документі присутні реквізити, які є обов'язковим елементом для його ідентифікації. Додержання цих вимог надає документові юридичної чинності, для перетину кордону.

Закордонний паспорт є також одним із основних документів цього підприємства. У закордонному паспорті візуалізується віза: вона формується за допомогою персональних даних особи, що отримує візу, а також інформація щодо подорожі, заносять до візи, як зазначено у табл. 3.1:

Таблиця 3.1 – Класифікація візи

№ позиції	Пояснення	Приклад
1	Місце видачі візи	
2	Дата набуття чинності візою	
3	Дата закінчення терміну дії візи	
4	Номер візи	
5	Кількість в'їздів: одноразова (1) дворазова (2) багаторазова (М)	
6	Тип візи	
7	Прізвище	
8	Ім'я	
9	Номер паспорта	
10	Стать	
11	Дата народження	
12	Громадянство	
13	Назва сторони, що запрошує	

Внутрішній паспорт та ПІН код. Паспорт громадянина України є документом, що посвідчує особу власника та підтверджує громадянство України. Він є дійсним для укладання цивільно-правових угод, оформлення доручень іншим особам для представництва перед третьою особою лише на території України. Тому інформація, яка відображається у ньому, дублюється вербальними і невербальними засобами: це стосується, наприклад, реквізитів, що мають певну вербальну позначку або коли потрібно відобразити документ із графіком та діаграмою, формулою або технічним рисунком, як у ID картці.

ПІН код – це номер картки фізособи в Державному реєстрі фізосіб-платників податків. Він містить зашифровану інформацію про власника і потрібен для його ідентифікації при виплаті доходів, сплаті податків. Тому він використовується для сприйняття інформації, який у свою чергу веде до перебудови смислового коду реципієнта в бік звуження його концептуального поля, при цьому можливості інтерпретації тексту зменшуються а

функціональність у відповідних системах мають конструктивну для того форму.[15, с.6]. При всій крайності цієї точки зору, безсумнівним є те, що креолізований текст як текст інтегрований, «складно побудований» сприймається у процесі подвійного декодування закладеної в ньому інформації: при використанні цих елементів зображення відображає його «накладення» на концепт вербального тексту, взаємодія двох концептів призводить до створення єдиного загального концепту (сенсу) креолізованого тексту [14, с.75].

Креолізовані тексти документів, при структуруванні яких застосовуються різні коди семіотичних систем, є паралінгвально активними текстами. Основними компонентами «класичного» креолізованого тексту документа є вербальна складова (вербальний текст, напис/підпис) і візуальна, іконічна, невербальна складова, яка може бути представлена зображеннями/ілюстраціями (фотографією, малюнком і ін.), схемами, символічними зображеннями, таблицями, формулами і т.ін. [1, с. 126].

Медичне страхування, використовується у внутрішній документації для підтвердження застрахування клієнта коли той перебуває за кордоном. Медичне страхування, повинно відповідати вимогам Посольства. Тобто текст страховки має бути надрукований зі своїми внутрішніми реквізитами. Ось деякі із них: назва страхового полісу, прізвище, ім'я по батькові клієнта, номер та серія закордонного паспорта, дата страхування на весь період перебування за кордоном.

Запрошення на роботу, яке підтверджує мету поїздки. Запрошення на роботу – це документ, який підтверджує, що певний роботодавець чи компанія, зацікавлені у наймі іноземного громадянина. Воно надсилається від директора фірми. Документ повинен бути також у оригіналі та копії. Людина, яка робить візу, обов'язково має мати запрошення при собі. Адже потім вона інформує прикордонну службу у намірі перетину кордону.

Запрошення має містити таку інформацію: дата видачі, підпис та печатка уповноваженої особи в місцевому бюро праці (Powiatowy Urząd Pracy); назва

компанії, що запрошує, підпис і печатка роботодавця; ім'я, прізвище, дату народження запрошеної особи; мета і період відвідування (точні дати); докладну інформацію про покриття витрат під час перебування клієнтів [<https://visa.vfsglobal.com/ukr/uk/pol>].

Квитанція про оплату візового збору. Оригінал банківської квитанції про передоплату за послугу (квитанція про оплату візового збору), здійснену в Idea, Приват або Kredo Bank. Це оплата яка здійснюється для систематизації документообігу в ППВА. Вона містить дев'ять цифр; ця кількість вводиться у внутрішню систему візового центру та дублює всі дані заявника, які для цього потрібні. Тому цифрова своєрідність у цій ситуації має своє внутрішнє передавання кодування, яке використовуються для подальшого розвитку подачі документів. Кодування інформації – це спеціальна вироблена система прийомів (правил) фіксування інформації.

Заява щодо відсутності/наявності інших закордонних паспортів. Усі клієнти повинні підтвердити, що в них у наявності не більше одного закордонного паспорта. Вони мають надати відповідну заяву щодо відсутності/наявності інших закордонних паспортів.

Заява це – це документ, у якому приватна чи посадова особа звертається з проханням або пропозицією на адресу установи чи посадової особи, в такому випадку адресант, який подав заяву, називається заявником. За місцем виникнення розрізняють заяви внутрішні і зовнішні, які бувають від організацій, установ (службові) та особистості.

Згода на обробку персональних даних. Усі клієнти повинні подати згоду на обробку персональних даних візовим центром і заповнити відповідну заяву. Згода суб'єкта персональних даних – добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, висловлене у письмовій чи електронній формі.

