

Дата: 04.09

Група 44

Урок № 1-2

Тема уроку: Особливості складання листів, види листів.

Мета уроку:

- формувати навички особливостей створення ділової кореспонденції між підприємствами, установами, організаціями.
- сприяти розвитку творчої активності учнів, формуванню пізнавальних здібностей, розширенню кругозору і збагаченню словникового запасу, розвиток уміння оперувати отриманими знаннями, застосовувати їх на практиці.

Матеріал уроку:

Функціональне призначення ділових листів як елемента ділової комунікації, полягає у досягненні згоди між двома та більшою кількістю партнерів (організаціями, установами, фірмами, окремими особами тощо).

Офіційно-ділова сфера спілкування, функціональне призначення ділового листування визначають його особливості. Насамперед, це офіційність, зумовлена, по-перше, ситуаціями спілкування і, по-друге, характером відносин між партнерами.

Письмовій діловій мові *притаманне використання ситуаційних кліше*, стереотипних виразів, фраз. Уніфікація ділового листування зумовлена вимогами економії мови і необхідністю полегшити процес обробки листів. "Марнотратство в словах означає марнотратство в доларах" - люблять наголошувати американці.

Службовий лист — це узагальнена назва різних за змістом документів, що слугують засобом обміну інформацією і оперативного управління найрізноманітнішими процесами. Службовий лист є не лише носієм певної інформації, а й правовим документом.

Правильність складання службового листа, відповідність його змісту нормативним актам засвідчує своїм підписом керівник організації, який несе повну відповідальність за викладену інформацію. Виклад змісту листа має бути логічно послідовним, стислим, переконливим, спонукати адресата належним чином вирішити порушене питання.

Складається службовий лист зі вступу, доведення та заключної частини. У вступі викладають причини та безпосередній привід, які стали підставою для написання. У доведенні подаються історія питання, докази, факти, посилання на законодавство, цифрові дані, робляться логічні висновки. Заключна частина містить основну думку документа: прохання, пропозицію, згоду, відмову тощо.

Службовий лист мусить бути бездоганим. Навіть невелике недотримання вимог до нього може перетворити лист на дефектний з юридичної точки зору. Всі дані та факти, про які йдеться в листі, повинні бути перевірені.

Кореспонденція поділяється на такі види листів: – ділові; – особисті; – рекомендаційні; – рекламні.

- Ділові листи поділяються на формальні та неформальні.

Формальними є листи, підготовлені одним підприємством (організацією) до іншого.

Неформальні складають працівники одного рівня (скажімо, менеджер кадрової служби однієї фірми менеджеру кадрової служби іншої) із пропозицією про особисту зустріч з метою обговорення деяких питань, обміну інформаційними матеріалами тощо.

За функціональною ознакою всі ділові листи можна поділити на такі, що потребують відповіді, і такі, що її не потребують.

Серед перших — лист-прохання, лист-вимога, лист-звертання, лист-запит. Відповіді на них оформляють залежно від змісту вхідного листа.

До другої групи належать лист-попередження, лист-відмова, лист-нагадування, лист-повідомлення, лист-подяка, лист-оповіщення, лист-підтвердження, лист-розпорядження, інформаційний лист, супровідний лист. В залежності від адресата їх розрізняють на колективні та циркулярні.

Колективний лист складається від імені певної кількості осіб та спрямовується за одною адресою. До таких листів можна віднести скарги, прохання та звернення, що підписані групами осіб, які усвідомлюють свою спільність у розв'язанні питань.

Циркулярний лист, навпаки, спрямовується ряду підпорядкованих установ одним адресатом. Джерелом циркулярного листа є, як правило, вища організація (міністерство, корпорація), що інформує свої підрозділи або дочірні фірми щодо того чи іншого питання або дає вказівки, розпорядження.

З огляду на зміст та обсяг листи поділяють на: – прості, або одноаспектні, складні, або багатоаспектні.

За тематичною ознакою листи бувають адміністративно-господарчі, постачальницько-побутові, виробничі, пропагандистські та інші. За цією ознакою розрізняють також ділову та комерційну кореспонденцію. Вважається, що листування, яке стосується економічної, правової, фінансової та інших форм діяльності підприємства, є діловою кореспонденцією, а листування з питань матеріально-технічного постачання та збуту — комерційною.

Листування може стосуватися виробничої діяльності підприємств та організацій, та відносин між суспільними, профспілковими та культовими установами.

За структурними ознаками ділову кореспонденцію можна поділити на стандартну

(регламентовану) та нестандартну.

- Особистими є листи, якими обмінюються знайомі або родичі. Така кореспонденція має приватний характер.

Раніше особисті листи займали багато сторінок. Автор першого тлумачного словника Самуель Джонсон, скажімо, вважав, що стислий лист, що адресований далекому другові, є образливим, подібно до короткого кивка або недбалого рукостискання.

Пишуть особисті листи, як правило, від руки. І якщо інколи їх можна надрукувати, то запрошення, відповіді, привітання та співчуття завжди складають від руки, що підкреслює щирість того, хто пише, краще висловлює особисте ставлення до людини та події в її житті.

В багатьох країнах вважають, що в окремих випадках обов'язково потрібно надсилати листи. Наприклад, висловити подяку господарям, якщо ви гостювали в їх будинку понад добу. Обов'язковими є також листи, в яких дякують за подарунки, якщо не було нагоди подякувати особисто.

- Рекомендаційними є листи, які заочно представляють людину. Такі листи допомагають їй швидко заручитися підтримкою за місцем тимчасового перебування. Вони означають: "Пред'явник цього має право на вашу увагу та гостинність". (З огляду на це незручно просити кого-небудь дати такий лист).

Якщо ви пишете рекомендаційний лист, разом з ним можна вкласти у конверт вашу візитну картку. А ім'я того, кого ви рекомендуєте, можна написати олівцем.

Рекламні листи або листи прямої поштової реклами (Direct mail або Sales mail) призначені для рекламування товарів та послуг безпосередньо тим людям, в яких зацікавлений рекламодавець. Якщо список адресатів добре продуманий, рекламний лист складений тонко та зі смаком, а товар, що пропонується, має хороший попит, адресати, як правило, дістають серйозний імпульс до здійснення негайних покупок.

Сучасні кореспонденти віддають перевагу простим висловлюванням. Більше, ніж будь-коли, час є дорогим для керівника, якому ніколи читати велику кількість непотрібних слів.

з вашого листа, що... " замість "У нас ваш лист, в якому ви заявляєте, що... ", тощо.

Написати конспект, відповідно до поданого матеріалу. Дати відповіді на контрольні питання.

Контрольні питання:

- Що таке службовий лист?
- На які види листів розподіляється кореспонденція ?

- Які різновиди листів вам відомі?
- Які вимоги потрібно дотримуватися при складанні листа?

Відповіді на питання надсилати на адресу викладача

Карнах Емілія Віталіївна – emiliya.karnakh@gmail.com

У темі листа вказати № групи, № уроку, прізвище та ім'я.

