

Міністерство освіти і науки України

Тернопільський національний економічний університет

Юридичний факультет

*Кафедра документознавства,
інформаційної діяльності та
українознавства*

Службове листування в управлінській діяльності організації

Курсова робота з дисципліни

«Документаційне забезпечення управління»

студентки групи ДІД-32

Сукач Анастасії Святославівни

Науковий керівник:

кандидат історичних наук

Недошитко Ірина Романівна

Роботу допущено до захисту

« » _____ 20__р.

Тернопіль 2017

ПЛАН

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО ЕТИКЕТ ТА ЛИСТИ.....	4
1.1. Службовий лист та його мета.....	4
1.2. Особливості та класифікація службових листів.....	6
1.3. Уніфікація службових листів.....	16
1.4. Строки зберігання службових листів.....	17
РОЗДІЛ 2. ЕТИКЕТ СЛУЖБОВОГО ЛИСТУВАННЯ.....	20
2.1. Правила яких потрібно дотримуватись під час написання листа.....	20
2.2. Реквізити та оформлення листа.....	23
2.3. Листи до ділових іноземних партнерів.....	26
РОЗДІЛ 3. МЕТОДИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СЛУЖБОВОГО ЛИСТУВАННЯ	30
ВИСНОВКИ.....	31
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	32
ДОДАТКИ.....	35

ВСТУП

Актуальність дослідження. Велика кількість документів, які надсилається із одних установ в інші називаються службовими листами. Вагомою складовою сучасного ділового спілкування є листування. Службові листи належать до основних засобів встановлення службових, інформаційних, контактів між підприємствами, організаціями та установами.

Важливою частиною ділового етикету є службове листування. Оволодіння ним – це нелегка праця.

Протягом всіх століть людина веде листування з собі подібними. Листи на пергаменті, глиняні таблички, берестяні грамоти. Неважливо на чому записувалась інформація, але люди намагалися висловити свої сподівання та думки за допомогою листа. На мою думку, вже тоді існували ділові листи, за допомогою яких людина робила пропозиції, здійснювала обмін інформацією і вела переговори [20].

Об'єктом дослідження виступають довідково-інформаційні документи.

Предметом дослідження є службові листи, особливості їх функціонування та складання.

Мета дослідження – дослідити службові листи, як вид довідково-інформаційних документів.

Для досягнення поставленої мети ми ставимо такі **завдання**:

- розглянути особливості та класифікацію службових листів;
- охарактеризувати особливості складання службових листів;
- визначити реквізити листа та їх оформлення;
- встановити основні вимоги до тексту листа.

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО ЕТИКЕТ ТА ЛИСТИ

1.1. Службовий лист та його мета

Документи, які використовують в управлінській діяльності носять довідково – інформаційний характер. Вони містять в собі інформацію про події, що сталися, або мають статися в майбутньому, про стан справ в організації. Інформація, що міститься в них може, лише доводити до відома або спонукати до дії. Службові листи є одними з найпоширеніших з довідково – інформаційних документів.

Справжнім мистецтвом є ведення ділової кореспонденції, таємниці якого вдається досягнути не кожному. Зазвичай автор службового листа дбає про те, щоб чітко і лаконічно викласти інформацію, і забуває, що кореспонденція – не просто важлива частина бізнесу, але й обличчя ділового партнера.

Як ми пересвідчилися, в минулому написане слово було володарем світу. У часи Тараса Шевченка, Івана Франка, Лесі Українки звичною справою було складання ділових листів. Сьогодні з розвитком інформаційних технологій ці ж ділові папери поступово витісняються [30].

За декілька хвилин службовий лист створити не можливо. Дехто з керівників, думає, що саме секретареві можна доручити цю справу. В такому випадку, вони помиляються. Адже ніхто так не зможе передати суть справи так, як її передасть керівник. Тому досвідчений начальник на укладання листа буде відводити стільки ж часу, скільки і підготовці до серйозної зустрічі. Одержувач зрозуміє і відчує, коли лист написав керівник, а коли – наспіх продиктовано секретареві.

Культура спілкування має внутрішню, а й зовнішню сторону – етикет, норми якого досить значущі в моральному плані.

Я вважаю, що доречно було б сказати пару слів про етикет. Етикет – це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків. Це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства

загалом. Спілкуючись відповідно до загальноприйнятих правил і норм, людина демонструє свою готовність зважати на ту спільноту людей, серед якої вона перебуває і проводить свій час.

Метою службових листів є переконати, проінформувати, пояснити і заохотити адресата до реалізації якоїсь дії [19].

1.2. Особливості та класифікація службових листів

За функціональними ознаками службові листи поділяють на такі, що *потребують відповіді*, й такі, що її *не потребують*.

До листів, що потребують відповіді, належать:

- листи-прохання;
- листи-звернення;
- листи-пропозиції;
- листи-запити;
- листи-вимоги.

До листів, що не потребують відповіді, відносять такі листи:

- листи-попередження;
- листи-нагадування;
- листи-підтвердження;
- листи-відмови;
- супровідні листи;
- гарантійні листи;
- листи-повідомлення;
- листи-розпорядження [13].

Листи за кількістю адресатів поділяються на звичайні, колективні й циркулярні листи. На адресу одного підприємству надсилають звичайний лист, циркулярний лист – цілій низці установ, колективний лист – лише тільки на одну адресу, але пишеться він від імені керівників кількох установ[15].

Лист-повідомлення

Службовий лист, у якому намагаються довести певну інформацію до чийогось відома. Такі листи надсилають тоді, коли треба сповістити про

відкриття філії, початок виробництва, зміну назви установи чи адреси. Листи-повідомлення адресуються здебільшого конкретній установі, фірмі, організації.

Характерні типові мовні звороти для листа-повідомлення:

1. Хочемо повідомити Вам, що ... ми відкриваємо нове підприємство в...
2. Надіємось на те, що наше повідомлення зацікавить Вас.
3. Повідомляємо Вас про деякі зміни, що трапились у структурі нашої організації .

Гарантійний лист

Для підтвердження певних зобов'язань, умов пишуть гарантійний лист. Листи такого характеру гарантують оплату за виконану роботу, певні послуги, якісне і вчасне виконання роботи, надану житлову площу. Тут прийнято дотримуватися етичних норм спілкування – у тактовній, формі висловлювати готовність до певних дій.