Акт виконаних робіт (наданих послуг) належить до первинних документів та фіксує факт здійснення господарської операції. Форма акту виконаних робіт (наданих послуг) є стандартною [Додаток А].

Акт виконаних робіт (наданих послуг) належить до первинних документів та фіксує факт здійснення господарської операції.

Форма акту виконаних робіт (наданих послуг) є стандартною та має такі обов'язкові реквізити: назву документа (форми); дату складання; назву підприємства, від імені якого складено документ; зміст та обсяг господарської операції, одиницю виміру господарської операції; посади осіб, відповідальних за здійснення господарської операції і правильність її оформлення; особистий підпис або інші дані, що дають змогу ідентифікувати особу, яка брала участь у здійсненні господарської операції.

Як правило, акт про надання послуг у сфері зовнішньоекономічної діяльності оформляють українською мовою країни нерезидента. Тобто, однією з обов'язкових умов при здійсненні зовнішньоекономічної діяльності є наявність документа, який оформляється безпосередньо після виконання (надання) конкретних робіт (послуг).

Взагалі відношення креолізації до акту, заяви, візового формуляра та фото має безпосередню внутрішню функцію. Тому що це «комбінування засобів різних семіотичних систем в комплексі, що відповідає умові текстуальності». До засобів креолізації вербальних текстів відносять образотворчі компоненти, що розміщують поряд з вербальними і справляють істотний вплив на інтерпретацію тексту, а також усі технічні моменти оформлення тексту, що впливають на його зміст. Серед них слід назвати: шрифт, колір, фон тексту (кольоровий або ілюстрований), засоби орфографії, пунктуації і словотворення, іконічні друковані символи (пиктограми, ідеограми та т. п.), графічне оформлення вербального тексту (у вигляді фігури, в стовпчик тощо), кернінг, інтерліньяж [1, с.126].

Основною універсальними функціями зображення як засобу візуальної комунікації О.Є. Анісімова вважає атрактивну. Основними компонентами

«класичного» креолізованого тексту є вербальна частина (напис / підпис, вербальний текст) й іконічна, візуальна, невербальна частина, яка може бути представлена ілюстраціями (малюнком, фотографією, карикатурою та ін.), схемами, таблицями, символічними зображеннями, формулами тощо [1, с. 76]. Залежно від типу тексту ці компоненти трапляються у різних поєднаннях.

Функції документа полягають в суспільній ролі, соціальному призначенні, цілях і завданнях документів. Головна функція службового документа є найбільш узагальнюючою функцією, яка полягає в здатності документа зберігати і передавати (поширювати) інформацію у часі та просторі. Створюється документ з метою забезпечення потреб суспільства за допомогою розмноженої документної інформації. Інформаційна функція полягає в здатності документа задовольняти потреби суспільства в інформації, тобто служити джерелом інформації, знань.

Отже, перелік документів на подачу національної візи має певний перелік внутрішньої документації. Тому кожен із запропонованих вище документів має свою структуру та оформлення. У креолізаційному відношенні це відображається у трафареті внутрішньо-службового документа – анкети.

Адже, трафарет це традиційний, лінійний запис, але з пробілами, які заповнюються змінною інформацією. Трафарет являє собою вид формалізованого тексту: в ньому заздалегідь передбачається і типова ситуація, в межах якої буде використаний службовий документ, і мовна форма, в якій ця ситуація відображається.

Довідка № _ видана _ в тому , що... _

Довідка видана для подання _

Зазвичай для трафарету використовуються різного роду бланки. Бланк офіційного документа – стандартний аркуш паперу з відтвореною на ньому постійною інформацією документа й місцем, відведеним для змінної інформації. Елементи оформлення бланка містять інформацію: про тип

документа, наприклад «Довідка ...». Тобто у ньому відображається сфера його застосування.

Анкета утворюється з переліку заздалегідь підготовлених питань. Питання і відповідь два пов'язаних за змістом самостійних пропозиції. При складанні тексту у вигляді анкети найменування ознак що характеризується об'єкта повинні бути виражені ім'ям іменником в називному відмінку (прізвище, ім'я, по батькові, рік народження) або словосполученням з дієсловом другої особи множини теперішнього або минулого часу («маєте», «володієте» або «були», «перебували»).

Текст анкети розташовується по вертикалі, наприклад: прізвище; ім'я; по батькові; рік, число і місяць народження; місце народження і т.д.

3.3 Паралінгвальна креолізація у робочому процесі текстових об'єктів

Креолізований текст – це текст змішаного типу, в якому присутній поєднання вербальних і невербальних компонентів, тобто тексту і образотворчих засобів.

Креолізований текст як пазл з осколків будівельного матеріалу. Будівельним матеріалом в цьому випадку будуть як текстові, аудіовізуальні та динамічні елементи бази знань.

