



ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БЕЗПЕКИ
ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ**

Навчально-науковий інститут пожежної та техногенної безпеки

Кафедра права та менеджменту у сфері цивільного захисту

ЛЕКЦІЯ № 6

з дисципліни «ОСНОВИ ДІЛОВОДСТВА»

для студентів 2-го курсу спеціальності 073 «Менеджмент»

на тему:

«Ділове листування»

ЛЬВІВ

2022-2023 н/р

к.е.н., доцент Стеців І.І.

Тема 6. Ділове листування

План

1. **Поняття про службові (ділові) листи, їх класифікація.**
2. **Правила складання ділового листа та його структу ра.**
3. **Основні види ділових листів:**
 - а) листи-прохання;
 - б) листи-відповіді;
 - в) лист-підтвердження;
 - г) лист-запит;
 - г) мотиваційний лист.
4. **Мережеве ділове листування.**

Ключові слова: діловий стиль, службовий лист, лист-оферта, мотиваційний лист.

1. Поняття про службові (ділові) листи, їх класифікація

У корпоративному світі активно звертаються документи, часто мають, відповідно, юридичну силу. Одні містять директивний характер (тобто обов'язкові для виконання), інші застосовуються для врегулювання партнерських відносин.

Це ефективний засіб передачі письмової мови є значущим елементом ведення бізнесу. З розвитком інформаційних технологій значна частина листування відбувається тепер в електронному вигляді. Але і традиційні листи не втратили свою актуальність, поштові конверти і раніше ходять по всій країні і світу.

Ділове листування здійснюється за допомогою складання листів.

Службовий лист – це поширений вид документації, один зі способів обміну інформацією. Службові листи належать до основних засобів встановлення інформаційних, ділових контактів між організаціями, установами та закладами.

Існує декілька варіантів класифікації ділових листів, в основі їх лежать різні класифікаційні ознаки.

1. *За функційною ознакою* листи поділяють на дві групи:

– листи, що вимагають відповіді (лист-запитання; лист-прохання; лист-звернення; лист-пропозицію та ін.). Такі листи повинні завжди містити індекс (вихідний номер і дату) того листа, що став причиною для листування;

– листи, які не потребують листа-відповіді (лист-попередження; лист-нагадування; лист-запрошення та ін.)

2. *За кількістю адресатів* ділові листи поділяються на *звичайні* (один адресат), *циркулярні* (один відправник, однак кілька адресатів), *колективні* (автором такого листа є колектив працівників).

3. *За композиційними особливостями* ділові листи поділяються на *одноаспектні* і *багатоаспектні*. Одноаспектний лист розглядає одну проблему, питання, а багатоаспектний – декілька, наприклад, містить прохання, повідомлення й пропозиції.

2. Правила складання ділового листа та його структура

Підготовка тексту ділового листа вимагає витрат часу і знання специфічних правил. Важливо вміти передати інформацію в достатній кількості. Класична схема включає вступ, основну частину і висновок.

У вступі особлива увага приділяється зверненням. В основній частині актуальні питання викладаються послідовно, згідно пріоритету їх сприйняття.

Формула ввічливості - це елемент листи, який розташовується перед реквізитами та підписом.

Основні вимоги до стилю ділового листа:

- лаконічне і короткий складання тексту
- стандартизоване виклад
- нейтральний характер
- точність і однозначність формулювань пропозицій і вживання

окремих слів

- вживання мовних формул
- переважне побудова простих поширених пропозицій

Службовий лист оформляється на спеціальному

Діловий лист має бути грамотним. Наявність помилок, описок, орфографічних помилок неприпустимо. Лист оформлюється на спеціальному для листів бланку формату А4 (210 x 297 мм). Якщо текст листа не перевищує семи рядків, використовують бланк формату А5 (210 x 148 мм) і на тій мові, якою володіє адресат. Текст листа повинен витримувати офіційний стиль тієї мови, на який воно буде переведено.

У комп'ютерну еру набирає популярність **сліпий десятипальцевий метод набору тексту** на клавіатурі. Багато хто бачив молодих людей, погляд яких прикутий до екрану ЕОМ, а пальці самостійно друкують текст. Сліпий метод друку став самостійною нормою ділового стилю.

Службовий лист **обов'язково** містить:

- дату (на бланках дату листа ставлять ліворуч угорі на спеціально відведеному для цього місці; у листі, які оформляють на звичайному аркуші, – внизу ліворуч); датою листа є дата його підписання, яка повинна збігатися з датою реєстрації вихідної кореспонденції в службі діловодства;

- реєстраційний індекс;
- посилання на документ, на який дається відповідь;
- адресат (якщо лист адресовано установі, то цю установу зазначають у *називному* відмінку, якщо конкретній особі, то найменування посади, прізвище, ім'я, по батькові адресата зазначають у *давальному* відмінку).

- заголовок до тексту (короткий виклад змісту листа, наприклад: “*Про надання інформації стосовно стану виконання Державної цільової програми...*”);

- текст (основний реквізит службового листа);
- відмітку про наявність додатків (у разі потреби);
- підпис (службовий лист підписує працівник, який створив документ, керівник структурного підрозділу, в якому його створено, у разі потреби – заступник керівника відповідно до функціональних обов'язків (якщо лист повинен підписувати керівник установи)).