Типові мовні звороти:

1. Наша фірма гарантує оплату рахунків.
2. З письмовою гарантією постачаються усі наші вироби.
3. Гарантія не поширюється на...

Лист- запит

Лист-запит допомагає уточнити наявну інформацію про організацію, установу, а також містить прохання надати інформацію на той чи інший продукт. Лист-запити складають, щоб люди могли ознайомитись з каталогами, прейскурантами, буклетами, рекламними оголошеннями. У листі-запиті обов'язково вказуємо:

- підставу для запиту;

- назву товару;
- умови й термін постачання;
- умови оплати.

Типові мовні звороти:

1. Просимо надіслати нам каталоги з Вашою продукцією.
2. Повідомте, будь ласка, чи можете Ви постачати нам ці товари...
3. Просимо повідомити нам, про зміни у цінах на продукцію яку Ви виробляєте [14].

Лист-відповідь на запит

Ви маєте право повідомити, що отриманий запит будете вивчати, попросити, щоб вам надіслали каталоги, запропонувати змінити умови договору, вказані в запиті, тому саме такі листи називають лист-відповідь на запит.

Якщо ви зацікавились у постачанні того чи іншого товару, то у відповідь на запит надсилаєте оферту.

Оферта – це письмова пропозиція про постачання товару, яку робить продавець покупцеві. У ній ви можете висловити бажання укласти угоду купівлі-продажу на умовах, викладених у пропозиції.

Характерні типові мовні звороти:

1. Ми із радістю підтверджуємо отримання Вашого запиту і хочемо зробити таку пропозицію...
2. У відповідь на Ваш запит, ми хочемо повідомити, що, на жаль, ми не маємо повноважень, щоб задовольнити Ваше прохання.
3. На жаль, сьогодні у нас на складі залишились товари звичайної якості, тому ми можемо постачити Вам лише таку продукцію.

Лист-підтвердження

Це такий лист, у якому ми можемо засвідчити той чи інший факт: підтверджуємо одержання листів, цінних паперів переказів.

Мовні звороти:

1. Ми із радістю хочемо підтвердити одержання Вашого прохання від...(дата)
2. Управління молоді та спорту підтверджує, що...
3. Повідомляємо, що Ваша заявка на участь у конкурсі підтверджена, очікуйте на детальну інструкцію.

Супровідний лист

Це службовий лист, який може додаватись до основного документа (накладної, каталогу, прейскуранта, рахунка-фактури...) та інформаційно супроводжує його. Цей лист містить перелік та назви надісланих документів і є невеликим за обсягом.

Типові мовні звороти:

1. До листа додаємо перелік таких документів.
2. Хочемо надіслати Вам копії рахунків, термін оплати яких минув.
3. Додаємо пробні варіанти нашої продукції...

Лист-прохання

Цей лист потребує, щоб у ньому звертались у ввічливій формі до партнерів, інвесторів, клієнтів із певним проханням. Листи-прохання є найпоширенішими видами ділової кореспонденції. Якісне виконання роботи певною мірою буде залежати від правильного уміння висловити своє прохання .

Характерні мовні звороти:

1. Просимо надіслати Ваші рекомендації та прохання до...
2. Чи не могли б Ви повідомити коли будуть знижки на ваш товар.
3. При нагоді просимо Вас повідомити Ваші особисті дані...[22].

Лист-відповідь на прохання

Такі листи потребують відповіді. Отже, отримавши лист-прохання, ви повинні вирішити: відмовити чи задовольнити прохання.

Ми змушені відмовити у співпраці, у тому випадку коли не можемо задовольнити те чи інше прохання. Досягти цієї мети неважко, нам варто лише на початку речення вжити такі ввічливі слова, які зможуть пом'якшити тон відмови. До цих слів належать: шкода, на жаль, дуже шкода, на превеликий жаль, нам дуже прикро, вибачте.

Типові мовні звороти:

1. Дуже шкода, але ми не маємо права задовольнити Вашого прохання з таких причин...
2. На жаль ми не можемо прийняти Вашої пропозиції, оскільки не співпрацюємо зараз з цією компанією.
3. Вдячний за пропозицію, та, на жаль, не можу прийняти її, оскільки вже не працюю керівником цього підприємства.

Лист-нагадування

Якщо у листі йдеться про закінчення терміну виконання певних зобов'язань, завдань, то це є лист-нагадування.

Нагадування повинно бути ненав'язливим і доброзичливим. Зміст листа-нагадування буде залежати від того який раз ви нагадуватимете партнерові про не виконання його зобов'язань, недотримання терміну оплати рахунків. Ви змушені будете повідомити йому про свої наміри звернутися до суду й

розірвати контракт, якщо клієнт не буде реагувати на ваші нагадування. Але навіть у цьому випадку стиль листа має бути чемним і стриманим.

Характерні мовні звороти:

1. Наша компанія нагадує Вам про знижки...
2. Просимо Вас звернути увагу на те, що у Вас є заборгованість за навчання...
3. Вимушені, знову нагадати Вам, що й досі Ви не оплатили комунальні послуги.

Лист-претензія, рекламацийний лист

Якщо у листі, автор висловлює своє невдоволення про умови порушення укладеної угоди, наприклад, пошкодження товару, незадовільний дизайн чи упакування, порушення погоджених термінів постачання, то такі листи називаються претензіями або рекламацийними листами.

Наприклад, якщо ви виявили порушення, ви звісно маєте право висловити своєму партнеру претензію і вимагати її ліквідації. Можете попросити його замінити неякісний товар, також наполягайте на відшкодуванні завданих збитків, сплаті штрафу.

Прийнято, спершу надсилати лист-нагадування, в якому аргументують, висловлюють своє невдоволення, а потім претензію.

Мовні звороти:

1. Нам дуже прикро, що...
2. Хочемо висловити своє невдоволення з приводу пошкодження товару.
3. Нам неприємно чути, що Ви порушуєте умови контракту.

Рекламації:

1. Надсилаємо Вам претензію до...
2. Висловлюємо Вам рекламачію на відвантажений товар.

3. Просимо Вас замінити неякісні... (назва товару) або повернути гроші...

