

Викладач: Ренгевич О.В.

Предмет: Ділова етика та культура спілкування

Урок 11

06.04.2022

Тема уроку: Етика та етикет листування. Види листів. Вимоги до ділового листування.

Опорний конспект

Фахівці з проблем культури ділового мовлення пропонують під час написання листа дотримуватися таких правил:

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

Шановний (ім 'я та по батькові)!

Шановний пане/пані... (ім 'я, ім'я й прізвище)!

Шановні панове!

Шановні колеги!

Вельмишановний добродію!

Глибокошановний (ім 'я та по батькові)!

Високошановний пане...!

Примітка. Слово пан в українській мові вживається щонайменше сім століть і в етикетному сенсі не має ніякої семантичної дотичності до слова пан у розумінні належності до привілейованих класів. Позаяк воно засвідчує пошану до адресата, в офіційних документах форма пан уживається з ім'ям, прізвищем, назвою посади, звання. Ім'я та по батькові зі словом пан не поєднується. Тобто говорити чи писати пан Михайло Петрович, пані Ольга Степанівна або звертатися пане Михайле Івановичу, пані Катерино Василівно є порушенням норм літературної мови й не відповідає українським традиціям.

У листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати його професію:

Високоповажаний міністре! Вельмишановний (високоповажний) професоре/

Шановний директоре! Високоповажний пане прокуроре! Шановний суддя!

До Президента держави слід звертатися так: *Ваша Високостойносте Пане Президенте! Вельмишановний Пане Президенте! Високоповажний Пане Президенте! Пане Президенте!*

Необхідно запам'ятати й чітко дотримуватися форм звертання до служителів церкви:

Всечесніший Отче Михаїле! Всесвітліший Отче! Високопреподобний Отче! Ваше Блаженство!

Блаженніший і дорогий Митрополите! Високопреосвященний Владико Митрополите! Ваша Святосте (до Патріарха)!

В українській мові звертання вживають у формі кличного відмінка. Заміна його формою називного відмінка на зразок *"Шановна Оксана Дмитрівна!", "Шановний директор!"* є ненормативною.

Зазвичай звертання до службової особи завершують знаком оклику і перше слово тексту листа пишуть з великої літери і з абзацу.

Відсутність звертання може бути витлумачено як зневагу до адресата і порушення етикету ділового листування.

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

Висловлюємо свою найщирішу вдячність за...

Щиро дякуємо Вам за лист з порадами та рекомендаціями щодо...

Насамперед (передусім) дозвольте подякувати Вам за...

Прийміть нашу щиру (найщирішу) подяку за...

Цей лист - вияв нашої вдячності за...

Ми щиро вдячні Вам за те, що Ви...

Дозвольте висловити свою вдячність...

Вдячні Вам за запрошення...

Дякуємо за надану змогу (пропозицію)...

У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами:

Із вдячністю підтверджуємо отримання листа-відповіді... Офіційно підтверджуємо свою згоду на...

На підтвердження нашої попередньої домовленості повідомляємо... Підтверджуємо отримання Вашої телеграми... Ми отримали Вашого листа з повідомленням про... і щиро Вам вдячні...

Поширеними вступними фразами в ділових листах є посилання на зустріч, попередній лист, телефонну розмову, подію: *У відповідь на Ваш лист від (дата)...*

Відповідно до контракту №... що був підписаний між нашими установами...

Відповідаючи на Ваш запит від (дата)...

Відповідно до Кримінально-процесуального кодексу України, розділу... статті №...

Згідно з нашою домовленістю надсилаємо Вам...

На Ваш запит про... даємо письмову відповідь.

У відповідь на Ваш запит повідомляємо...

Узявши до уваги Ваш запит від (дата), пропонуємо Вам...

Згідно з нашою домовленістю від (дата) повідомляємо...

До інвесторів, керівників установ (організацій, підприємств), клієнтів, партнерів нерідко доводиться звертатися з проханнями. Початковими фразами таких листів можуть бути такі:

Будь ласка, повідомте нас про...

Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у...

Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд...

Просимо Вас терміново оплатити рахунок...

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

Просимо надіслати зауваження та доповнення до проекту угоди про...

Просимо прийняти замовлення...