Представлений у вигляді злиття вербальних і невербальних компонентів. У цьому випадку текст залежить від зображення, яке виступає в якості необхідного елемента тексту. Подібний тип тексту зазвичай застосовується в рекламі, плакатах, наукових і науково-технічних текстах, де без зображення просто ніяк не обійтися. Автономними по відношенню до вербального тексту виявляються ілюстрації, або ж фото. Також ефективний засіб привертання уваги адресата – використання виражальних функцій шрифту, які поділяють на дві групи: топографіку (механізми варіювання площинної синтагматики тексту) і супраграфіку (зміна гарнітури шрифту) [5, с. 82]. Засобами виразності топографіки є регістрові виділення слів /

літер, виділення курсивом, напівжирним шрифтом, підкреслення, закреслення, розрядка, ущільнення, просторове розташування тексту тощо. Виокремлення лексем курсивом, напівжирним/жирним шрифтом чи написання великими літерами для емпатичного ефекту можуть виконувати як денотативну, так і конотативну функцію. Використання подібних можливостей шрифту надає інформативному тексту зорової виразності, що сприяє процесу спрощення сприйняття його змісту. У текстах наукових, особливо - науково-технічних, образотворчий ряд має інше призначення - пізнавальне. Це такий елемент тексту, без якого текст втрачає свою пізнавальну сутність, тобто в кінцевому рахунку свою текстуальність. Наприклад, в текстах, присвячених технічним розробкам, формули, символічні зображення, графіки, таблиці, технічні малюнки, геометричні фігури і інші образотворчі елементи є смисловими компонентами тексту, які передають основний зміст тексту. Більш того, вербальний текст в таких випадках стає лише сполучною і вводить ланкою, становить своєрідну рамку, «пакувальний матеріал».

У такому типі тексту словесна частина і ілюстрація слугують на рівних правах. Тут картинка може бути видалена без проблем для розуміння загального сенсу. Тобто коли словесна частина самостійна і образотворчі елементи тексту виявляються факультативними. Таке поєднання використовується в газетних, науково-популярних текстах та в анкеті.

Вербальні та невербальні компоненти пов'язані на змістовному, змістовно-композиційному і змістовно-мовному рівні. Вибір того чи іншого типу зв'язку визначається комунікативним завданням і функціональним призначенням креолізованого тексту в цілому.

Зазвичай ми спостерігаємо також за різними виділеннями тексту - це теж свого роду креолізація. Його вживають в основному безсистемно. Тобто вони переважають в окремих синтаксичних конструкціях, це вказує на сегментацію, синтаксичний паралелізм або внутрішню центральність тексту. У цьому випадку виділення актуалізує найважливіші з семантичної сторони

компоненти. Жирне виділення в таких випадках підпорядковане функції залучення уваги споживача, воно лише гальмує увагу реципієнта, готуючи його до сприйняття вербальної інформації.

Робота візового центру орієнтована за чинними правилами прийому документів. В організації діє «Контрольний список» (ЧЕК-ЛИСТ), він використовується для зручності порівняння або для забезпечення виконання пов'язаних з ними дій. Прикладом може служити перелік елементів для інспекції, що складається під час планування якості й використовується у процесі контролю якості. Іншими словами, це список пунктів (назв або завдань), що перевіряються або ж беруться до уваги.

Компоненти креолізованих текстів утворюють єдину одиницю як візуально, так і функціонально. Креолізація – це функціональний ресурс «паралінгвально активного тексту, у кодуванні якого є поєднання природної мови з елементами інших, використовуються невербальні семіотичні системи»[8, с. 104].

Контрольний список найчастіше представляється як список із місцями для галочок (ліворуч або ж праворуч тексту). Якщо певний пункт перевірений (наприклад, завдання виконане, річ на місці тощо), то ставиться відповідна позначка. Тому це необхідний лист для контролюючого процесу роботи з документацією візового центру.

І тому у ППВА використовуються безліч електронних носіїв для збереження інформації, зокрема комп'ютеризовані резервні карти пам'яті та DVD диски. У них зберігається необхідна внутрішня документація, для передавання у вищі установи щодо робочого процесу організації.

Отже, паралінгвальні засоби комунікації – це сукупність невербальних засобів реалізації текстової комунікації, зокрема графічні, звукові і кінетичні засоби комунікації. Зараз паралінгвальні засоби, їхній складовий і прагматичний потенціал активно досліджуються в руслі параграфеміки як особливому розділі лінгвістики про письмову мову.

Службовий документ – офіційний документ, який використовується в поточній діяльності організації. Текст службового документа ускладнений іконічними графічними зображеннями бланка зі знаково-емблемними компонентами реквізитів, затверджених ДСТУ. Паралінгвальна графіка службового управлінського документа специфікується графічною сегментацією реквізитів документа та тексту – його основного складника, дотриманням правил моделювання за формуляром-зразком, схем розташованості меж і зон реквізитів, схем окремих текстотипів, форматів та характеристик паперу, шрифтового оформлення, розміру кегля, інтервальності, відступів від межі лівого поля, граф, схем тощо.

Формуляр-зразок є графічною схемою візуального обліку документа з оприсутненими формалізованими характеристиками розмірів полів, максимальної довжини реквізитів, складових реквізитів, способів моделювання (з кутовою/поздовжньою, прапоровою / центрованою варіацією), з обов'язковою наявністю певних реквізитів (дати, реєстраційного індексу, місця складення або видання тощо).

Сучасний стан розвитку суспільства пов'язаний з міжнародними зв'язками і співпраці, що призводить до необхідності своєчасного і безпомилкового обміну інформацією і дозволяє зменшити економічні витрати, здійснити ефективну міжкультурну комунікацію, координацію спільної діяльності на міжнародному рівні.

Креолізований текст передбачає узгодженість, тісну взаємодію мовних та іконічних засобів, які утворюють одне візуальне, структурне, смислове та функціонуюче ціле, забезпечує його комплексний вплив на адресата.