- **гербовою печаткою засвідчуються лише гарантійні листи.**

Гарантійний лист укладають з метою підтвердження фінансово-розрахунковий зобов'язань.

Основним компонентом службового листа є **текст**. Якщо лист адресовано конкретній особі, то починати його необхідно з увічливої форми звертання у формі *кличного* відмінка з використанням пошанних слів (*велимишановний, шановний, високоповажний* тощо). Текст листа, як правило, складатися з двох частин: опису фактів або подій; висновків та пропозицій.

Текст листа викладається від *першої* особи *однини* чи *множини* з використанням фраз-кліше: “*Просимо / прошу повідомити...*”, “*Роз'яснюємо, що...*” або від *третьої* особи *однини*: “*Головне управління ДСНС України у м. Львові інформує...*” .

Постскриптус (**P.S.**) у листі можливий лише за умови, якщо після написання листа сталася подія, про яку адресант неодмінно має повідомити адресата. Після цього реквізиту необхідно поставити підпис.

Деякі **правила етикету ділового листування**:

- намагайтеся викладати інформацію чітко й по суті, не зловживати чужим часом та увагою;
- пишіть коротко й просто;
- слідкуйте за логічністю та послідовністю викладу; розбивайте текст на смислові абзаци, аби полегшити його сприймання;
- уникайте багатозначності та не переобтяжуйте лист іншомовними словами;
- будьте ввічливі; уникайте категоричності; не забувайте про вступний і завершальний компліменти;
- завершальні речення листа можуть виражати: повторну подяку, висловлення сподівання чи надії, запевнення у співробітництві чи надійності, прохання дати відповідь, зателефонувати тощо, вибачення за турботу чи затримку з відповіддю;
- уже написаний лист не надсилайте відразу, відкладіть, щоб потім ще раз

перечитати;

- правила ввічливості традиційно вимагають відповіді на службовий лист протягом **7-10 - ти** днів;

- після отримання листа-запиту, що потребує докладного розгляду, слід протягом **3 - ох** днів повідомити про його одержання й дати остаточну відповідь протягом **30 – ти** днів;

- лист-співчуття надсилається протягом **10 –ти** днів після сумної події;

- лист-вітання можна надсилати впродовж **8 - ми** днів з моменту отримання повідомлення про урочистість.

3. Основні види ділових листів:

А. Лист-прохання. Лист, що потребує відповіді. Текст такого листа зазвичай будується так: в основній частині змісту виклад причини, яка спонукала звернутися з проханням; далі виклад самого прохання; у завершальній частині висловлюється надія на очікуваний результат.

Прохання зазвичай висловлюється так:

Просимо повідомити...

Будь ласка, повідомте про... (коли, як, що)...

Просимо при нагоді надіслати нам...

Будьте ласкаві терміново надіслати нам усі необхідні документи...

Просимо Вас уважно вивчити наші пропозиції й дати остаточну відповідь...

Просимо у Вас детальнішої інформації про...

Будь ласка, надішліть додаткову інформацію та можливі ілюстративні матеріали про...

Будемо Вам дуже вдячні, якщо Ви...

Будьте ласкаві вжити всіх необхідних заходів, щоб виправити ситуацію...

Просимо Вашої допомоги у справі...

Ми будемо дуже вдячні, якщо Ви забезпечите нас технічним обладнанням.

Було б чудово, якби Ви письмово підтвердили своє рішення про...

Ми були б щиро вдячні, якби Ви могли повідомити про своє рішення

найближчим часом...

Б. Лист-запит. Лист, що потребує відповіді. Мета такого листа – отримати докладну інформацію про певні події, факти, товари, послуги або уточнити вже наявну, попередню інформацію.

В. Лист-відповідь. Такі листи укладають на листи-прохання та листи-запити. Тому лист-відповідь обов'язково містить посилання на первинний лист і його тему із вказівкою дати та номера первинного листа (Наприклад: *На Ваш лист від 10 березня 2020 р. № 13/7 повідомляємо..., На Ваш запит від 06.01.2023 відповідаємо...*). Не зволікайте з відповіддю, не примушуйте вашого кореспондента чекати.

Відповіді на листи-прохання, листи-пропозиції, листи-запити передбачають згоду або відмову. У разі негативної відповіді (відмови) у тексті формулюють її чітке обґрунтування. У тексті використовуються фрази в доброзичливому тоні, щоб не образити одержувача (*“На жаль, наше підприємство не має можливості прийняти Вашу пропозицію на цей момент”*).

Г. Лист-підтвердження. Не потребує відповіді. Підтверджує одержання листів, переказів, цінних паперів. Стиль такого листа залежить від конкретної ситуації, основна вимога – доброзичливість!