У діловому світі з різних причин (ви на кілька днів затрималися з відповіддю, не змогли вчасно виконати доручення, не з'явилися чи запізнилися на зустріч, переплутали документацію) іноді виникають ситуації, коли потрібно вибачитися, перепросити за неприємності, яких ви завдали адресату. У такому разі листа слід розпочинати так:

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося... Щиро просимо вибачити за затримку з відповіддю... Просимо вибачити нам за неможливість вчасно виконати Ваше замовлення...

Хочемо попросити вибачення за завдані Вам зайві турботи...

Перепрошуємо за зайві хвилювання з приводу...

Хочемо щиро перепросити Вас за прикру помилку, що сталася...

У листах-нагадуваннях, що належать до психологічно складних, потрібно ввічливо, тактовно і ненав'язливо вказати на те, що, наприклад, термін оплати рахунка чи виконання замовлення минув. Такі листи варто розпочати так:

Вважаємо за свій обов'язок нагадати Вам про...

Нам дуже незручно, що змушені нагадати Вам про...

Вибачте, що знову турбуємо Вас, але ми не отримати відповіді на лист від (дата).

Змушені нагадати Вам, що й досі не отримали від Вас оплаченого рахунка.

Вибачте, але ми змушені нагадати Вам про необхідність оплатити рахунок за... Гадаємо, що це лише непорозуміння. Вважаємо за необхідне нагадати Вам... Дозвольте нагадати Вам, що...

Інколи делікатність, тактовність не дають бажаних наслідків, тоді слід виявити категоричність і рішучість. Це можна зробити так:

Незважаючи на неодноразові нагадування та вжиті запобіжні заходи, Ваш борг не погашено, натомість він продовжує зростати. Вважаємо за потрібне попередити Вас про свій намір розірвати контракт.

Оскільки Ви, незважаючи на наше настійне прохання погасити заборгованість, і досі не надіслали оплаченого чека, ми змушені припинити виконання всіх Ваших замовлень.

Усі наші намагання змусити Вас сплатити борг були марними" а тому ми подаємо позов до суду.

До категорії складних належать листи-відмови. Якщо ви не маєте можливості відповісти позитивно, то сказати "ні" слід аргументовано, коректно, доброзичливо, адже людина поклала на вас надії. За умови дотримання цих порад адресат зрозуміє, що у вас не було іншого виходу. Сформулюйте відмову так:

Ми, докладно вивчивши запропонований Вами проект, з прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги...

На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції...

Дуже шкода, аіе ми не маємо згоди задовольнити Ваше прохання з багатьох причин...

Шкода, але з огляду на ускладнення ситуації ми не можемо підтримати Вашого проекту.

Щиро шкодуємо, проте ситуація, що склалася, не дає нам можливості...

Вибачте, але ми не можемо надати (погодитись, направити)...

У листах-повідомленнях доречною буде одна з таких вступних фраз:

Повідоміємо Вас...

Хочемо повідомити про те, що...

З приємністю повідомляємо Вас, що...

На жаль, змушені повідомити Вас, що...

Дозвольте повідомити Вас, що...

Раді повідомити Вас, що...

Цим листом повідомляємо, що...

3. Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа. Так, можна повторити подяку, висловлену на початку, чи просто подякувати за допомогу, приділену увагу, оскільки слово "дякую" - найуживаніше слово кожного вихованого і порядного комерсанта, підприємця, банкіра, кожної ділової людини:

Дозвольте ще раз подякувати Вам...

Висловлюємо ще раз вдячність...

Дякуємо за допомогу...

Ще раз дякуємо Вам за все, що Ви зробили для... Щиро вдячні за...

Ще раз висловлюємо щирю вдячність за постійну підтримку... Ще раз дякуємо і висловлюємо надію, що... Дозвольте ще раз подякувати Вам за... Ще раз дякую за виявлену мені честь...

Доречним і корисним наприкінці листа є запевнення адресата в тому, про що йшлося в тексті:

Запевняємо, що Ви цілковито можете розраховувати на нашу підтримку.

Ми зателефонуємо Вам, щоб домовитися про взаємно зручний час для зустрічі.

Будемо раді співпрацювати з Вами. Запевняємо, що наша співпраця буде плідною.

Запевняємо, якщо протягом місяця Ви погасите заборгованість, усі замовлення буде виконано і ми й надалі співпрацюватимемо на попередніх умовах.

Будемо раді допомогти Вам.

Якщо у Вас буде бажання зустрітися з нашим представником -ми до Ваших послугу будь-який зручний для Вас час.

Запевняємо, що ми робимо все можливе для завершення...

Запевняємо, що є майбутньому ми докладемо максимум зусиль, щоб уникнути таких прикрих непорозумінь.