Невербальні елементи за способом передачі інформації поділяють на дві групи: набірні та зображальні. До перших належать шрифт (характер, форма і кегль шрифту, його колір, особливо у контрасті з фоном), пробіли між словами, поля, декоративні елементи (лінійки, що утворюють рамки, орнаменти, прикраси, умовні позначення, закладені у каталоги комп'ютерних шрифтів), до других – фотографії та малюнки. Останні є різновидами

іконічних знаків – образів тих предметів, які вони означають, їх дія ґрунтується на подібності означуваного й означального. За допомогою таблиці 3.2 з'ясуємо креолізовану спорідненість між внутрішніми документами організації.

Таблиця 3.2 – Креолізована спорідненість між внутрішніми документами організації.

Службові документи організації	ПОВНА КРЕОЛІЗАЦІЯ	ЧАСТОКОВА КРЕОЛІЗАЦІЯ	НУЛЬОВА КРЕОЛІЗАЦІЯ
Візова анкета		+	
Фото	+		
Закордонний паспорт	+		
Внутрішній паспорт громадянина та ПІН код	+		
Поліс медичного страхування		+	
Запрошення на роботу			+
Заяви			+

У невербальному компоненті головну роль відіграє зображення, або іконічний компонент, в той час як набірні (інакше – парамовні) невербальні елементи є суміжним явищем з найменшим ступенем креолізації, оскільки не створюють автономних семіотичних систем. Тому увага зосереджується на взаємодії слогану та іконічного компоненту.

До додаткових комунікативних цілей належать: привертання й утримання уваги, характеристика товару, нагадування, аргументація, сугестія, породження у реципієнта позитивних емоцій відносно товару або послуги.

За кількісним показником імплікатури, що виводяться для усного тексту тексту, поділяються на прості та складні. У першому випадку реципієнтом виводиться лише одна імплікатура на зразок замовляйте нашу послугу або Скористуйтеся нашою послугою візового центру (кур'єрська послуга, фото послуга та надрукування анкети).

Наявність зображення послуги у візовому центрі і незамислуватого слогану з описанням характеристик товару дозволяє реципієнту вивести єдину

імплікатуру: У випадку складної імплікатури маємо справу з довшим ланцюжком імплікатур. У свідомості реципієнта відбувається активація декількох імпліцитних пропозицій (у тому числі метафоричних), до останньої з яких додається директивний іллокутивний смисл на зразок «Скористайтеся нашою послугою».

Отже, взаємодія цих носіїв інформації тексту документа не просто надає йому креолізованого характеру, вона супроводжує засобом уніфікації і лаконічного представлення і той сприяє посиленню рівня його інформативності, тому для письмової форми офіційно-ділового спілкування є обов'язковою ознакою.

Зміни відбуваються у сучасному житті через візуалізований процес. Щоб досягти функціональності будь-якої інформації, потрібно використовувати креолізований текст (зазвичай полікодовий), адже він домагає змінювати кольори, шрифтові виділення. І таким чином впливає на вербальні й невербальні елементи, які спрямовані у свою чергу на активізацію мозкової діяльності реципієнта. Тому зображення різною мірою бере участь в організації тексту. Функціонуючи та взаємодіючи в єдиному інформаційному просторі, вербальний і невербальний компоненти забезпечують цілісність і зв'язність креолізованого тексту.

Разом вони впливають на автора документа та реципієнта, створюючи таким чином систему образів, які реалізують зміст інформації, що передається. У семіотичних дослідженнях смисловим концентром терміноелемента «текст» є знак, суперзнак, складний мовний знак чи то макрознак, як от: деякий макро або суперзнак, який уміщує в собі всі інші сутності (фонему, морфему, синтагму і. т. ін.) як складники знаку (або, ймовірно, мікро чи то субзнаки). Основною ознакою такого погляду на текст є наявність інформації в семантично організованій послідовності знаків. Смисло-визначальним є те, що цим терміном позначають знакові утворення вербального та невербального походження. Знакову характеристику

креолізованого тексту як «мовної графічної інформації та частково немовної – адитивної та зображувальної» представлено С. Г. Кулешовим.

До сфери креолізації відносять графічну сегментацію тексту, довжину рядка, пробіли, шрифт, колір, підкреслення, таблиці, схеми, символи, рисунки, графіки. Набір таких інструментів залежить від характеру тексту. Досліджуючи ступінь креолізації в службових документах, ми виділяємо документні тексти з частковою та повною креолізацією. Іконічні документи становлять приклад повної креолізації, якщо вербальна частина є певною мірою автономною, текст називають текстом з частковою креолізацією. Класифікують креолізацію у службовому документі за такими ознаками:

Таблиця 3.3 – Креолізація службового документа.

Критерій класифікування	Вид креолізованого документа
-за мірою злитості вербальних і невербальних компонентів:	гомогенні вербальні/іконічні тексти, паралінгвально активні тексти, тексти з частковою/повною креолізацією;
-за характером іконічного компонента:	статичний/динамічний, двомірний і тривимірний;
-за характером вербального компонента:	-усний/письмовий; такий, що містить знаки однієї або кількох природних мов;
-за співвідношенням обсягу інформації, яка передається різними знаками, і за роллю зображення	-репетиційні, адаптивні, видільні, опозитивні, інтеграційні, образотворчо-центричні
-за характером зв'язків, що об'єднують вербальний і образотворчий компоненти	-експліцитно виражені/експліцитні невиражені (імплицитні).
-за соціокультурною орієнтованістю	-інтеркультурно орієнтовані, транскультурно орієнтовані.