Лист-відповідь на претензію

У цьому листі партнер до якого надійшла претензія повинен пояснити причини певних порушень або переконати у безпідставності висловленої до нього скарги чи претензії.

Якщо все ж таки претензія була обґрунтованою, то вам слід вибачитися і попросити вашого партнера з розумінням поставитися до ваших труднощів у цій ситуації.

Характерні мовні звороти:

1. Вибачте, що завдали Вам труднощів із...
2. Ми візьмемо до уваги Вашу обґрунтовану претензію .
3. Надіємось, що Ви з розумінням поставитеся до нашого скрутного становища.

Рекомендаційний лист

У цьому листі, міститься позитивний або негативний відгук про особу чи організацію. В позитивній рекомендації, буде іти мова про те, щоб узяти всю відповідальність на себе за рекомендовану ту чи іншу особу.

Рекомендаційний лист пишуть коли подають клопотання про посаду, влаштовуються на нову роботу або вступають до вищого навчального закладу.

Мовні звороти:

1. Хочемо порекомендувати Вам пана..., який бере участь у конкурсі на заміщення вакантної посади секретаря-керівника.
2. Ми дуже раді повідомити Вам нову інформацію про нашу фірму.
3. Рекомендуємо на посаду директора ...пані..., яка упродовж років внесла великий вклад у розвиток нашої компанії.

Лист-подяка

У листі, де висловлюють подяку за надану підтримку, допомогу, надіслане запрошення або якусь послугу називається листом-подякою.

Не потрібно чекати чудової нагоди, щоб висловити адресатові свою вдячність – це наголошується у «Кодексі ввічливості» ділової людини. Слід робити це завжди вчасно. Ці листи передбачають налагодження й подальше підтримання добрих партнерських стосунків.

Типові мовні звороти:

1. Хочемо висловити щирю вдячність за Ваш внесок у розвиток організації...
2. Висловлюємо Вам подяку за перенесення терміну оплати комунальних послуг.
3. Насамперед дякуємо за Ваше замовлення і надсилаємо Вам карту знижок на нашу продукцію [29].

Лист-вибачення

Якщо, ви запізнились на зустріч, невчасно виконали замовлення, порушили умови договору, то вам слід написати лист-вибачення.

Коли, ви усвідомили свою провину, вам варто вибачитися перед своїм партнером і пообіцяти, що такі непорозуміння більше не повторяться.

Характерні мовні звороти:

1. Приносимо вибачення за затримку постачання товарів.
2. Через технічну поломку на виробництві ми не змогли вчасно відвантажити Ваш товар, тому щиро перепрошуємо за затримку.
3. Через недбалість нашої працівниці Ваші товари виявилися вчасно не оплаченими.

Лист-вітання

Це різновид листа, де ми можемо поздоровити своїх ділових партнерів, колег по роботі з нагоди певної події: дня народження, ювілею, одруження.

Особливим видом кореспонденції є листи-вітання, у них ми можемо вживати піднесений, урочистий стиль, гумористичні натяки і вживати поетичні звороти.

Типові мовні звороти:

1. Прийміть наші найщиріші вітання з нагоди...
2. Щиросердно хочемо привітати Вас з...
3. Прийміть наші вітання з нагоди відкриття медичного центру.

Лист-запрошення

Якщо ми запрошуємо адресата взяти участь у певному заході, тоді нам слід писати лист-запрошення.

Тут ми повинні обов'язково вказати кого, з якої нагоди, коли і куди хочемо запросити. Щоб засвідчити вашу повагу до адресата, вам потрібно вміти грамотно і ретельно оформити лист. Щоб чітко викласти зміст листа, варто дотримуватись таких вимог:

- використати якісно оформлені бланки, адже вигляд вашої продукції є головним свідченням надійності вашої установи;
- конверт за своїм дизайном повинен відповідати бланку;
- коли оформлюєте лист, симетричне розміщення тексту на аркуші є обов'язковим.

Мовні звороти:

1. Хочемо запросити Вас узяти участь в науковій конференції.
2. Дозвольте запросити Вас на ділову зустріч...

3. На знак вдячності запрошуємо Вас на концерт, який буде відбуватись...[25].

1.3. Уніфікація службових листів

Зведення чогось до єдиної форми, системи називається уніфікацією. У різних країнах процес стандартизації та уніфікації проходив по-різному.

Росія обмежилися укладанням спеціальних збірок, що вміщували зразки листів на всі випадки життя. Лист був готовим, потрібно було лише підставити потрібні дані.

На мій погляд, цікавим є ставлення американців до уніфікації ділового листування. Вважається, що лише у США написано так багато статей і книг про практику та теорію службового листування. На думку вченого П.В.Веселова, лист має доносити ту інформацію, яка б породжувала дії певного характеру з конкретним результатом. У середині ХХ ст. з цього приводу у США склалась певна теорія та методологія службового листування. У багатьох книгах можна знайти такі поради: «Перш ніж взятися за перо, взуйте домашні капці»[23].

Американські дослідники почали чим раз більше повертатися до уніфікації ділового листа. Аргументувавши це економічними міркуваннями. Існує багато цікавих фактів про те, що в Білому домі підраховували, що із-за недбало складених листів організації втрачають великі кошти. Відомо, що на той період президент США Рузвельт не приймав для читання офіційні документи, якщо розмір тексту перевищував 0,5 сторінки.

В Англії уніфікований стиль ділового листування називали «код-блискавкою», йому підпорядковувалися всі аспекти та рівні мови.

Завдяки службовим листам можна переконати людину в чомусь, щось пояснити, або ж спонукнути її до певної дії [26].

1.4. Строки зберігання службових листів

У службових листах, інформація містить культурну та практичну цінність. Для різних категорій службових листів передбачаються різні строки зберігання.

Проводячи експертизу цінності документів, визначають строки зберігання документів, наприклад, службових листів на різних установах, організаціях, підприємствах. Типовими та галузевими переліками видів документів з нормативно встановленими строками зберігання, під час експертизи цінності документів, які затверджені відповідно до законодавства (стаття 6 Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи») можуть керуватися експертні комісії [5].

