



СУЧАСНЕ ДІЛЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ

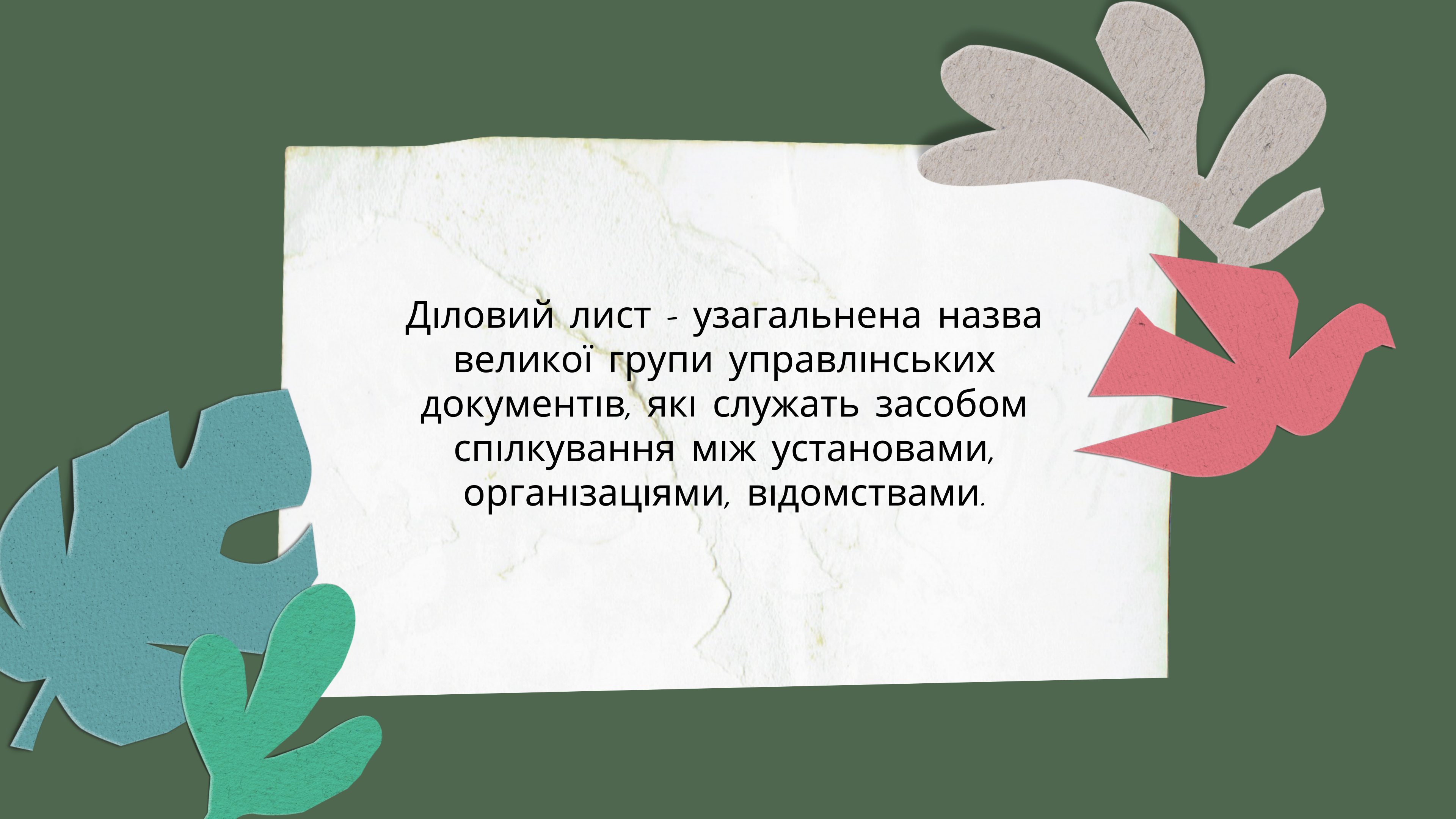
проф. Деркачова Ольга



План

1. Загальна характеристика
2. Критерії та вимоги до оформлення
3. Вимоги до написання
4. Типові помилки
5. Поради





Діловий лист - узагальнена назва великої групи управлінських документів, які служать засобом спілкування між установами, організаціями, відомствами.