Будемо раді встановленню взаємовигідних контактів із Вашою фірмою.

Наприкінці листа можна висловити сподівання:

Сподіваємося, що наша пропозиція зацікавить Вас.

Сподіваємося, що Ви правильно зрозумієте нас.

Сподіваємося, наша відмова не образить Вас, і в майбутньому ми ще матимемо нагоду взаємовигідно співпрацювати.

Сподіваємося, що Ви розглянете наші пропозиції найближчим часом і повідомите нас про своє рішення.

Маємо надію, що це піде на користь справі.

Гадаємо, що в майбутньому зможемо стати Вам у пригоді

Розраховуємо на тісне і взаємовигідне співробітництво з Вами.

Маємо надію, що наша співпраця буде плідною.

Сподіваємося, що майбутня співпраця буде плідною, успішною і вигідною для Вас і для нас.

Маємо надію, що Ви не відмовитеся допомогти нам.

Сподіваємося на швидку відповідь і бажаємо успіхів.

Плекаємо надію ще раз зустрітися з Вами,

Висловлюємо надію, що це лише успішний початок нашої співпраці і в майбутньому Ви ще не раз допоможете нам у справах.

Щиро сподіваємося на Вашу подальшу фінансову підтримку.

Маємо надію, що наші нововведення зацікавлять Вас, і розраховуємо на встановлення взаємовигідного партнерства.

Сподіваємося, що Ви відвідаєте рекламний показ, який відбудеться...

Маємо надію, що всі докладені зусилля не будуть марними.

Сподіваємося, що в майбутньому нам ще раз випаде нагода зустрітися та обмінятися досвідом і думками.

Щиро сподіваємося, що Ви знайдете нас відвідати...

Сподіваємося, що це непорозуміння не вплине на наші подальші стосунки.

Наприкінці листа можна також попросити вибачення за турботи чи ще раз повторити його за затримку з відповіддю або запізнення:

Ще раз прошу вибачення за завдані турботи (клопоти, прикроці, незручності).

Щиро просимо вибачення за...

Ще раз перепрошуємо за цю прикру помилку.

Дозвольте ще раз попросити вибачення за...

4. Не слід забувати про прощальну фразу. Найчастіше в листах уживаються такі форми:

З повагою

З повагою і найкращими побажаннями

Зудячністю і повагою

З належною до Вас пошаною

Залишаємося з пошаною

Зі щирою повагою (пошаною)

З найщирішою до Вас повагою (пошаною)

З повагою, вдячністю та побажанням успіхів

Із вдячністю і правдивою пошаною

Бажаємо успіхів

Після прощальної формули ввічливості розділовий знак не ставиться, з нового рядка оформлюється реквізит "Підпис".

Постскрипtum (приписка) наприкінці листа можливий лише за умови, що після його написання сталася подія, про яку ви неодмінно маєте повідомити адресатові. Після постскриптуму знову потрібно поставити підпис.

5. Якщо ви бажаєте досягти успіху, обов'язково слід подбати про те, щоб лист був бездоганним у всіх аспектах, адже навіть незначне недотримання правил призведе до спотворення його змісту, зміни тону.

Листи слід друкувати на гарно виконаних бланках, які є "візитною карткою" вашої установи. Подібні деталі сприятимуть створенню доброго враження про вас і вашу діяльність. Тому для виготовлення фірмових бланків варто використовувати лише високоякісний папір. Конверт за своїм дизайном має відповідати бланкові; за розміром його необхідно дібрати так, щоб не виникало потреби складати лист більше ніж двічі.

6. Ділові листи не повинні бути надто довгими. Викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, за сутністю, тоді вся запропонована інформація буде доречною.

Дотримання правил етикету листування є свідченням вашої поваги до адресата, ввічливості, вихованості і сприяє налагодженню добрих стосунків між колегами, партнерами.

ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ:

1. Опрацюйте теоретичний матеріал
2. Перегляньте презентацію за посиланням:
<https://docs.google.com/presentation/d/1U045hMpBfNB7O3leSfhO1gJLSCy4STg1/edit?usp=sharing&ouid=104972208830619747260&rtpof=true&sd=true>
3. Зробіть стислий конспект.
4. Виконайте в зошиті Завдання 1 та Завдання 2 (в кінці презентації)

Зробіть скриншот виконаних завдань та надішліть на e-mail:

ksenija.rengevich@gmail.com