Строки зберігання документів, створюваних в окремих вузьких сферах управління, відображають у галузевих переліках документів. Саме центральні органи державної влади розробляють такі переліки для організацій власної сфери управління. На жаль, кількість галузевих переліків на сьогодні є недостатньою. Як наслідок, у багатьох випадках вони не дають змоги визначити строки зберігання для специфічних видів листування.

Види строків зберігання:

- постійний;
- тривалий (понад 10 років);
- тимчасовий (до 10 років включно).

На тривалість зберігання службових листів впливають такі чинники:

- питання, які порушено у службових листах;
- кореспонденти, яким направлено службові листи;
- автори, від яких отримано службові листи.

Строки зберігання документів, зокрема службових листів, визначені переліками, є мінімальними. Отже, їх не можна скорочувати. Продовження строків зберігання можливе, якщо така потреба викликана особливостями роботи певної організації.

Службові листи постійного та тривалого строку зберігання

Листи стосовно виконання доручень державних органів або організацій вищого рівня мають постійний строк зберігання.

При розв'язанні питання щодо призначення документам, зокрема службовим листам, постійного строку зберігання вирішальне значення має приналежність організації до джерел формування Національного архівного фонду (НАФ). Якщо державний архів зарахував організацію до джерел формування НАФ, її основні документи у, т.ч. службові листи, що містять інформацію з найважливіших питань діяльності, отримують постійний строк зберігання. Після закінчення строку зберігання в архіві організації (від 5 до 15 років залежно від рівня організації) такі документи передають до державної архівної установи на постійне зберігання.

Більшість службових листів має тимчасовий строк зберігання – незалежно від приналежності організації до джерел формування НАФ. Переліком №578/5 для службових листів передбачено такі тимчасові строки зберігання:

- 1 рік;
- 3 роки;
- 5 років;
- 10 років.

Тимчасові строки зберігання службових листів обчислюють з 1 січня того року, що є наступним після року завершення цих документів у діловодстві.

Строк зберігання 1 рік встановлено для вітальних листів, а також для листів, інформацію яких носить оперативний характер.

Значна частина службових листів містить інформацію яка використовується у практичній роботі протягом тривалішого часу, ніж 1 рік. А тому і строки зберігання для таких листів встановлено більші: 3, 5 та 10 років.

Службові листи, що не становлять культурної цінності, але мають практичне значення для організації протягом тривалого часу, зберігають 5 та 10 років. Це, зокрема, листи, з питань фінансування, кредитування, оподаткування, медичного обслуговування, страхування працівників, санітарного нагляду, організації навчального процесу [16].

РОЗДІЛ 2. ЕТИКЕТ СЛУЖБОВОГО ЛИСТУВАННЯ

2.1. Правила яких потрібно дотримуватись під час написання листа

Загальноприйняті правила ділового листування:

- Службові листи пишуться на аркуші паперу лише з його лицьової сторони або на чистому бланку.
- Не прийнято писати довгі листи, але якщо лист більший ніж на одну сторінку, то в кінці аркуша треба поставити «далі буде».
- Кожна сторінку, окрім першої, слід нумерувати арабськими цифрами.
- Службові листи друкують на комп'ютері, машинці, факсі. Ширина поля з лівого боку – не менше 2 см. Сам текст листа друкується через 2 чи 1,5 інтервали. Абзац з крайнього рядка – 5 інтервалів, без абзаца пишеться звертання до адресата.
- Виправлення і підчищення у тексті не допускаються.
- Лист складають текстом усередину. Найважливіші ділові листи бажано не перегинати, а надсилати у великих цупких конвертах. Менш офіційні можна складати.
- Діловий лист прийнято писати на бланках фірми, де є вже реквізити фірми-відправника.
- На одержаний лист правила ввічливості вимагають відповісти протягом тижня.
- Лист із подякою за гостинність нам слід надсилати приблизно через тиждень після від'їзду.
- Лист із вітанням з приводу одруження можна надіслати протягом 8-ми днів з моменту одержання повідомлення про цю подію.
- Лист із висловленням співчуття треба надсилати протягом 10-тиднів після сумної події. Цей лист вимагає особливого співчуття й душевності.

- Не слід відповідати на листа відразу, якщо там вражаючі відомості – краще його ще раз перечитати, внести відповідні корективи, а потім надіслати.
- Нехтувати запитання, поставлені в листах вашим кореспондентом є запорукою не гарного тону. Варто хоча б вибачитись, якщо ви не в змозі відповісти на них [27].

Основою ділового листа є текст. Він має чітко й переконливо відобразити причину і мету його написання, містити висновки, докази і розкривати зміст конкретної справи.

Текст поділяється на взаємозумовлені логічні елементи: вступ, основну частину, закінчення. У вступі зазначається причина написання листа, в основній частині викладається суть питання, наводяться докази, пояснення, міркування. У закінченні роблять висновки, вказують мету написання листа[28].

При складанні тексту листа слід дотримуватися таких правил:

- використовувати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови й зрозумілі для адресата;
- віддавати перевагу простим реченням;
- у реченнях застосовувати прямий порядок слів;
- дієприслівникові звороти вживати на початку речення;
- використовувати інфінітивні конструкції;
- для попередження загострення стосунків з партнером активну форму дієслів слід замінювати на пасивну; активну форму слід вживати лише у разі, якщо важливо вказати на конкретного виконавця;
- використовувати скорочення слів;
- використовувати усталені синтаксичні конструкції;
- не вживати образних висловів, емоційно забарвлених слів;
- використовувати форми ввічливості [2].

Вимоги до тексту листа:

Аби текст листа був бездоганим, він має характеризуватися такими ознаками:

1. правильністю, тобто відповідати літературним нормам, що діють у мовній системі;
2. змістовністю, яка передбачає глибоке осмислення теми, основної думки листа;
3. послідовністю та логічністю викладу – при написанні листа автор мусить слідкувати за перебігом своїх думок, зосереджуючи увагу на головному;
4. мовним багатством, що передбачає використання різноманітних засобів висловлення думок, уникнення невиправданого повторення слів, однотипних конструкцій речень;
5. точністю, яка значною мірою залежить від ерудиції та глибини знань особистості, а також від багатства активного словникового запасу;
6. доречністю та доцільністю, що залежить насамперед від того, як повно та глибоко ви оцінюєте ситуацію спілкування, інтереси адресата [3].