ДІЛОВІ ЛИСТИ **ВІДПОВІДАЮТЬ ТАКИМ КРИТЕРІЯМ**

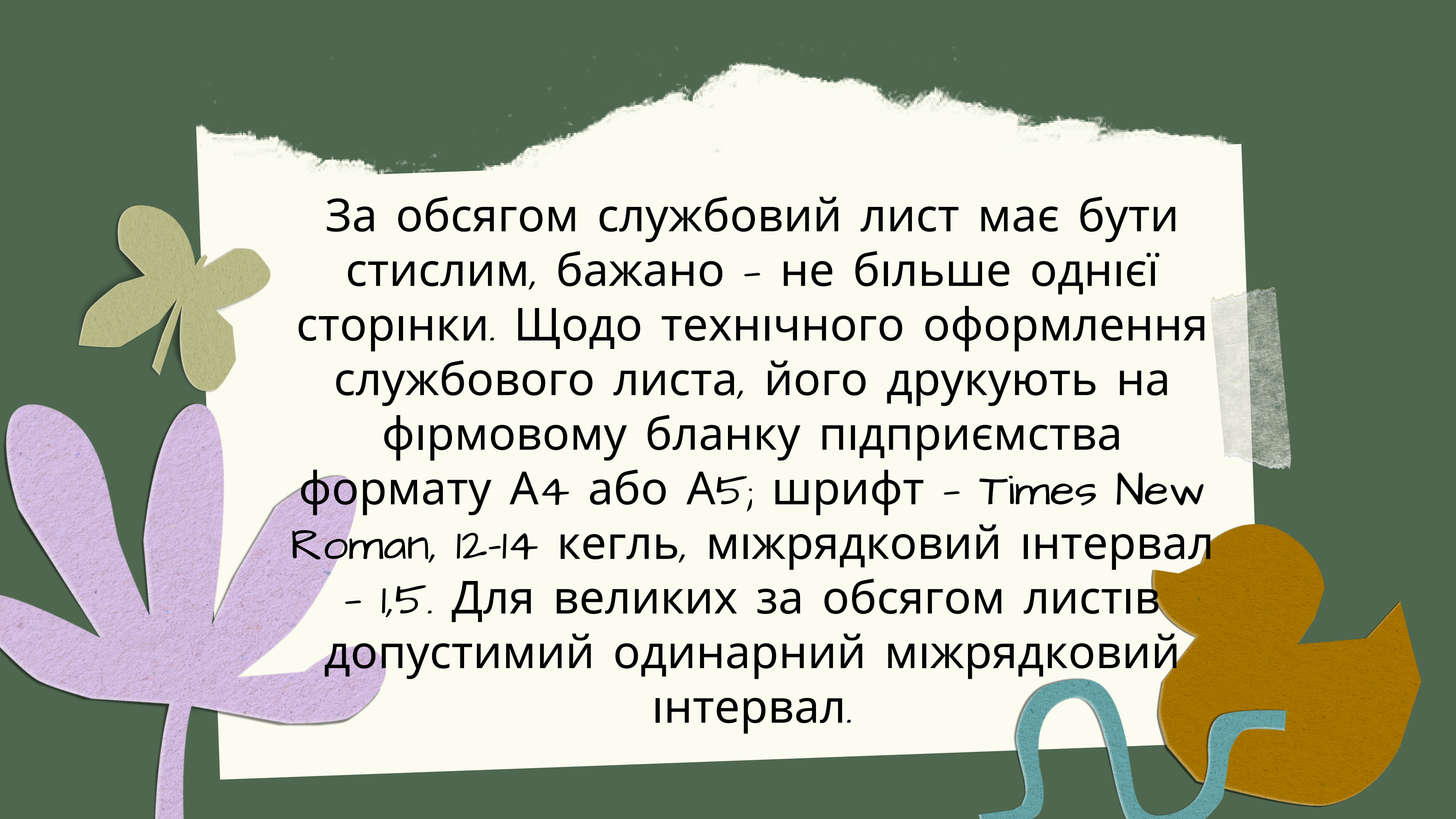
Лаконічні
Структуровані
Грамотні
Людяні





Національний стандарт ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів»

