

Урок № 56-57

Тема уроку: Види листів. Правила етикету ділового листування.

Мета уроку:

Навчальна – формувати навички особливостей створення ділової кореспонденції між підприємствами, установами, організаціями.

Розвивальна - сприяти розвитку творчої активності учнів, формуванню пізнавальних здібностей, розширенню кругозору і збагаченню словникового запасу, розвиток уміння оперувати отриманими знаннями, застосовувати їх на практиці.

Виховна – формувати відповідальність за результати своєї роботи, сприяти підвищенню мотивації до управлінської діяльності та співпраці в колективі.

Матеріал уроку:

Лист - це поширений вид документації, один із способів обміну інформацією. Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Мета їх - пояснити, переконати, поінформувати і спонукати адресата до певної дії. Лист (у сучасному розумінні) — написаний чи надрукований на папері або електронний текст, що звернений до деякої фізичної або юридичної особи (осіб). Існують також так звані *відкриті листи* (тобто, по суті, неприватні) — письмові звернення до певної громади, багатьох осіб.

Лист є культурним надбанням, передумовою якого було подолання неписьменності, ѿ який має за основу розвиток писемної мови. Його використання як засобу спілкування, вимагає вміння писати і читати (наприклад, як лист в наочно-графічному сприйнятті у сенсі писання, читання або використання письмового приладдя та письмових засобів — епістолярний стиль, риторика тощо).

В давнину, повідомлення (листи) доправляли зазвичай, пішки чи бігом, на конях, кораблями або голубиною поштою, а згодом автомобілями, літаками та залізничним транспортом, а в межах селищ, листоношами.

Розрізняють:

- приватні листи
- ділові листи (Службовий лист)

За мотивом написання листи поділяються на:

- лист-відповідь
- лист-вітання
- лист-вибачення
- лист-нагадування

- лист-співчуття
- лист з подякою
- рекомендаційний лист

Реквізити листа та їх оформлення

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

- 1. Державний Герб. Має бути розташований у центрі верхнього берега або над серединою рядка з назвою організації.
- 2. Емблема організації, установи чи підприємства (не відтворюють, якщо на бланку розміщено зображення Державного Герба України).
- 3. Зображення державних нагород. Розташовуються у верхньому лівому кутку на рівні реквізитів 07,08.
- 4. Код організації установи чи підприємства. Зазначається за ЄД-РПОУ після реквізиту "Довідкові відомості про організацію" (09).
- 5. Повна назва установи, організації чи підприємства - автора листа. Відтворюється угорі ліворуч за допомоги штампа або друкарським способом.
- 6. Назва структурного підрозділу. Дозволяється друкувати машинописним способом у верхньому лівому кутку.
- 7. Індекс підприємства зв'язку, поштова та телеграфна адреси, номер телетайпа, номери телефону, факсу. Розташовують у верхньому лівому кутку, оформляють відповідно до поштових правил. Для здійснення розрахунково-грошових операцій на бланках листів указують номер розрахункового рахунка у відділенні банку.

Наприклад:

Розрахунковий рахунок № 3467059

у Шевченківському УСБ м. Києва, МФО 845678

- 8. Дату (день, місяць, рік) записують здебільшого словесно-цифровим способом (24 серпня 2009 р.). На бланках дату листа ставлять ліворуч угорі на спеціально відведеному для цього місці. Якщо лист написаний не на бланку, то дату вказують під текстом зліва.
- 9. Адресат. Листи адресують організації, установі чи підприємству, службовій або приватній особі. Назву установи і структурного підрозділу подають у називному відмінку, а найменування посади й прізвище - у давальному.

Наприклад:

Видавництво "Освіта" Коваченкові С. М.

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

Наприклад:

Директорові ТОВ "Медіа Про" Токарчуку К. П.

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

Наприклад:

*Генеральному директорові Спільногого українсько-російського підприємства "Каскад"
Директорові Науково-методичного центру професійно-технічної освіти*

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

Начальникові Департаменту розвитку дошкільної

загальної середньої та позашкільної освіти

проф. Романенку В. П.

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

Київський міжрегіональний інститут

удосконалення вчителів імені Б. Грінченка

Відділ кадрів

Васильченкові Ф.К

вул. П. Тичини, 17, м. Київ, 04132

Реквізити адресата друкують праворуч у верхній частині сторінки. Кожний елемент - назив установи, підрозділу, посаду, прізвище та ініціали особи, поштову адресу - подають з нового рядка і з великої літери. На конверті повторюють адресу отримувача листа, починаючи з "Кому", а потім указують "Куди".