2.2. Реквізити та оформлення листа

Службові листи пишуться чи друкуються чистому аркуші паперу або на бланку.

Основні реквізити листа за державним стандартом такі:

1. Державний Герб. Розташовують над серединою рядка з назвою організації або у центрі верхнього берега.
2. Емблема організації, підприємства чи установи (якщо на бланку розміщено зображення Державного Герба України, то тоді емблему не відтворюють) [9].
3. Зображення державних нагород. Їх розміщують у верхньому лівому кутку на рівні реквізитів назва організації та назва структурного підрозділу.
4. Код організації підприємства чи установи. Зазначають за ЄДРПОУ після реквізиту «Довідкові відомості про організацію».
5. Повна назва підприємства, установи чи організації. Відтворюють угорі ліворуч друкарським способом або за допомоги штампа .
6. Назва структурного підрозділу. Друкують у верхньому лівому кутку машинописним способом.
7. Індекс підприємства зв'язку, телеграфна й поштова адреси, номери факсу, телефону. Розташовують у верхньому лівому кутку, оформляють відповідно до поштових правил. Для того, щоб здійснити розрахунково-грошові операції на бланках листів указують номер розрахункового рахунка у відділенні банку.
8. Дату прийнято записувати словесно-цифровим способом (17 липня 2017 р.). Дату на листі ставлять ліворуч угорі на спеціально відведеному для цього місці. Дату вказують під текстом зліва у тому випадку, якщо лист написаний не на бланку. [17].

9. Адресат. Листи адресують підприємству, установі чи організації, приватній або службовій особі. У називному відмінку подають назву структурного підрозділу і установи, а у давальному – найменування посади й прізвище. Відомості подають перед прізвищем, якщо особа, якій надсилають листа, має науковий ступінь або вчене звання. Ступені й звання дозволяють записувати у скороченій формі.

Реквізити адресата, розміщують праворуч у верхній частині сторінки. Кожний елемент - назву підрозділу, посаду, прізвище та ініціали особи, поштову адресу - подають з нового рядка і з великої літери.

10. Заголовок до тексту повинен містити, будь-який службовий лист. Цей реквізит має відповідати на питання «про що?» і передавати зміст листа.

11. Текст листа складається з двох частин: опису фактів або подій та висновків і пропозицій.

12. Якщо лист містить додатки, то позначення про їх наявність роблять ліворуч під текстом із нового рядка [21].

13. Підписує службовий лист керівник установи, його заступник чи керівник структурного підрозділу. Зазначають лише посаду, ініціали та прізвище особи, яка підписує лист, у тому випадку, якщо лист написано на бланку організації. Повну назву установи, посаду, ініціали та прізвище особи, котра підписує лист, вказують лише тоді, коли лист написано не на бланку [12].

Оформлення службових листів

Ділові листи друкують на друкарській машинці, на комп'ютері або пишуть на чистому бланку лише з одного боку. Прийнято, на бланку друкувати тільки першу сторінку листа, а наступні - на чистих аркушах. Для зручності з обох боків залишають поля: ліве - не менше 30 мм, праве - не менше 8 мм, верхнє - 20 мм, нижнє - 16-19 мм.

Нумерацію у листах починають з другої сторінки, проставляють її посередині верхнього поля арабськими цифрами на відстані не менше 10 мм від верхнього краю. Біля цифр не ставляться ніякі позначки [24].

Зовнішнім відображенням композиційної будови листа є рубрикація або розчленування тексту на складові частини. Поділ тексту на абзаци є найпростішою рубрикацією у листах.

Абзац – відступ від лівого поля на початку першого рядка кожної частини листа, він вказує на перехід від однієї думки до іншої. Абзац у листах складає мінімально три інтервали від поля.

Типовий абзац має три частини:

- 1) зачин, тут формується тема абзацу, тобто повідомляється, про що йтиметься далі;
- 2) фраза – викладання головної думки абзацу;
- 3) коментарі – це підсумок того, про що йшлося в абзаці. Текст листа друкується через півтора чи два інтервали. У тексті не допускається виправлення чи підчищення [4].

2.3. Листи до ділових іноземних партнерів

Оформлення листів до ділових партнерів із далекого зарубіжжя здійснюється за іншими правилами. Є міжнародні стандарти (ISO), які поширюються на основні документи – в тому числі й на комерційні листи[10].

Такі листи надсилають, якщо хочуть повідомити про існування своєї фірми, проінформувати про продукцію, яка в тій чи іншій фірмі випускається та про інші послуги [11].

Відстань між реквізитами у таких листах становить 2-4 інтервали. Тут переважно поширене блокове розташування реквізитів, це коли всі рядки кожного реквізиту друкуються без відступів від межі лівого берега. В таких листах не ставляться коми, двокрапки в реквізиті «Адресат», у зверненні, заключній формі ввічливості – це називається принципом відкритої пунктуації.

Надписання конверта. Адресу відправника зазначають у лівій верхній частині лицьового боку конверта, адресу одержувача – в правій нижній.

Адресу одержувача слід наводити у такому порядку: спершу вказати одержувача, ініціали адресата, його посаду; в наступному рядку – номер будинку і вулицю; з нового рядка – назва міста, штату, якщо лист надсилається до США і графства – до Великої Британії, поштовий округ; ще рядком нижче – назву країни. Також прийнято скорочено зазначати поштовий район, якщо лист надсилають до Лондона: E.C. (East Central), N.W. (North West), W.C. (West Central) і т.д.[18].

Спосіб виправлення може зазначатися на конверті, вище від адреси одержувача, наприклад: «Registered» (рекомендований), «Express delivery» (з терміновою доставкою) або «Post restante» (до запитання).

Адреса на конверті матиме такий вигляд:

REGISTERED

Messers. Robin Greswell

51 Sydney Street,

London, W.C.,

England

Фірмові бланки повинні бути двомовними для розглядувальних листів. Виготовляти їх варто на папері з високої якості формату А4. Береги повинні дорівнювати 1 дюйму (2,54 см). Емблему та назву підприємства розташовують у лівому верхньому куті в центрі верхньої частини аркуша.

Юридичну адресу фірми наводять під назвою організації або внизу аркуша. Вона складається з номерів телефонів, поштової й телеграфної адрес, електронної адреси і номера реєстраційної ліцензії.