Тому, наприклад, текст анкети є складним текстовим утворенням, у якому поєднуються вербальні (тобто словесні) та невербальні (що належать до інших знакових систем) елементи. Вони створюють певну візуальну смислову єдність, що комплексно впливає на реципієнта. Інакше кажучи, це структура змішаного типу, у якому з метою забезпечення більш точного розуміння тексту представлені вербальні та візуальні засоби передачі інформації.

Х. Штьокл вважає, що суть креолізації полягає у тому, що різні семіотичні системи об'єднані і взаємопов'язані на різних рівнях (синтаксично і семантично).

Оскільки спілкування – це діяльність, що відбувається по шаблонах, можна було б очікувати цілий набір текстових виражальних прийомів і технік набору, використаних для зв'язку візуального та вербального змісту. Завдання семіотики тексту, мультимодальної семіотики виявити ці шаблони і змодельовати як зображення та мова співпрацюють для формування зв'язного цілого. З точки зору когнітивістики, ці дві основні семіотичні системи йдуть пліч о пліч в будь-якому разі, оскільки розуміння мови зазвичай означає уявляти речі, тоді як розуміння зображення зазвичай потребує знання мови, комунікативних процедур і сталих виразів. Як зазначив Андрутсопулос, більшість типів тексту «побудовані вербально, але структуровані й організовані візуально» [21].

Згідно з типологією, основою на інтерпретації відношень у семіотичному трикутнику, перший тип інтермедіальних зв'язків передбачає моделювання матеріальної фактури.

Проведення дослідження вербально-візуальних об'єктів найчастіше вимагає від експерта не лише загальної теоретичної, методичної та наукової підготовки, а й творчого підходу та пошуку нестандартних експертних рішень. Модель розуміння креолізованого тексту за Х. Штьоклем висвітлює два моменти. По-перше, за нею візуальне розуміння уявляється як послідовність стадій, на яких реципієнт обирає декілька основних перцептивних та когнітивних завдань. Хоча ці стадії організовані послідовно, вони не потребують зафіксованого розташування. Найкраще розглядати модель як індивідуально гнучкий процес, цикл, який може бути повторений доступний у будь-якій точці. По-друге, кожна когнітивна операція залучає процес розпізнавання окремих зображувальних елементів. Тож на кожній стадії процесу розуміння реципієнти класифікують те, що вони бачать, і відносять це до певного типу зображення або візуального шаблону. Створення смислу у

візуалізованому тексті за Х. Штьоклем у досліджуваній практичній діяльності відбувається так (рисунок 3.1):

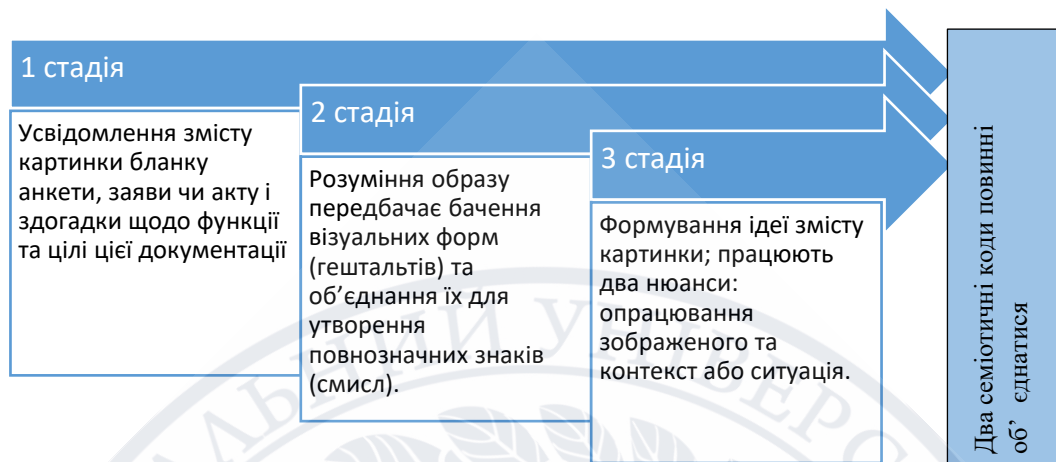


Рисунок 3.1 – Модель розуміння креолізованого тексту за Х. Штьоклем (укладено автором).

Ще до того, як відвідувачі ППВА усвідомлюють зміст картинки тобто у даному випадку бланку анкети, заяви чи акту, вони роблять здогадки щодо функції та цілі даної представленої внутрішньої документації.

Розуміння образу передбачає бачення візуальних форм (гештальтів) та об'єднання їх для утворення повнозначних знаків (смысл). На цій стадії клієнти реєструють якість картинки: вони помічають, чи простий або складний в неї дизайн, чи легко її прочитати та чи підпадає вона під їх або будь-який інший естетичний стандарт.

На наступній стадії відвідувачі намагатимуться сформувати ідею змісту картинки. Тут працюють два нюанси: опрацювання зображеного та контекст або ситуація.

Зрештою, два семіотичні коди повинні об'єднатися, аби виробити загальне повідомлення.

