

УРОК 2.

Загальні правила оформлення документів. Стиль ділового листування

I. Загальні правила оформлення документів.

Під час укладання тексту документа слід дотримуватися таких правил:

1. Правильно й у певній послідовності розміщувати реквізити документа.
2. Текст викладати від третьої особи: *комісія ухвалила..., ректорат клопочеться....* Від першої особи викладаються заяви, автобіографії, службові записки, накази...
3. Не вживати образних висловів, емоційно забарвлених слів і синтаксичних конструкцій.
4. Уживати стійкі (стандартизовані) сполучення типу: *відповідно до, у зв'язку з, згідно з метою, в порядку.*
5. Уживати синтаксичні конструкції типу: *доводимо до Вашого відома, що; нагадуємо Вам, що; підтверджуємо з вдячністю; у порядку надання матеріальної допомоги; у порядку обміну досвідом; у зв'язку з вказівкою; відповідно до попередньої домовленості; відповідно до Вашого прохання.*
6. Дієприслівникові звороти вживати на початку речення: *Враховуючи..., Беручи до уваги..., Розглянувши..., Вважаючи....*
7. Уживати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови і зрозумілі для широкого кола читачів.
8. Уживати прямий порядок слів у реченнях: підмет - перед присудком; означення - перед означуваним словом; додатки - після керуючого слова; вставні слова – на початку речення.
9. Щоб не виявляти гостроти стосунків з партнером, слід замінити активну форму дієслова на пасивну: *вами ще не дана відповідь....* Якщо ж важливо вказати на конкретного виконавця, то слід вживати активну форму: *комісія підтверджує..., університет не гарантує....*
10. Уживати інфінітивні конструкції: *створити комісію..., затвердити пропозицію....*
11. У розпорядчих документах слід вживати дієслівні конструкції у формі наказового способу: *наказую, пропоную.*
12. Використовувати скорочення слів, складноскорочені слова й аббревіатури, які пишуться у справочинстві, за загальними правилами: *р-н, обл., км, напр., канд. філол. наук.*
13. Надавати перевагу простим реченням. Використовувати форми ввічливості за допомогою слів: *шановний, високошановний, вельмишановний....*

II. Стиль ділового листування.

Інформаційно-довідкові документи, чи то електронні повідомлення, факс або службові листи, відносяться до ділового листування. Це невід'ємний засіб зв'язку між підприємствами, партнерами та клієнтами. Ділове листування включає в себе

обмін думками, ідеями і пропозиціями, тобто є відкритим для ознайомлення зацікавленими особами і носить діловий характер.

Кожен лист, який надійшов до організації або був відправлений з неї, фіксують в реєстраційному журналі (електронній базі даних). Йому присвоюють вхідний/вихідний номер і зазначають дату.

Види службових листів

В залежності від змісту службові листи поділяються на наступні:

- Інформаційні – в яких керівництвом чи органами влади і управління різних рівнів розсилаються матеріали офіційного характеру. У них можуть міститися нормативні документи, правила поведінки, додатки тощо. Такі листи підписуються керівником.
- Листи повідомлення — зазвичай направляються юридичними особами та індивідуальними підприємцями на адресу своїх партнерів, клієнтів чи держструктур. Вони сповіщають про зміни, що відбулися, наприклад: зміну адреси розташування, платіжних реквізитів, наявності заборгованості, призупинення дії і т.п.
- Супровідні — використовуються для відправки документації (каталогів, протоколів, нормативних актів), які не мають адресної частини.
- Гарантійні — адресуються організаціям і окремим суб'єктам та включають в себе зобов'язання і підтвердження (оплата праці, послуг, оренди, якість і терміни виконання роботи, повернення кредиту). Ці листи підписуються керівником організації та бухгалтером і обов'язково засвідчуються печаткою.
- Листи претензії — складаються юридичними або фізичними особами у разі виявлення раніше обумовлених в письмовому вигляді порушень з метою відшкодування збитків. До тексту додаються акти документування, що підтверджують обґрунтованість претензій і мають доказову силу.
- Листи-запити — направляються з наміром отримання інформації, офіційних даних або документів.
- Листи-сповіщення — інформують про майбутні заходи і запрошують до участі. У них вказується місце, час проведення, програма і організаційні моменти. Підписуються відповідальною особою.
- Листи-прохання — поширений вид ділового листування. Ці послання використовуються при зверненні однієї організації до іншої з проханням надання послуги, узгодження дій, отримання відомостей про товар тощо.
- Листи-відповіді — є відповідями на листи-запити або пропозиції. Вони можуть бути позитивними або негативними.
- Листи-запрошення, листи-подяки, листи-привітання та інші види службових листів.

Правила оформлення та структура ділового листа

Формування репутації бізнесу з боку партнерів і клієнтів багато в чому залежить від здатності грамотно складати, оформляти і вести службову кореспонденцію. Для цього співробітникам підприємства необхідно дотримуватися правил зовнішнього або внутрішнього ділового листування.

1. Організація повинна використовувати власні фірмові бланки з реквізитами (логотипом, спеціальним шрифтом, контактними даними і повною назвою).
2. При оформленні листа слід дотримуватися типової розмітки сторінки. Загалом листи пишуться на лицьовій стороні бланка. Якщо йдеться про декілька листів, то використовується також лицьові сторони і на кожній з них ставиться номер.
3. Офіційно-діловий стиль службового листа передбачає короткий виклад змісту, конкретне формулювання, вживання штампів і шаблонних зворотів.

Загальна структура службового листа наступна:

- Вступна частина. Починається лист з шанобливого звернення. Далі слідує вступ, де стисло вказується намір, констатація факту, введення в суть вирішуваних проблем.
- В основній частині описується подія, ситуація, що склалася, змістовний аналіз і вагомі докази.
- Заключна частина містить обґрунтовані висновки у вигляді переконливого прохання, прийнятної пропозиції, делікатного нагадування, зваженої думки, можливої відмови. Підпис у ввічливій формі.

Корисні поради та рекомендації

Тексти ділового листування мають характерні ознаки.

- Зміст повинен бути лаконічним. Короткий виклад думок і використання найменшого числа слів заощадить дорогоцінний час зайнятої людини. Тільки важливі деталі, факти, цифри.
- Чітка структура спростить прочитання листа. Заздалегідь продуманий план дозволить конкретно вказати на значимі аспекти проблеми. Для спрощення читання бажано розбивати текст на абзаци, кожен з яких має містити певну концепцію.
- Неприпустимість емоцій. У службовому листуванні не повинно бути емоційного відтінку. Але стриманість, розважливість, серйозність, практичність — обов'язкові.
- Не варто вживати надто витіюваті пропозиції. Простота у викладі дасть людині можливість швидко зрозуміти зміст прочитаного і зорієнтуватися.
- Неприпустима наявність орфографічних і стилістичних помилок. Перед тим, як відправити лист, слід його прочитати і відкоригувати.

Написання ділового листа вимагає бездоганності, правильного юридичного оформлення, грамотного висловлювання — все це є знаком поваги і сприяє встановленню взаємовигідних зв'язків, покращує відносини.