Оформлення змінних реквізитів

Реквізит 3 (індекс документа) його друкують від межі лівого берега, нижче за назву підприємства. Індекс може бути цифровий, словесний чи словесно-цифровий, наприклад:

Reference: 104

Тут «Reference» перекладається як «посилання», але означає «індекс (вихідний номер)»; 104 – порядковий номер документа.

Реквізит 4 (дата) оформляють на рядок

нижче від реквізиту 3(в листах до США) або в правій верхній частині (в листах до Великої Британії).

Для листів до Великої Британії характерний такий варіант:

12th September, 2017

У листах до США дату оформляють так:

September 12, 2017

Реквізит 5 (адресат) розташовують нижче від дати. Окремими рядками зазначають:

- ім'я та прізвище одержувача;
- посаду одержувача;
- назву фірми;
- номер будинку, назву вулиці;
- назви міста, штату (для США), графства (для Великої Британії), поштової округ (цифрами);
- назву країни.

Коли лист адресований конкретній посадовій особі, то перед її іменем друкують: «Mrs.» – скорочення слова «Mistress» (якщо це заміжня жінка), «Miss» (якщо це не заміжня жінка). Загальне скорочення «Ms.» можна вживати замість «Mrs.» і «Miss». Лист адресований особі, яка обіймає високу посаду, то після її прізвища друкують: «Esq.» («Esquire»).

Реквізит 6 (вступне звернення) відступивши від реквізиту 5 на 2-4 міжрядкових інтервали його друкують з нового рядка. Кома ставиться після вступного звернення в листах до Великої Британії, а в листах до США – ставлять двокрапку.

Реквізит 7 (заголовок до тексту) його оформляють після вступного звернення. Він є необов'язковим реквізитом. Значення заголовку – це правило гарного тону.

Реквізит 8 (Текст). Виклад тексту має бути ввічливим, коректним, стислим та зрозумілим. Текст поділяється на абзаци, їх відокремлюють один від одного додатковим інтервалом. Від межі лівого берега без відступу друкують початок кожного абзацу – це сучасний варіант або з відступом у 5 пробілів – класичний варіант.

Компліменти адресатові прийнято наводити у першому абзаці. Суть питання викладають у другому абзаці. Надію на дальшу співпрацю висловлюють в останньому абзаці .

Реквізит 9 (заклучна форма ввічливості) її формулюють залежно від форми вступного звернення і розташовують нижче від основного тексту листа.

Реквізит 10 (підпис) для особистого підпису керівника залишають не менше 5 міжрядкових інтервалів нижче від заключної форми ввічливості. Розшифрування наводять нижче підпису: в одному рядку – ім'я та прізвище, наступному – посаду.

Реквізит 11 (позначка про наявність додатка) оформляють нижче від реквізита 10.

Реквізит 12 (позначка про розсилання копій). Якщо лист має кількох адресатів, то зазначають прізвища осіб, посади або назви фірм, до яких надіслано копії.

Реквізит 13 (доповнення) якщо виникла потреба додати ще щось до листа, коли його вже підписано, то цей реквізит оформляють наприкінці документа[7].

РОЗДІЛ 3. МЕТОДИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СЛУЖБОВОГО ЛИСТУВАННЯ

У світі, який зараз характеризується посиленням конкуренції, глобалізацією, гнучкість є однією з найважливіших ознак для досягнення успіху в бізнесі. Якщо мова йде про технологічні зміни, то темп змін у діловому середовищі збільшується. Ступінь гнучкості й пристосованості залежить від здатності окремих людей, так і цілих організацій накопичувати інформацію, навчатися на її основі, а також обробляти. Організації, здатні вижити й переграти своїх конкурентів, лише завдяки тому, що вони навчаються найбільш швидко[1].

На мою думку, із стрімким розвитком інформаційних технологій у найближчому майбутньому електронні ділові листи повністю замінять просте службове листування. Ми й зараз можемо це помітити, тому що електронне листування набагато простіше і швидше у користуванні для людей.

Звичайно електронне листування має переваги і недоліки. Вартість пересилки звичайного листа залежить від того, куди він буде відправлений, якого типу та розміру буде цей лист. Електронне листування такої залежності немає або вона зовсім не відчутна. Такі листи можна шифрувати та підписувати надійніше, ніж лист на папері. За допомогою інформаційних технологій доставка електронних листів є набагато вищою, ніж паперових[8].

Висновок

Одним із основних і найпоширеніших засобів зв'язку між людьми є листування. В останні десятиліття цей вид спілкування дещо поступається таким засобам зв'язку, як телефон, телефакс і мережі Інтернет.

Археологічні розкопки, антична література свідчать про те, що листування виникло досить давно.

Особливого значення сьогодні набувають листи, які пишуться, щоб щось запропонувати або реалізувати. За допомогою листів автори хочуть привернути увагу адресата і направити якого до якоїсь дії. Керівники, підприємства та установи відчують необхідність мати, загальноприйняті правила чи закони або якісь узагальнені поради у листуванні і справочинстві зокрема. Над цими проблемами вчені з кожної країни намагаються працювати і розробляти щось нове [6].

Справжнім мистецтвом є вміння правильно оформити і написати службового листа. Потрібно прикласти багато зусиль, щоб досягнути всі таємниці і тонкощі цієї справи.