Отож, мова йде про візуальні форми службового документа. Оскільки цей тип зв'язків орієнтований на зовнішні елементи тексту, то розглянуті вище взаємодії бланку, акти, тексту і зображення, зокрема щодо особливостей моделювання простору, тяжіють до єдиного процесу, подачі документів для отримання відповідного рішення із Посольства.

Питання методології дослідження візуальної складової, розробки прикладних методів та процедур семантичної інтерпретації та вербалізації зображення в службовому документі залишається актуальною проблемою лінгвістичної експертизи, яка потребує інтеграції результатів сучасних наукових досліджень у галузі дослідження креолізованих текстів у документообігу.

Аналіз показав, що смислова взаємодія вербального та візуального виявляє такі варіації: дублювання смислів вербального та візуального елементів; доповнення сенсу одного елемента креолізованого тексту за рахунок іншого; нерозривна взаємодія вербальних та візуальних елементів, коли їх не можна повноцінно сприймати окремо (у тому числі взаємодія з метою створення підтексту); зіткнення смислів вербального та візуального елементів; композиційно-графічне виділення важливого фрагмента інформації за допомогою вербального чи візуального елемента.

Дублювання змісту вербальної та візуальної інформації використовують усі види документів, використовуючи різні прийоми зіткнення смислів різних елементів. Кількісні показники свідчать про перевагу дублювання смислів візуальних і вербальних елементів.

ВИСНОВКИ

Магістерське дослідження показало, що креолізований текст реалізує тенденцію зростання візуалізації інформації, загалом властиву сучасному інформаційному просторі. Феномен креалізації текстів отримує продуктивне теоретичне осмислення у контексті актуальних напрямів документної лінгвістики і лінгвістики тексту.

Відповідно до специфіки функціонування креолізованих документів розроблено методику аналізу взаємодії візуального та вербального компонентів з опорою на концепцію смислової структури документного тексту.

Виявлено типові типи візуальних елементів у документних креолізованих текстах на прикладі практик використання внутрішніх документів ТОВ ВІ ЕФ Консалтинг Сервісиз.

Доведено, що візуальні елементи у досліджуваних текстах передусім передають змістовно-фактуальну інформацію. Досліджено основні функції візуальних елементів у документних текстах; розглянуто багатофункціональність креолізованих текстів. Вивчено способи просторового сполучення вербальних та візуальних елементів креолізованих текстів. Виявлено специфічні риси креолізованих документів та їх текстову природу; проаналізовано функції візуальних елементів у креолізованих службових документах. Представлено наочні приклади використання параграфемних засобів креолізації документів пункту прийому візових анкет на прикладі діяльності ТОВ ВІ ЕФ Консалтинг Сервісиз (м. Вінниця).

Дослідження показало, що смислова взаємодія вербального та візуального компонентів креолізованих текстів демонструє велику різноманітність. Підтверджено, що поширеними у службових документах є такі моделі способів креолізації: 1) - Вербальний текст + зображення: до текстового складника додаються зображення; 2) - Зображення + вербальний текст: до візуальних елементів додаються супроводжувальні компоненти.

Креолізації підлягають не тільки тексти, а й структурно менші вербальні одиниці мови – лекстеми, зокрема, це назви документів, значущо важливі реквізити.

Деякі вербальні елементи мови (букви, слова) можуть замінюватися їх візуальними аналогами – іконічними друкованими символами, що є одним із найважливіших і давніх засобів креолізації документного тексту.

Креолізовані тексти є як чинником, так і результатом успішної комунікації. Використання таких текстів у просуванні фірм, підприємств та ін. структур обумовлено тим, що цим структурам як центрам розвитку культурного та ділового життя сучасного суспільства властива багатополюсність, мультикультуральність цінностей, інтересів, потреб населення, віртуалізація та креолізація соціального простору, впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.

Роль креолізованих текстів стрімко зростає. У процесі сприйняття креолізованого тексту відбувається подвійне декодування закладеної в ньому інформації, внаслідок чого створюється єдиний загальний зміст (концепт) креолізованого тексту.

Таким чином, ми можемо констатувати різноманіття креолізованих документів в інформаційно-комунікативному середовищі сучасного підприємства. Креолізованість використовується у всіх сферах документообігу та допомагає швидко і лаконічно керувати інформацією.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ

1. Анисимова Е.Е. Лингвистика текста и межкультурная коммуникация (на материале креолизованных текстов): Academia, 2003. 128 с.
2. Анісімова О.М.; Ковальська Л.А.; Лукаш Г.П.; Прігунов О.В.; Щербіна О.С.; Яворська Т.М. Трансформаційні процеси у суспільній та соціокультурній сферах України. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса. URI: <https://r.donnu.edu.ua/handle/123456789/1745>
3. Бабич Н. Д. Практична стилістика і культура української мови. Львів: Світ, 2003. 432 с.
4. Барт Р. Избранные работы: Семиотика. Поэтика. М.: Издательская группа «Прогресс», «Универс», 1994. С. 72-130.
5. Батринчук З.Р. Креолізований текст як параграфемний елемент у сучасному англomовному епістолярному дискурсі. *Закарпатські філологічні студії*. 2019. Вип. 3. Том 1. С. 80-84.
6. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. Київ: Видавничий центр «Академія».2004, 344 с.
7. Безугла Т.А. Типи повної креолізації рекламного тексту. *Вісник ХНУ ім. В.Н.Каразіна. Іноземна філологія*. 2015. Вип. 81. С.35-39.
8. Бернацька А. О. К проблеме «креолизации» текста: история и современное состояние. Речевое общение: специализированный вестник. Красноярск: Краснояр. гос. ун-т, 2000. Вып. 3 (11).С.104-110.
9. Бондурівська Л. Ю. Службовий документ як креолізований текст Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи : матеріали V Всеукраїн. наук.-практ. конф., м. Полтава, 25 листопада 2020 р. / редкол. : І. Г. Передерій, О. Є. Гомотюк та ін. Полтава, 2020. С.75-79.
10. Бондурівська Л. Ю., Лукаш Г.П. Про службовий документ як креолізований текст. Вісник студентського наукового товариства Донецького національного університету імені Василя Стуса. Том 1 / Ред. кол. Хаджинов