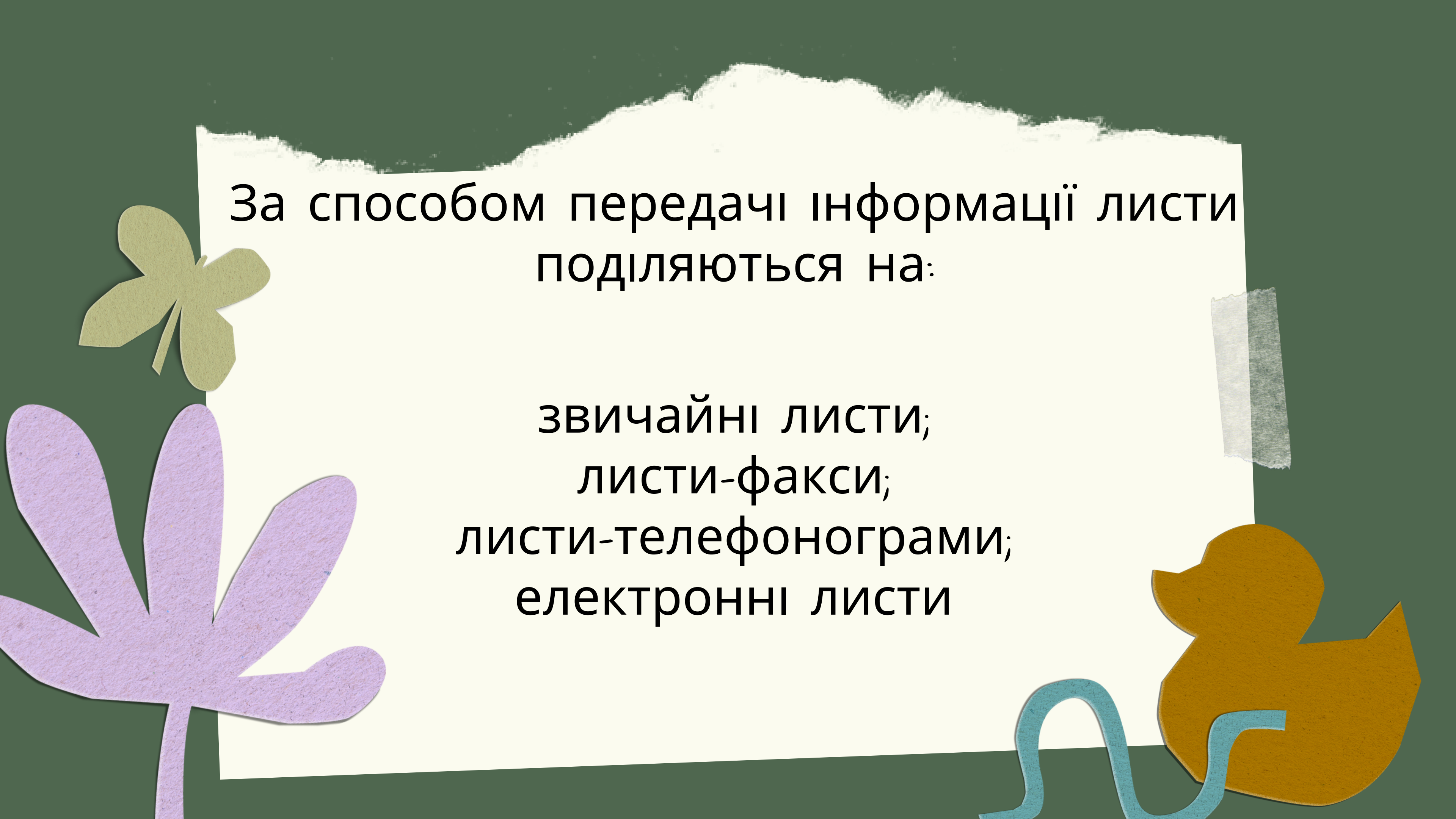




За обсягом службовий лист має бути стислим, бажано - не більше однієї сторінки. Щодо технічного оформлення службового листа, його друкують на фірмовому бланку підприємства формату А4 або А5; шрифт - Times New Roman, 12-14 кегль, міжрядковий інтервал - 1,5. Для великих за обсягом листів допустимий одинарний міжрядковий інтервал.

Офіційне листування повинно

вестись відповідно до чинного законодавства;
надходити від повноважних органів, установ, фірм і
підписуватись компетентними особами;
мати зовнішні ознаки і структуру відповідного жанру
ділового спілкування;
складатися грамотно, ретельно, без виправлень;
мати офіційно-діловий стиль викладу, включати
переконливу аргументацію, точні і зрозумілі
характеристики і висновки;
містити об'єктивні відомості про висвітлювані події і
факти; супроводжуватись необхідними доказами,
поясненнями, допоміжними матеріалами;
відповідати вимогам і правилам виготовлення
документів на певних пристроях



За способом передачі інформації листи
поділяються на:

звичайні листи;
листи-факси;
листи-телефонограми;
електронні листи



Службові листи можна поділити на:

прости
складні

За формально-діловодною
ознакою ділові листи можна
поділити на ініціативні листи і
листи-відповіді

При оформленні і опрацюванні службових листів використовуються
реквізити

Помилки у діловому листуванні

Тема листа важлива!

Тема листа повинна відображати основну мету, ідею ділового листування. Ідеальний розмір - 5 слів, максимум - 7. Якщо більше, то тема обрізається, і повністю її ваш адресат зможе побачити, лише коли перейде на сам лист. А він же може цього й не зробити.