Список використаної літератури

1. Арский О.М. Інформаційний ринок в Україні [Текст] / Арский О.М., Гиляревский Р.С., В.С. Єгоров та ін. – 2010. – 293с.
2. Беспяньська, Г. В. Діловодство [Текст]: навч. посіб. / Г. В. Беспяньська. – К. : Університет Україна, 2004. – 63 с.
3. Беспяньська, Г. В. Діловодство [Текст]: навч. посіб. Ч. 2 / Г. В. Беспяньська. – К. : Університет Україна, 2005. – 424 с.
4. Денисенко, Олександр Службові листи: порядок складання та оформлення [Текст] / Олександр Денисенко // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2013. – № 2. – С. 4-15.
5. Денисенко, Олександр Строки зберігання службових листів [Текст] / Олександр Денисенко // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2013. – № 5 : Спецвипуск: Школа ділового іміджу. – С. 23-38.
6. Денисенко, Олександр Формування службових листів у справи [Текст] / Олександр Денисенко // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2013. – № 4. – С. 16-22.
7. Діденко, А. Н. Сучасне діловодство [Текст]: навч. посіб. / А. Н. Діденко. – 3-тє вид. – К. : Либідь, 2001. – 384 с.
8. Електронні рекламні листи: 5 поширених прийомів, яких варто уникати [Текст] // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2016. – № 12. – С. 13-15.
9. Загорецька, Олена Бланки службових листів [Текст] / Олена Загорецька // Діловодство та документообіг. – 2015. – № 5. – С. 14-23.
10. Загорецька, Олена Етапи роботи з вихідною кореспонденцією [Текст] / Олена Загорецька // Діловодство та документообіг. – 2015. – № 9. – С. 14-24.
11. Загорецька, Олена Етапи роботи з вихідною кореспонденцією [Текст] / Олена Загорецька // Діловодство та документообіг. – 2015. – № 11. – С. 10-19

12. Загорецька, Олена Засвідчення службових документів [Текст] / Олена Загорецька // Діловодство та документообіг. – 2015. – № 8. – С. 16-27.
13. Загорецька, Олена Класифікація службових листів [Текст] / Олена Загорецька // Діловодство та документообіг. – 2015. – № 1-2. – С. 17-25.
14. Загорецька, Олена Класифікація службових листів [Текст] / Олена Загорецька // Діловодство та документообіг. – 2015. – № 3. – С. 24-32.
15. Загорецька, Олена Класифікація службових листів [Текст] / Олена Загорецька // Діловодство та документообіг. – 2015. – № 4. – С. 18-24.
16. Загорецька, Олена Організація виконання службових листів [Текст] / Олена Загорецька // Діловодство та документообіг. – 2015. – № 10. – С. 16-23.
17. Загорецька, Олена Реквізити службового листа [Текст] / Олена Загорецька // Діловодство та документообіг. – 2015. – № 6. – С. 4-15.
18. Майєр, Н. В. Принципи методики самостійного оволодіння іншомовним діловим писемним спілкуванням з використанням дистанційних технологій [Текст] / Н. В. Майєр // Іноземні мови. – 2012. – №1. – С. 22-25.
19. Максименко, В. Ф. Сучасна ділова українська мова [Текст] : підручник / В. Ф. Максименко. – Х. : ТОРСІНГ ПЛЮС, 2006. – 448 с .
20. Палеха, Ю. І. Управлінське документування [Текст] : навч. посіб. : у 2-х ч. Ч. 1 : Ведення загальної документації (зі зразками сучасних ділових паперів) / Ю. І. Палеха. – 3-тє вид., доповн. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2003. – 384 с.
21. Реквізити службового листа [Текст] // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2017. – № 5. – С. 35-36.
22. Сельченкова, Світлана Різновиди службових листів [Текст] / Світлана Сельченкова // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2016. – № 2. – С. 43-53.

23. Словник іншомовних слів [Текст] / За ред. О.С. Мельничука. – Вид. друге, виправл. і доп. – К.: Головна редакція УРЕ, 1985. – С. 856.
24. Сельченкова, Світлана Службове листування від А до Я: складання та оформлення листів [Текст] / Світлана Сельченкова // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2009. – №12. – С. 20-26.
25. Сельченкова, Світлана Службове листування від А до Я: різновиди службових листів [Текст] / Світлана Сельченкова // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2010. – №2. – С. 5-20.
26. Уніфікована форма службового листа [Текст] // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2017. – № 5. – С. 34.
27. Форми викладу у службових листах [Текст] // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2015. – № 4. – С. 59.
28. Хміль, Ф. І. Ділове спілкування [Текст]: навч. посіб. / Ф. І. Хміль. – К.: Академвидав, 2004. – 280 с.
29. Шевчук, С.В. Службове листування [Текст]: довідник. – К.: Література, 1999. – С. 108
30. Шевчук, С. В. Українська мова за професійним спрямуванням [Текст]: підручник / С. В. Шевчук, І. В. Клименко. – К.: Алерта, 2010. – 696 с.

ДОДАТКИ

Лист-повідомлення

Вельмишановний пане...!

Хочемо подякувати Вам за листа від 03.11.2017р. Нам прикро, але маємо повідомити, що ми не виготовляємо іграшок потрібної Вам якості.

Надсилаємо Вам зразки і ціни для того, щоб Ви змогли визначитись, можливо вони відповідатимуть Вашим потребам.

Якщо Ви замовлятимете наші іграшки, то надішліть нам точні відомості про обсяг потрібної Вам продукції, щоб ми могли визначити загальну вартість замовлення. Коли ми отримаємо від Вас всю необхідну інформацію, ми підготуємо проект угоди.

Очікуємо на Вашу швидку відповідь.

З щирою повагою...

Гарантійний лист

Шановний пане...!

На підтвердження нашої ділової розмови від 15.08.2017р. просимо Вас прийняти замовлення на публікацію наукової статті у Довіднику секретаря та офіс-менеджера, що вийде друком у м. Київ

Оплату гарантуємо.

З пошаною...

Лист-запит

Шановні панове!

Ми уважно ознайомилися з Вашим прейскурантом, де представлено ціни на нову продукцію. Деякі запропоновані Вами товари зацікавили нашу компанію, тому що можуть ефективно використовуватися в нашому виробничому процесі, а також підходять нам по якості і своїй вартості.

Будемо Вам вельми вдячні, якщо Ви надішлете нам докладні характеристики всіх товарів цієї групи. Також просимо надіслати нам умови постачання та вартість упакування.

Наперед дякуємо Вам.

З повагою...

Лист-відповідь на запит

Шановні панове!

Хочемо підтвердити отримання Вашого запиту від 05.09.2017р. на постачання кондитерських виробів . Ми неодмінно відправимо Вам зразки нашої продукції.

За умови своєчасного замовлення ми зможемо постачати Вам 12 ящиків солодоців щоквартально.

Пан Андрійчук з нашої компанії ознайомив Вас із цінами та графіком постачань. Дякуємо за Ваші відгуки вони були позитивними, тому ми розпочнемо відвантаження товару після отримання замовлення.

З найкращими побажаннями...

Лист-підтвердження

Шановні добродії!