І. В. (голова) та ін. Вінниця : ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. Вип. 13. Т. 1. С.239-243.

11. Валгина Н. С. Теория текста. Москва: Логос, 2003. С.250.

12. Віза дипломатична. *Митна енциклопедія* : у 2 т. / І. Г. Бережнюк (відп. ред.) та ін. Хм. : ПП Мельник А. А., 2013. Т. 1 : А - Л. 472 с.

13. Віза. *Великий тлумачний словник сучасної української мови* (з дод. і допов.) / уклад. і гол. ред. В. Т. Бусел. 5-те вид. К. ; Ірпінь : Перун, 2005.

14. Ворошилова М. Б. Креолизованный текст в политическом дискурсе. *Политическая лингвистика*. 2007. Вып. (3) 23. С. 73–78.

15. Гетьман З. О. Тексти з іконічним компонентом як результат креолізації комунікації. *Вісник Київського нац. ун-ту ім. Т. Г. Шевченка*. К.: КНУ, 2006. № 40. – С.6-7.

16. Головина Л. В. Влияние иконических и вербальных знаков при смысловом восприятии текста: автореф. дисс. канд. филол. наук., 1986. 19 с.

17. Гришаева Л.И. Креолизованные тексты – тексты XXI века? *Возвращение к истокам французской культуры. Вестник ВГУ, Серия лингвистика и межкультурная коммуникация*, 2003, № 2 / 107. С.5-8.

18. Драган-Іванець Н. Паралінгвальні засоби креолізованого інтернет-тексту. *Стиль і текст: науковий збірник* / за ред. В. В. Різуна; Інститут журналістики КНУ імені Тараса Шевченка. К., 2014. Вип. 15. С. 223–230.

19. ДСТУ 4163-2003. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. Чинний від 01.09.2003. К.: Держстандарт України, 2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0055609-03/>

20. Дубовицкая Л.В. Функции QR кодов на примере креолизованных текстов письменной коммуникации. *Электронный журнал «Вестник Московского государственного областного университета»*. URL: <http://vestnikmgou.ru/Articles/Doc/210>.

21. Дудкіна В. Креолізований текст в англomовній рекламі та труднощі його перекладу. <http://ir.nmu.org.ua/handle/123456789/154924>

22. Єщенко Т. А. Вивчення лінгвістичного аналізу тексту у вищій школі за кредитно-модульною системою навчання. *Лінгвістичні студії*. 2009. Вип. 19. С.310-314.

23. Завадська О. Феномен креолізованого тексту: актуальна проблема сучасних лінгвістичних досліджень. *Лінгвістичні дослідження: Зб. наук. праць ХНПУ ім. Г. Сковороди*. 2016. № 43. С. 163–169. URL: <http://journals.hnpu.edu.ua/index.php/lingvistics/article/view/1354>

24. Загнітко А. П. Лінгвістика тексту: навчальний посібник. Донецьк: ДонНУ, 2003. С. 28–37.

25. Закон України «Про інформацію». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

26. Инас Тарек. Креолизированный текст как средство современной коммуникации: вербальная и визуальная составляющие. https://www.researchgate.net/publication/331357932_Kreolizirovannyj_tekst_kak_sredstvo_sovremennoj_kommunikacii_verbalnaa_i_vizualnaa_sostavlausie.

27. Івасишин М. Р. Шрифт як паралінгвістичний засіб у коміксах. Сучасні філологічні дослідження: комунікативно-культурний аспект. 2017. 62–65с.

28. Каратаєва М.В. Особливості брендингу apple: мовний та візуальний аспекти. *Лінгвістика XXI століття: нові дослідження і перспективи*. С. 149-161.

29. Кияк-Редькович Л.Т. Соціопрагматичні та етнокультурні особливості візуально залежних текстів малої форми: дис. ... канд. філол. наук: 10.02.04. К. 2011. 21 с.

30. Крейдлин Г. Невербальная семиотика: язык тела и естественный язык.: *Нов. лит. обозрение*, 2002.

31. Креолізація як засіб компресії тексту. URL: https://tryshchuk.ucoz.ua/publ/kreolizacija_jak_zasib_kompresiji_tekstu/1-1-0-1

32. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления). ЗАО «БизнесШкола» Интел-Синтез, 2002. 128 с.