Структура листа важлива

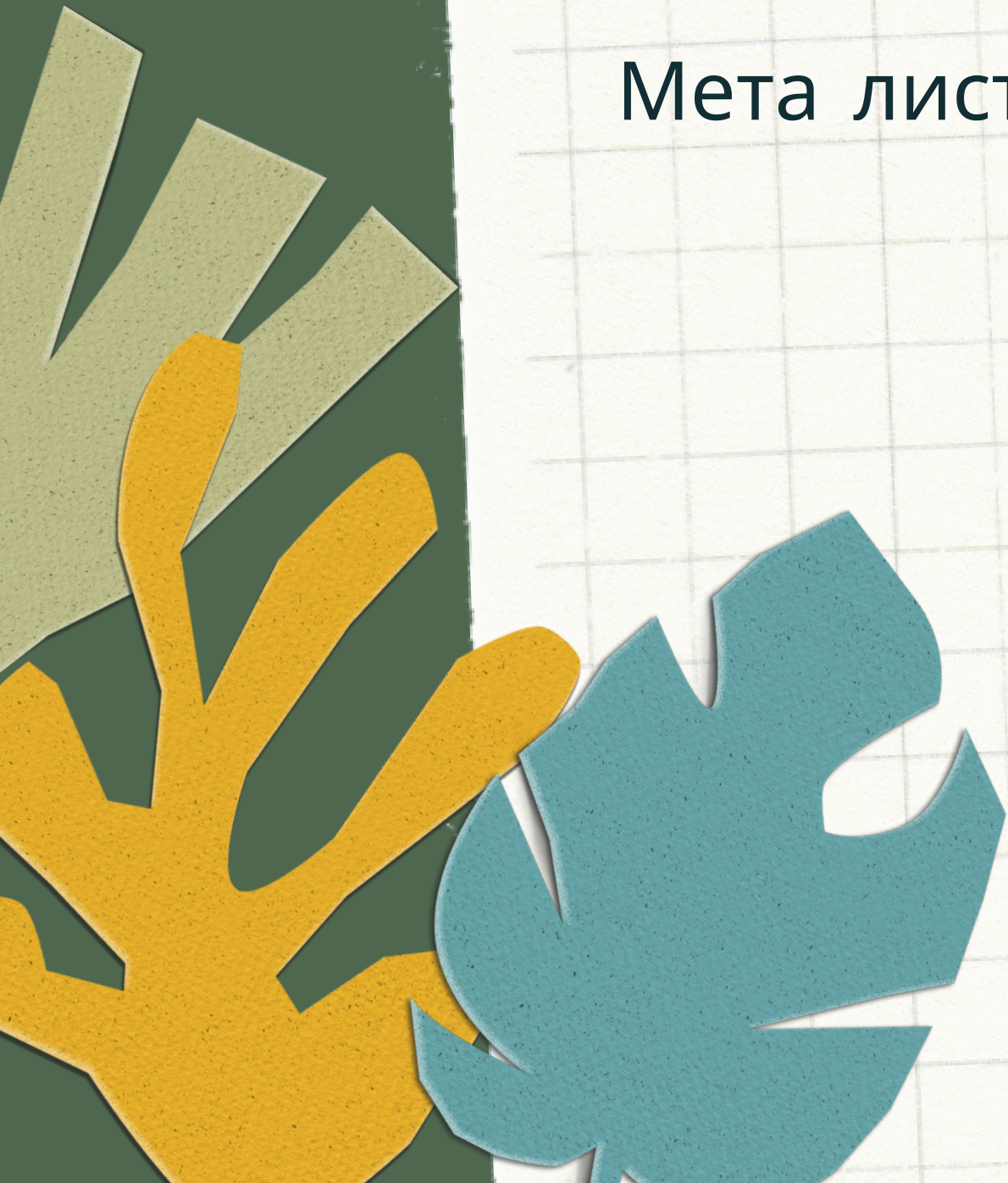
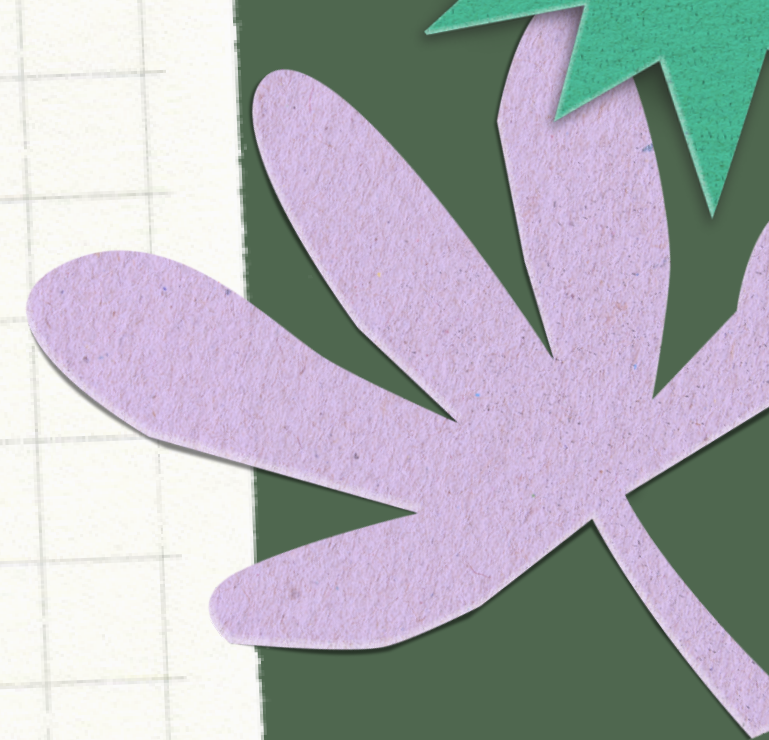
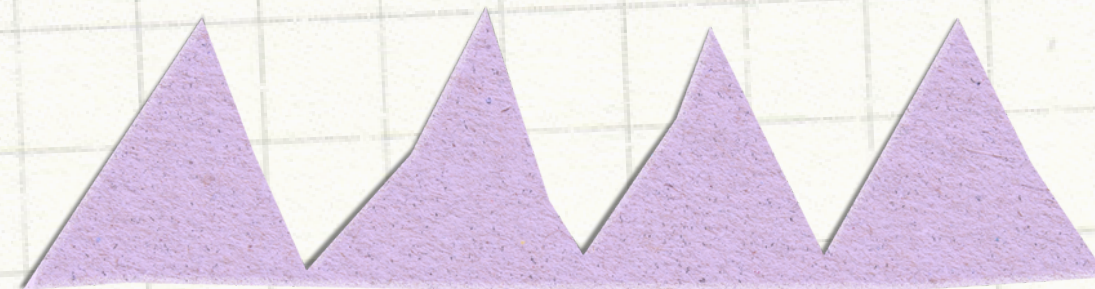
Привітання співрозмовника, презентація
автора листа