Г. Інші види листів

Мотиваційний лист – це різновид особистої супровідної кореспонденції, короткий за обсягом (!!! 200-250 слів), що доповнює резюме під час влаштування на роботу. Його мета – справити потрібне враження на потенційного працедавця та довести, що саме Ви повинні отримати вакантне місце!

У тексті мотиваційно листа обов'язково зазначають: чому обрали саме цей заклад / фірму; Чому саме Ви маєте обійняти цю посаду; Чим унікальний Ваш досвід;

- ПРИЧИНА, що спонукає Вас отримати посаду/можливість навчатися саме у цьому закладі. Чітко формулюйте цілі: особисті, професійні, соціальні;
- СТУПІНЬ ПІДГОТОВКИ, досвід та результати;
- ПРИКЛАДИ, що вплинули на формування Вашої особистості, на вибір

професії, переломні життєві моменти;

- ДОКАЗОВІСТЬ (наводьте цифри, факти, дипломи, сертифікати);
- ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ (продемонструйте свою індивідуальність, скажіть про хобі, громадську, волонтерську роботу);
- напишіть про ПЕРСПЕКТИВИ (окресліть, яким бачите своє майбутнє через 2-5 років); ЩИРІСТЬ.

Лист-нагадування. Не потребує відповіді, терміновий. Надсилається, якщо йдеться про наближення чи закінчення терміну виконання певних заходів, зобов'язань. Лист доцільно складати на фірмовому бланку компанії. У вступній частині листа зазвичай формулюють причину й цілі звернення до адресата, покликання на факти й документи, порушені одержувачем, нагадування про необхідність виконати попередні домовленості. У цих випадках використовують фрази-кліше: *вважаємо за необхідне сповістити Вас, нагадуємо про закінчення термінів надання, змушені довести до відома, звертаємо Вашу увагу* та ін. Основна частина листа-нагадування складається з опису висунутих відправником вимог і нагадувань обов'язків одержувача, пропозиції виконати умови договору. При цьому вживають вирази: *наполягаємо на отриманні, наполегливо просимо* тощо. Необхідні розміри грошових виплат вказуються цифрами та прописом. Рекомендується визначити терміни виконання зобов'язань (конкретну дату також вказати прописом). У листі можна вказати дії, які можуть бути вжиті для вирішення проблеми: *інакше ми залишаємо за собою право, в іншому випадку ми не беремо на себе відповідальність* тощо. Наприкінці листа вживається ввічливі фрази: *завжди раді надати потрібну послугу, будемо вдячні за швидку відповідь, сподіваємося на Ваше розуміння, з повагою* тощо.

Лист-запрошення. Не потребує відповіді. За допомогою такого листа сповіщають людину або групу людей про майбутній захід (виставки, наукові конференції, презентації, семінари, вечірки, ювілеї). Текст листа інформує про назву заходу, мету його проведення, число, час і місце провадження, контакти організатора для збору додаткових відомостей, номер телефону або адреса сайту, якщо потрібна попередня реєстрація. Найважливішу інформацію можна

виокремити з допомогою іншого шрифту, великих літер чи підкреслень. **Лист-пропозиція** адресується потенційному партнерові чи замовникові у формі рекомендацій щодо співпраці. По-іншому такий лист називають *офертою*. Мета пропозиції – спонукати адресата до ділової співпраці, залучити надійного партнера для подальшого розширення своєї сфери діяльності на взаємовигідних умовах.

3. Мережеве ділове листування

Бізнес активно використовує додатки для обміну повідомленнями у своїй роботі. Щоб комунікація була ефективною, слід пам'ятати:

1. Перш ніж почати листування, поцікавтеся, у який час співрозмовникові буде зручно з вами спілкуватися в чаті.

2. Сьогодні додатки для обміну повідомленнями пропонують таку функцію, як секретні чати, тому для обміну конфіденційною інформацією такий формат може бути ідеальним рішенням.

3. Обдумайте тему й текст заздалегідь. В одному повідомленні може обговорюватися тільки одна тема.

4. Не зловживайте вузько-галузєвою термінологією.

5. Намагайтеся уникати канцеляризмів і довгих повідомлень. Що простіше написано ваше повідомлення, то вищі шанси того, що питання буде вирішене найближчим часом.

6. Смайлики можна використовувати не лише в особистому листуванні. Це чудовий спосіб знизити градус напруги в спілкуванні.

7. Перед тим, як надсилати, переконайтеся, що всі слова написані правильно.

8. Якщо ж ви все-таки помітили помилку в повідомленні після того, як надіслали його, не видаляйте. Краще виправити текст за допомогою функції редагування.

9. Надсилаючи листи електронною поштою, не пишiть текст суцільним блоком – використовуйте структурування на абзаци. Обов'язково вказуйте тему листа – не залишайте це поле порожнім.

10. Якщо ви берете участь у груповому листуванні й хочете надіслати лист у відповідь тільки одному адресатові – обов’язково перевірте, чи не вказані в полі “Кому” всі інші учасники листування.

11. На електронні повідомлення слід відповідати якомога швидше. Інакше це можуть сприйняти як неорганізованість або неуважність до того, хто надсилав електронний лист.

Дякую за увагу!