

ДІЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ

Підготувала вчитель
української мови та літератури
КЗ «Некрасовський ліцей
Якушинецької сільської ради
Вінницької області»

Закусило Олена Анатоліївна

ДІЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ



Ділове листування — це процес бізнес- та службової комунікації за допомогою пошти.

- ✓ У ньому, як і в звичайному спілкуванні, є місце емоціям, першому враженню, точкам дотику.
- ✓ Але ділове листування вирізняє офіційно-діловий стиль.

ВИДИ ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ



- ✓ ЛИСТ-ПРОХАННЯ
- ✓ ЛИСТ-ПОВІДОМЛЕННЯ
- ✓ ЛИСТ-ЗАЯВКА
- ✓ ЛИСТ-НАГАДУВАННЯ
- ✓ СУПРОВІДНИЙ ЛИСТ
- ✓ ІНСТРУКЦІЙНИЙ ЛИСТ

ЛИСТИ ВИКОНУЮТЬ ТАКІ ФУНКЦІЇ:



- є засобом комунікації;
- є засобом ретрансляції інформації;
- є повідомленням про якийсь факт

Листи, на які потрібна відповідь



- **звернення;**
- **пропозиція;**
- **запит;**
- **вимога;**
- **прохання.**

Листи, відповідати на які не потрібно



- гарантійний лист;
- супровідне;
- інформаційне;
- лист-повідомлення;
- лист-попередження;
- лист-нагадування.

Листи відповідають таким критеріям:

1.Лаконічні. Коли в одному реченні є одна головна думка, немає канцеляризмів, інформація подана коротко і по суті. Ніяких довгих підводок до основного і складних мовних конструкцій.

2.Структуровані. Коли у листа є конкретна мета, думки послідовні, візуально лист розділений на кілька частин (як мінімум, вітання, мета, питання або заклик до дії).

3.Грамотні. Без граматичних помилок і порушень логіки викладу тексту, з правильно розставленими знаками пунктуації.

4.Людяні. Коли аргументи подані чітко, без емоцій і оціночних суджень, немає маніпуляцій і токсичності, проявляється повага до співрозмовника.

Структура тексту листування



Структура тексту

Привітання

Звертання

Інформаційна
частина

Прикінцева етикетна
формула ввічливості

При підготовці й оформленні листи використовують такі реквізити:

- ▶ державний герб;
- ▶ - емблему організації або товарний знак (знак обслуговування);
- ▶ - код організації;
- ▶ - найменування організації;
- ▶ - довідкові дані про організацію;
- ▶ - найменування виду документа;
- ▶ - дату документа;
- ▶ - реєстраційний номер документа;
- ▶ - посилання на реєстраційний номер і дату документа;
- ▶ - адресат;
- ▶ - заголовок до тексту;
- ▶ - текст документа;
- ▶ - відмітку про наявність додатка;
- ▶ - підпис; - відбиток печатки,
- ▶ позначку про виконавця

Оформлення ділового листа



1. Службові листи пишуть на чистому бланку або аркуші паперу лише з його лицевої сторони.
2. У міжнародній практиці писати довгі листи не прийнято, але якщо лист більше однієї сторінки, то в кінці аркуша треба поставити «Далі буде» («Continued over»).
3. Кожна сторінка, крім першої, нумерується арабськими цифрами.
4. Службові листи друкуються на машинці, комп'ютері, передаються факсом. Завширшки поля з лівого боку — не менше 2 см. Текст друкується через 1,5 чи 2 інтервали. Абзац із крайнього рядка — 5 інтервалів, а звертання до адресата пишеться без абзацу.
5. Вихідна інформація офіційного характеру не повинна містити будь-яких позначок, ініціалів машиністки, номерів телефонів тощо. Позначки припустимі тільки на 2-у чи 3-у примірнику листа, які залишаються.
6. У тексті не допускаються виправлення, підчищення.
7. Конверти мають бути відповідного розміру й кольору. Траурні конверти (із чорною прокладкою всередині) прийнято використовувати за призначенням.
8. Резолюції на всіх видах вхідної кореспонденції робляться олівцем або на окремих аркушах паперу та приколюються.
9. Лист складається текстом усередину. Найважливіші ділові листи бажано не перегинати, а надсилати у великих цупких конвертах. Менш офіційні можна складати, бажано не більше ніж удвічі.
10. Підписуються тільки офіційні привітання. Вітальні листівки надсилаються без офіційних підписів.
11. На телеграфний запит відповідь необхідно дати протягом 3-х днів, на лист — протягом 1—2 днів. Якщо запит вимагає детального розгляду, то протягом 3-х днів слід повідомити, що лист прийнято до відома, і дати остаточну відповідь протягом 30 днів.