10. Будь-який службовий лист повинен мати заголовок до тексту, що містить стислий виклад його основного змісту. Він має точно передавати зміст листа і відповідати на питання "про що?", наприклад: *Про постачання автомобілів.*

Якщо в листі порушені кілька взаємопов'язаних питань, то заголовок може бути узагальненим, наприклад: *Про взаємодопомогу і співпрацю.*

Наявність заголовка значно полегшує роботу з листом на всіх етапах його проходження - від реєстрації в установі-адресанті до направлення його до справи після виконання в установі-адресаті.

Запам'ятайте!

Заголовок до тексту службового листа оформлюють від межі лівого берега без відступу; максимальна довжина рядка - 28 друкованих знаків. Крапка в кінці заголовка не ставиться.

- 11. Текст листа складається з двох частин: опису фактів або подій, що послужили підставою для написання листа; висновків і пропозицій.
- 12. Позначення про наявність додатка роблять ліворуч під текстом із нового рядка. Є два способи оформлення цього реквізиту:
 - 1) якщо лист містить додатки, про які згадувалося в тексті, або ті, що пояснюють його зміст, то відмітку оформляють так:

Додаток: на 2 арк. у 1 прим.

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

Додатки:

- 1. *Проект реконструкції школи: на 2 арк. в 1 прим.*
- 2. *Акт прийняття нових будівельних матеріалів: на 3 арк. у 1 прим.* Якщо ж лист містить велику кількість додатків, то окремо складають

їх список, а в листі після тексту зазначають: *Додаток: відповідно до списку на 7 арк.*

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

Наприклад:

Директор школи (підпис) Павло ОСТАПЕНКО

Голова оргкомітету (підпис) Григорій РИЖУК

Якщо лист написано не на бланку, то вказують повну назву установи, посаду, ініціал(и) та прізвище особи, котра підписує лист.

Наприклад: Голова акціонерного

банку "Мрія" (підпис) Світлана ФЕСЕНКО

Складається службовий лист зі вступу, доведення та заключної частини. У вступі викладають причини та безпосередній привід, які стали підставою для написання. У доведенні подаються історія питання, докази, факти, посилання на законодавство, цифрові дані, робляться логічні висновки. Заключна частина містить основну думку документа: прохання, пропозицію, згоду, відмову тощо.

Бажано дотримуватися таких вимог у процесі написання листа:

- Кожне положення пишіть з нового рядка.
- Пишіть про те, чого ви хочете, найбільш просто, зрозуміло.
- Не пишіть агресивно.
- Тримайтеся міри, висловлюючи компліменти.
- Пам'ятайте, що справжні почуття створюють більший ефект, ніж фальшиві.

- Не допускайте командно-бюрократичних фраз, які стали нормою вітчизняного діловодства. Виключіть фрази типу “ми пропонуємо всім взяти участь”, “про виконання повідомте”, “направляється для керівництва” тощо. Етично відстоюйте свої інтереси.
- Не перебільшуйте значущості свого становища; пам’ятайте, що для іноземного партнера вітчизняні звання не мають навіть другорядного значення. Здобути авторитет можна тільки справжніми знаннями та досвідом роботи.
- Досконально перевіряйте текст з точки зору повноти відображення інформації, та ясності викладу. Згадуйте вираз французького теоретика класицизму Ніколя Буало: “Хто ясно мислить, той ясно й викладає”.

➤ ТОН ЛИСТА

У діловому листі рекомендується використовувати нейтральний та позитивний тон, не припускати іронії, брутальності тощо.

Прикладами початку листа можуть бути наступні:

Високоповажний пане Консуле!

Вельмишановний пане Професоре!

Високопреподобний Отче Докторе!

Шановна Редакціє! тощо...

Від побудови фраз залежить результат ділового спілкування. Ще Френсіс Бекон твердив, що вести діловий діалог у доброзичливому тоні важливіше, ніж вживати хороші слова та правильно розташовувати їх. Наприклад, замість того, щоб написати «Ми не розуміємо, чому ви не сплатили рахунок», напишіть «Ми впевнені, що те, що ви не сплатили — є випадковою дією» або замість «Ми не можемо заплатити, поки не одержимо... » краще написати «Ми будемо раді сплатити, як тільки одержимо... ».

Доцільніше написати “Нам прикро дізнатись з вашого листа, що... ” замість “У нас ваш лист, в якому ви заявляєте, що... ”, тощо.

Написати конспект, відповідно до поданого матеріалу. Дати відповіді на контрольні питання.

Контрольні питання:

- Листи це-?
- Які різновиди листів вам відомі?
- Яких вимог потрібно дотримуватися при складанні листа?

У темі листа вказати № групи, прізвище та ім'я.