

Дата 23.09.2022

Група 46

Урок № 33-34

Тема уроку: Етикет ділового листування.

Мета уроку:

Навчальна: навчитися відпрацьовувати навички оформлювати ділові листи.

Розвиток здібностей: сприяти розвитку творчої активності учнів, формуванню пізнавальних здібностей, розширенню кругозору і збагаченню словникового запасу, навчити учнів оперувати отриманими знаннями, застосовувати їх на практиці.

Виховна: формувати відповідальність за результати своєї роботи, сприяти підвищенню мотивації до управлінської діяльності та співпраці в колективі, а також виховувати в учнів уважність та наполегливість, повагу до обраної професії та культуру праці.

Матеріали до уроку:

Етикет ділового листування

Основні правила яких необхідно дотримуватися під час написання листів:

1. Починати листа необхідно із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості. Проблема вибору звертання є доволі делікатною.

Найпоширенішими є такі звертання:

Шановний/а (ім'я та по батькові)!

Шановний/а пане (пані)...!

Шановні панове (колеги)!

Вельмишановний добродію!

Глибоко шановний пане!

У сучасному діловому листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати на його професію.

Високо достойний пане Міністр !

Вельмишановний професоре!

Шановний вчителю!

Високоповажний пане ректоре!

Не слід забувати про те, що в українській мові звертання вживаються у формі кличного відмінка. Відсутність звертання може бути витлумачено як зневага до адресата і порушення етикету ділового листування.

Наявність звертання не вичерпує проблеми про правильно початий лист, щоб він справив на адресата належне враження.

2. Дуже важливо ретельно обмірковувати початкову фразу листа, від якої може багато залежати, адже саме вона має переконати адресата у правомірності написання листа. Якщо це лист – відповідь на запит, на запрошення, лист-подяка, то вже у першому ж реченні буде доречним ввічливо висловити вдячність.

Хочемо висловити свою вдячність за ...

Перш за все дозвольте подякувати Вам за ...

Цей лист – вияв нашої вдячності за ...

Дозвольте висловити свою вдячність ...

Вдячні Вам за запрошення ...

Дякуємо за надану змогу ...

У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами:

Із вдячністю підтверджуємо отримання листа-відповіді...

Офіційно підтверджуємо свою згоду на ...

Підтверджуємо отримання Вашої телеграми....

Поширеними вступними фразами в ділових листах є посилення на попередній лист, телефонну розмову, подію, зустріч:

У відповіді на Ваш лист від (дата) ...

Відповідаючи на Ваш запит від (дата) ...

Відповідно до контракту (домовленості) ...

3. Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить від змісту листа. Можна повторити подяку, висловлену на початку листа, чи просто подякувати за допомогу, оскільки слово “дякую” – найуживаніше слово кожного порядного комерсанта, підприємця, банкіра, кожної ділової людини.

Етикет вимагає: якщо документ починається формулою особистого звертання до адресата, то й закінчуватися повинен формулою ввічливості “З повагою ...”.

У ділових листах прийняте формулювання від першої особи множини – оскільки автори діють від імені організації, установи, підприємства:

Нагадуємо, що термін виконання нашого замовлення...

Просимо повідомити про можливість виготовлення партії ЕККА...

Пропонуємо нові зразки продукції...

Слід пам'ятати, що займенник *Ви* в усіх відмінкових формах пишеться з великої літери.

Готуючи відповідь на лист, зверніть увагу на оформлення вхідного документа: якщо його підписав керівник, то відповідь слід адресувати йому, причому підписану теж керівником, а не його заступником.

Не поспішайте категорично висловлювати відмову на звернене до вас прохання, якого ви не можете виконати – поясніть відмову; подумайте, що можете запропонувати натомість; порекомендуйте звернутися в іншу організацію або трохи пізніше – до вас.

Пам'ятайте про можливість використання вставних слів, які дозволять трохи пом'якшити негативну відповідь не лише в листах, а й в інших ситуаціях офіційного спілкування (на жаль, на превеликий жаль, незважаючи на наше бажання вам допомогти...; засмучені необхідністю відмовити...; нам дуже шкода, але...; дуже прикро, проте...; щиро жалкуємо, але...) та пасивних конструкцій, які акцентують увагу на дії, а не на виконавцеві: *Наказ Вами не виконується* замість *Ви не виконуєте наказ*.

Домашнє завдання: написати лист відмову від участі у конференції.

Фото конспектів присилати на ел. пошту irinanikolaevna1977@ukr.net