Мета листа

Деталі

Питання або спонукання до дії

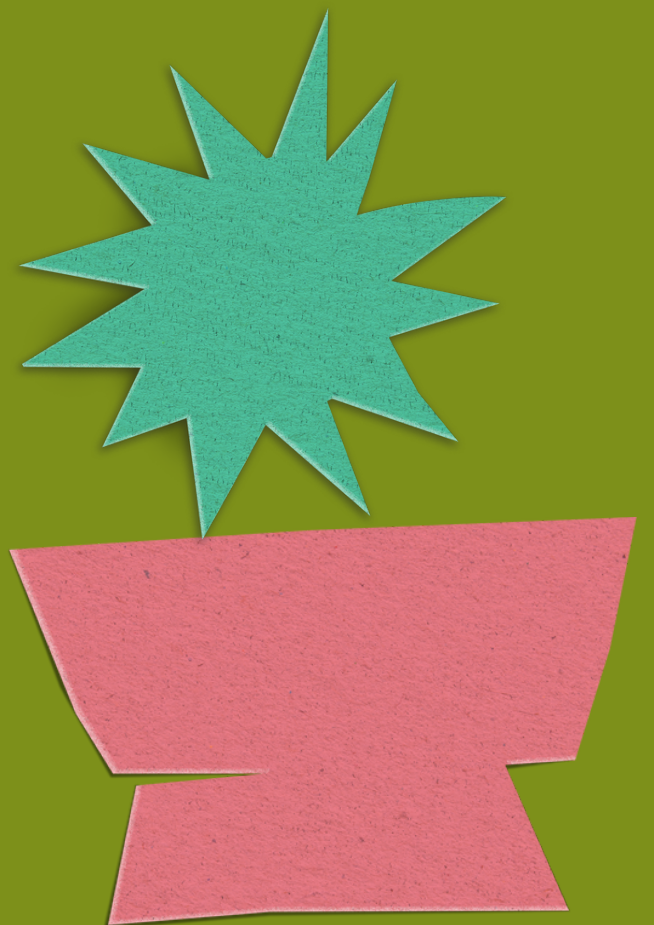
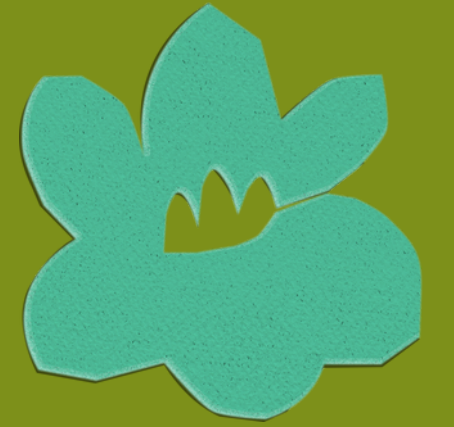
Підпис, контакти