33. Лукаш Г.П. Поняття документа у документознавстві: поліпарадигмальний аспект. URI: <https://r.donnu.edu.ua/handle/123456789/1500>
34. Мацько Л. І. Українська мова в освітньому просторі: навчальний посібник для студентів-філологів освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр». Київ: Видавництво НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2009. 243 с.
35. Мухутдинова Д. Р. Креолизованные тексты: соотношение вербального и невербального воздействия на материале мультимедийной истории. *Филологические науки: состояние, перспективы, новые парадигмы исследований*. Уфа: РИЦ БашГУ, 2017. 368 с.
36. Нежура Е. А. Новые типы креолизованных текстов в коммуникативном пространстве интернета. Теория языка и международная коммуникация. Вып. 12. URL: <http://tl-ic.kursksu.ru/pdf/012-007.pdf>
37. Постанова КМУ № 983 від 08.09.1997 р. «Про запровадження візової етикетки для оформлення іноземцям і особам без громадянства віз для в'їзду в Україну» зі змінами і доповненнями.
38. Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text>
39. Савельева Т. «Круговые письма» в мессенджерах: прагматика, бытование, креолизация текста. Знак: проблемное поле медиаобразования, [S.l.], n. 3 (37), p. 128–134, july 2020.: <<http://journals.csu.ru/index.php/znak/article/view/321>>.
40. Сайт візового центру: <https://visa.vfsglobal.com/ukr/uk/pol/>
<https://multi-viza.com.ua/>
41. Серажим К. С. Текст як комунікативне вираження дискурсу. *Вісник Запорізького державного університету*. № 1, 2001. С. 17–25.
42. Серажим К. С. Текстознавство: підручник. Київ: Київський університет, 2008. 528 с.

43. Сидоренко, О.П. Карикатура в ЗМІ – креолізація вербальних та невербальних елементів у мультимодальному тексті. *Журналістська освіта в Україні: світові професійні стандарти: Матеріали п'ятнадцятої Всеукраїнської науково-практичної конференції* (Суми, 22–23 травня 2019 р.) / уклад.: О.Г. Ткаченко. Суми: Сумський державний університет, 2019. С. 46–51.

44. Сорокин Ю. А., Тарасов Е.Ф. Креолизованные тексты и их коммуникативная функция. *Оптимизация речевого воздействия*. М. : Ин-т языкознания РАН, 1990. С.180–186 с.

45. Удод Д.А. Креолизований текст як різновид паралінгвального активного текста. *Сучасні філологія: матеріали II Міжнарод. науч. конф.*, 2013. С. 97–99.

46. Чигаев Д.П. Способы креолизации современного текста: автореф...канд. филолог. наук: 10.02.01. Моск. пед. гос. ун-т., 2010. 24 с.

47. Шинкаренко Т. І. Віза дипломатична. *Українська дипломатична енциклопедія: У 2-х т./Редкол.:Л. В. Губерський (голова) та ін. К: Знання України, 2004 Т.1 760 с.*

48. Шульгіна В. Службовий документ як креолізований текст. *Лексикографічний бюлетень*. 2017. № 15, С. 40–44.

ДОДАТОК А

Анкета для отримання національної візи
Безкоштовний бланк

PL

1. Прізвище/ща (х)			Заповнюється співробітниками ПОСОЛЬСТВА Дата подання анкети: Номер анкети: Заява подана до: <input type="checkbox"/> посольства/консульства <input type="checkbox"/> постачальника послуг <input type="checkbox"/> комерційного посередника <input type="checkbox"/> на кордоні Назва <input type="checkbox"/> інші Справу розглянув: Подані документи: <input type="checkbox"/> проїзний документ <input type="checkbox"/> кошти утримання <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> запрошення <input type="checkbox"/> транспортні засоби <input type="checkbox"/> медична страховка <input type="checkbox"/> інші:
2. Прізвище при народженні/попереднє прізвище (х)			
3. Ім'я/Імена (х)			
4. Дата народження (день-місяць-рік)	5. Місце народження 6. Країна народження	7. Громадянство	
8. Стать <input type="checkbox"/> чоловік <input type="checkbox"/> жінка	9. Громадянський стан <input type="checkbox"/> неodrужений/а <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> одружений/а <input type="checkbox"/> роздільне проживання <input type="checkbox"/> розведений/а <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> вдівець/а <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> інше (уточнити)		
10. Для неповнолітніх: прізвище, ім'я, адреса (якщо відрізняється від адреси заявника) та громадянство особи, яка має батьківські права або є офіційним опікуном			
11. Національний ідентифікаційний номер (якщо стосується)			
12. Вид проїзного документу: <input type="checkbox"/> паспорт <input type="checkbox"/> дипломатичний паспорт <input type="checkbox"/> службовий паспорт <input type="checkbox"/> офіційний паспорт <input type="checkbox"/> спеціальний паспорт <input type="checkbox"/> інший проїзний документ (визначити)			

13. Номер проїзного документу	14. Дата видачі	15. Дійсний до	16. Ким виданий	Рішення щодо візи: <input type="checkbox"/> Відмовлено <input type="checkbox"/> Видано:
17. Поштова адреса та адреса електронної пошти заявника		Номер (-и) телефонів		<input type="checkbox"/> Дійсна:
18. Чи Пан/Пані постійно проживає в іншій державі ніж держава громадянства?				з до
<input type="checkbox"/> Ні <input type="checkbox"/> Так. Дозвіл на проживання або рівноцінний документНомер Дійсний до				Кількість в'їздів: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> багато Кількість днів:
* 19. Професія (актуальна)				

[<https://visa.vfsglobal.com/ukr/uk/pol>]