Хочемо висловити вдячність за Вашу пропозицію і підтвердити її отримання. Нам прикро, але Ваша пропозиція не відповідає нашим інтересам, оскільки товар, вказаний Вами, є значно не якісним і дорогим за продукцію інших фірм, яка підходить нашим виробничим потребам.

Приносимо вибачення, але ми не можемо погодитися на Ваші умови.

З повагою...

Супровідний лист

Шановні панове!

У відповідь на Ваше прохання від 08.03.2017р. надсилаємо Вам пробні зразки кожного нашого товару. Щоб, Ви могли пересвідчитись у якості продукції і просимо повідомити, які саме зразки Ви замовлятимете.

З нетерпінням очікуємо на відповідь.

З щирою повагою...

Лист-прохання

Шановні добродії!

Ми співпрацюємо з Вами уже впродовж п'яти років на основі оплати проти виставлених рахунків. Були б щиро вдячні, якби Ви погодилися змінити ці умови оплати на відкритий рахунок з оплатою один раз в два місяці.

Інші наші партнери у Вашому місті вже погодились на ці умови. Маємо надію отримати від Вас позитивну нам відповідь на наше прохання.

З повагою...

Лист-відповідь на прохання

Шановні панове!

У листі від 07.08.2017р. Ви звернулися із проханням змінити умову оплати за постачання солодоців. Ми переглянули нашу з Вами угоду і вирішили внести зміни, зваживши на аргументованість Вашого прохання. Надсилаємо змінений варіант нашої угоди.

Маємо велику надію, що нові умови задовольнять Вас.

З щирою повагою...

Лист-нагадування

Шановний панове!

Користуючись нагодою, дозвольте нагадати Вам, що термін оплати за Ваше навчання минув.

Будемо Вам щиро вдячні, якщо до 26.01.2017р. Ви надішлете переказ Вашої заборгованості на суму 10 000 грн.

Перепрошуємо за те, що змушені потурбувати Вас із цього приводу.

Залишаємося з повагою...

Лист-претензія

Шановні панове!

Вислолюємо Вам подяку за надіслану першу партію замовлених нами дитячих подарунків. На жаль, ми не можемо висловити свого захоплення, оскільки їх зовнішнє оформлення могли бути значно кращими.

Змушені звернути Вашу увагу на незадовільну якість коробок: вони занадто великі, виготовлені з картону низької якості, непривабливих сірих тонів і зовсім не мають вигляду дитячого подарунка.

Отже, просимо вас замінити товар й надалі чіткіше дотримуватись всіх пунктів нашої угоди та виконувати замовлення на належному рівні і своєчасно.

З повагою...

Лист-рекламація

Шановні панове!

Щойно одержали від Вас замовлену партію солодоців і під час розвантаження виявили:

- 1) 10 упакувань товару пошкоджено;***
- 2) 13 упакувань залиті рідиною;***
- 3) 25 упакувань мають недоліки виробничого характеру.***

Отже, ми отримали 48 неякісних упакувань.

Повертаємо Вам пошкодженні товари і попереджаємо, що 12 000 гривень буде вираховано із залишку за контрактом № 3 від 17.05.2017р.

До листа додаємо акт проведення експертизи.

З повагою...

Лист-відповідь на претензію

Шановні добродіі!

Просимо вибачення за зайві клопоти, яких ми Вам завдали. Ви повідомили, що отримали від нас товари пошкодженими (замовлення № 3 від 17.05.2017р.

Ми звернулися до нашого представника пана Андрійчука Івана з проханням відвідати Вашу компанію і оглянути товари. Як тільки отримаємо від нього письмовий звіт, повідомимо Вас про своє рішення.

Ще раз даруйте, будь ласка, і просимо Вас зачекати кілька днів.

З щирою до Вас повагою...

Рекомендаційний лист

Шановні панове!

Ми одержали Ваш запит про фірму «Дора».

Наша співпраця з цією фірмою є доволі плідною і тривалою, тому ми можемо рекомендувати її Вам для співробітництва. У цієї фірми висококваліфіковане керівництво і персонал, а також значний досвід роботи у своїй сфері діяльності. За час нашої спільної праці з нею не виникало жодних проблем і непорозумінь.

Сподіваємося, що наша інформація буде для Вас корисною.

З щирою повагою та побажанням успіхів...

Лист-подяка

Шановні панове!

Хочемо висловити Вам щирю вдячність за дружній і теплий прийом, який Ви організували представникові нашої фірми панові Тарасюку.

Сподіваємося, що всі домовленості, які були узгодженні на діловій зустрічі, матимуть для нас позитивні результати.

Цим листом підтверджуємо також попередню усну домовленість, про те, що наш представник пан Андрій Тарасюк завітає до Вас наприкінці жовтня, щоб продовжити ділові переговори.

З щирою повагою...

Лист-вибачення

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося 15.10.2017р. у програмі “ Мандруюмо Україною”. Через недогляд операторів не вийшов у ефір рекламний ролик про Вашу туристичну фірму.

Зовсім не виправдовуємо своєї неуважності й зобов'язуємося відшкодувати Вам збитки. Сподіваємось, що Ви й надалі користуватиметеся нашими послугами, а ми докладемо всіх зусиль, щоб уникнути таких неприємних випадків.

Ще раз просимо вибачення.

З повагою...

Лист-вітання

Шановні панове!

Хочемо висловити наші найщиріші вітання з нагоди 50-річного ювілею Вашої організації.

Завдяки неабияким зусиллям Ваших працівників навіть за нинішніх складних умов Ви зуміли досягти значних успіхів у своїй праці.

Ще раз вітаємо з ювілеєм і зичимо усіх благ. Щиро дякуємо Вам за приємне і якісне співробітництво упродовж багатьох років.

З щирою повагою...

Лист-запрошення

Шановний пане!

Управління молоді та спорту спільно з Міністерством освіти та науки України проводять у рамках акції “ У здоровому тілі – здоровий дух” круглий стіл на тему “Українські студенти за здоровий спосіб життя ”.

Запрошуємо Вас узяти участь у роботі круглого столу, засідання якого відбудеться 24 листопада 2017 р. о 16:00 год. в залі засідань колегії Управління молоді та спорту (вул. Руська 14, каб. 319).

З повагою...