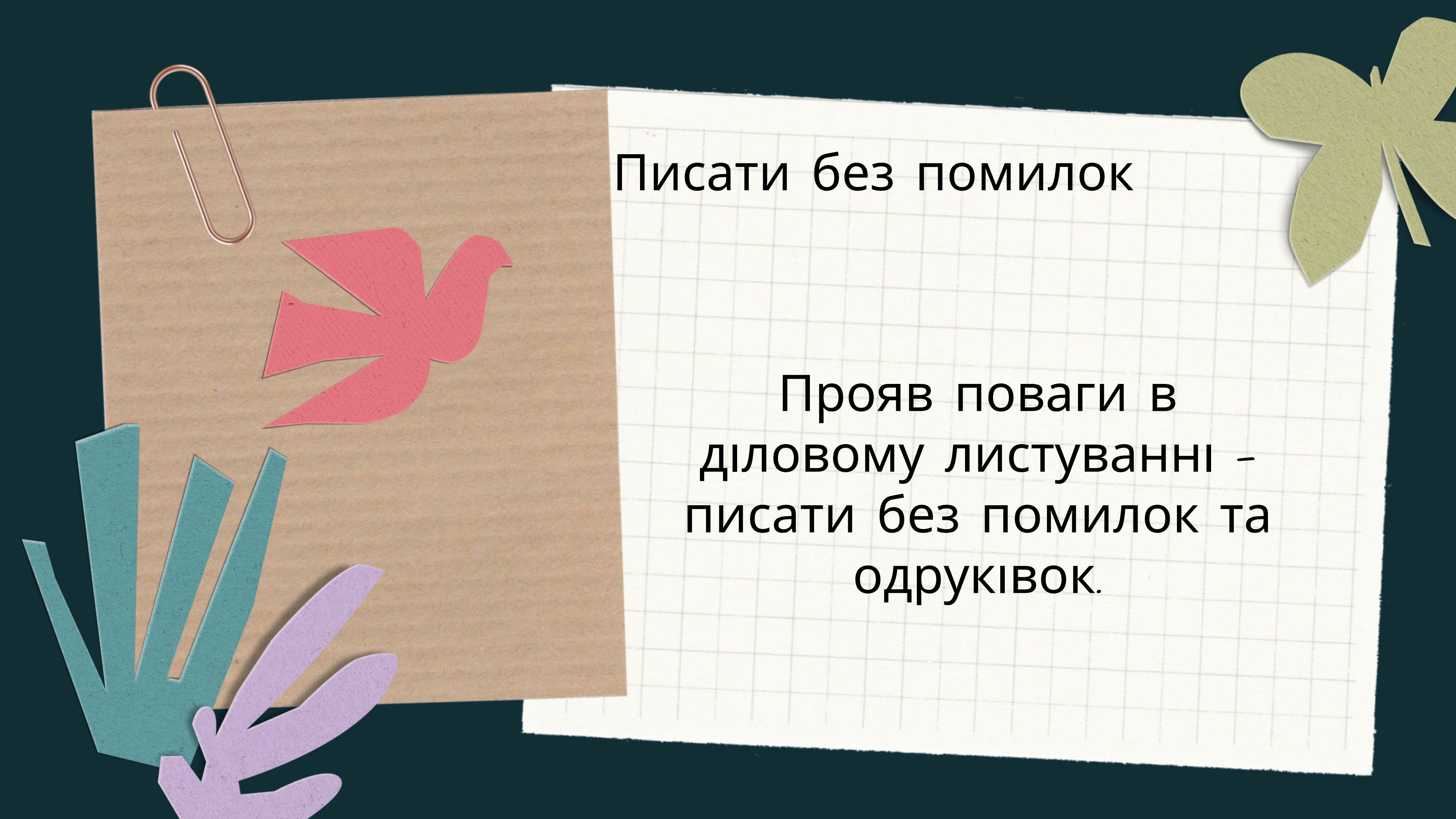




Лист - це не хаотичний потік
думок

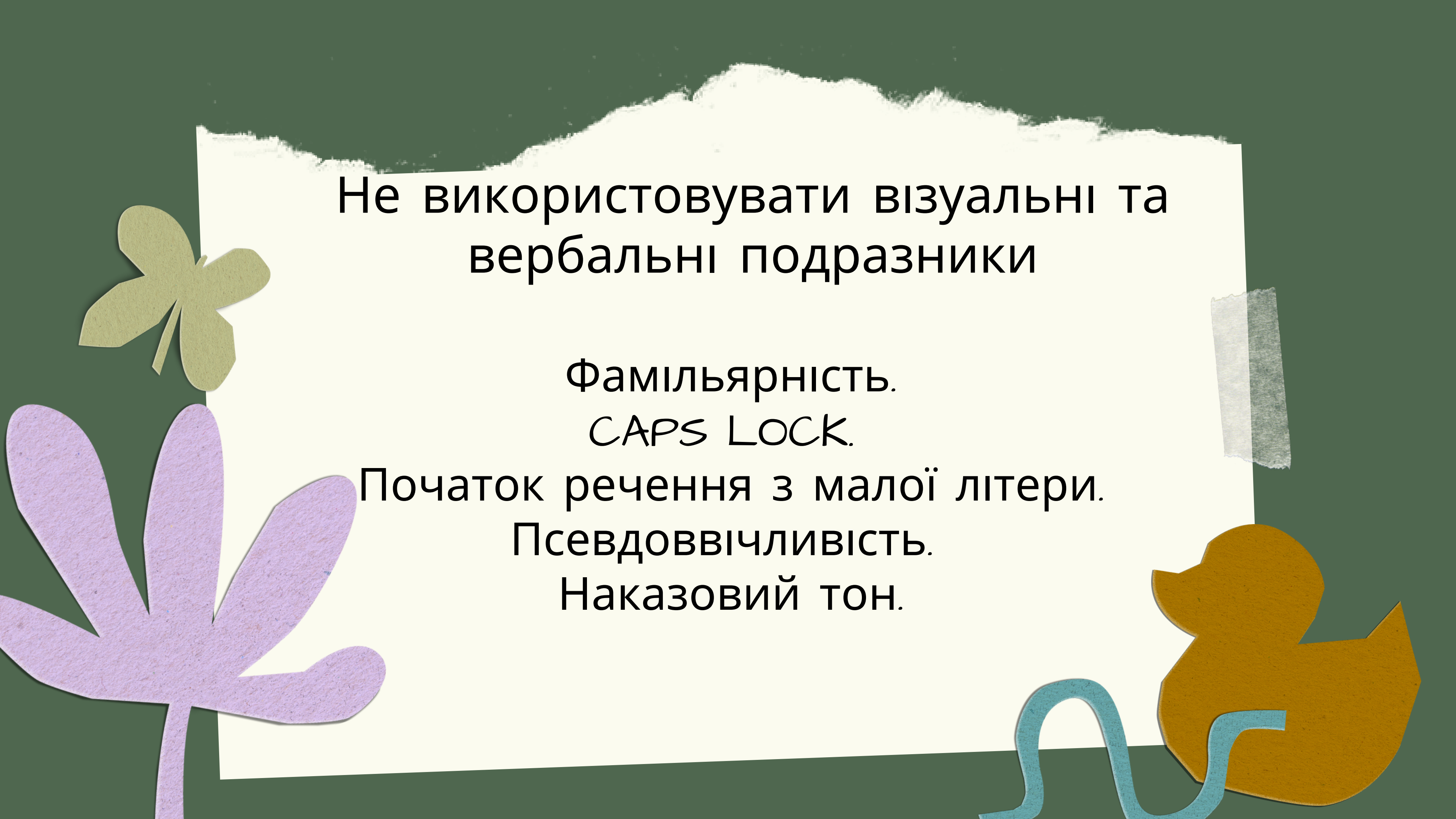
1 лист = 1 мета;
1 речення = 1 думка;
речення короткі та прості;
інформація тільки по темі;
всі деталі пов'язані між собою





Писати без помилок

Прояв поваги в
діловому листуванні -
писати без помилок та
одруківок.



Не використовувати візуальні та
вербальні подразники


Фамільярність.

CAPS LOCK.

Початок речення з малої літери.

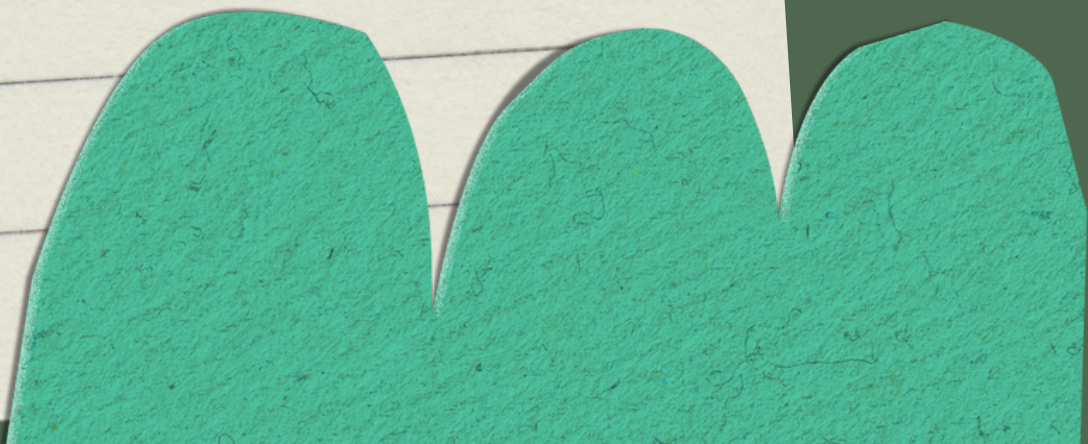
Псевдоввічливість.

Наказовий тон.



У листі повинна відчуватися
повага

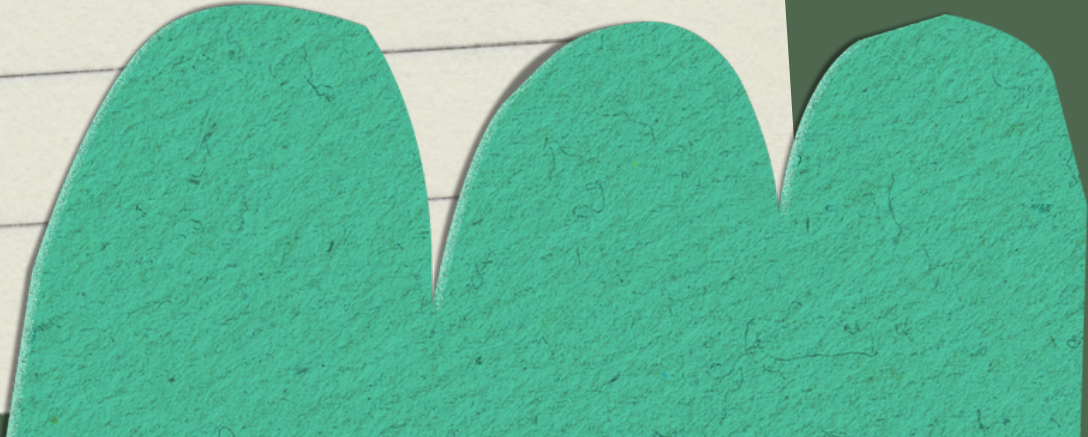
Без негативного емоційного
забарвлення;
без претензій, без особистих
почуттів





Питання відповідальності

не перекладати свої
помилки на інших
дати адресату право
вибору
повага до рботи адресата





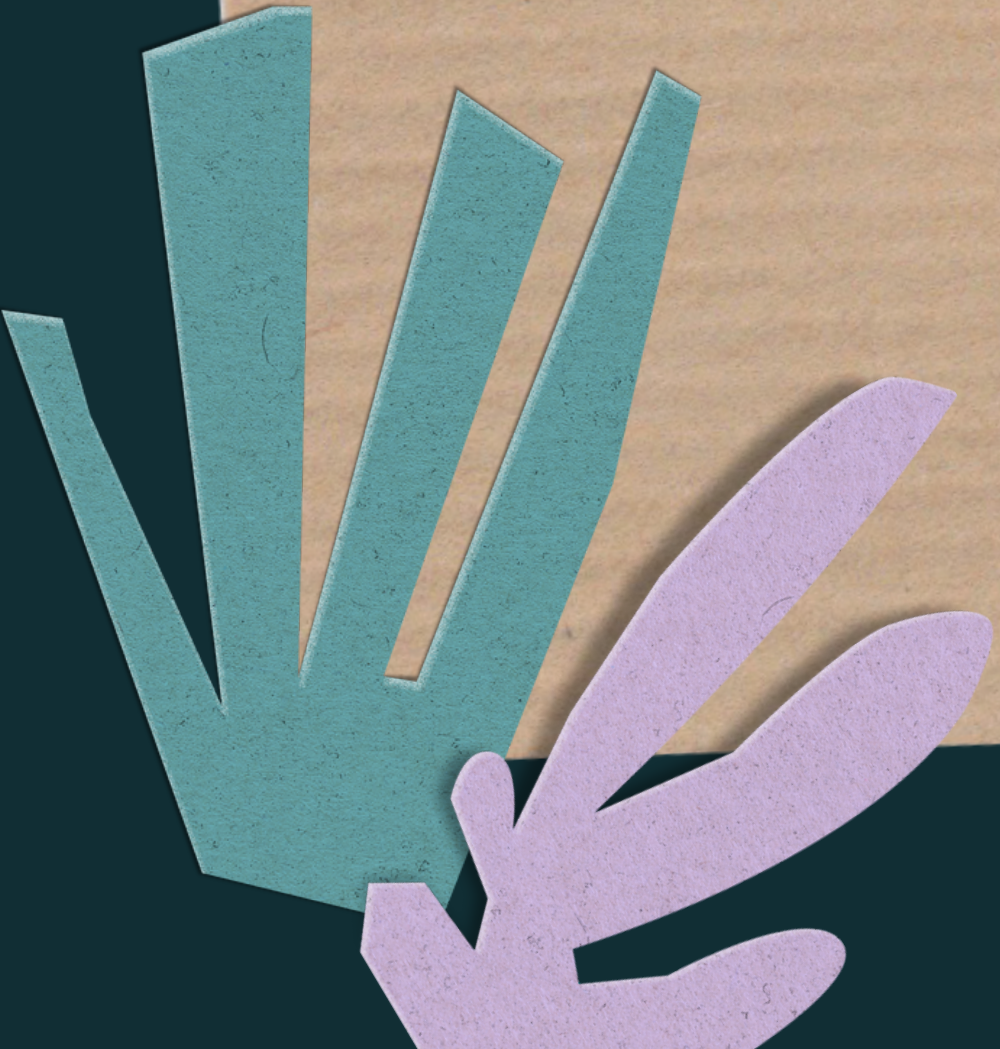

Рекомендації:

Писати виразно.
Використовувати короткі та зрозумілі фрази.

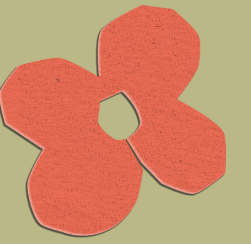
Пишіть речення кількістю 16-18 слів.
Зберігате позитивну інтонацію.
Більше конкретики, менше абстрактності.

Не захоплюватися багатослів'ям, уникати загальних канцеляризмів, застарілих зворотів і пишномовних фраз.

Використовувати загальноновживані мовні звороти.



Правила ділового листування (електронне листування):



Дотримання мовних норм

Вибачення

Тема листа

Вибір часу

Оформлення абзаців

Лист до незнайомої людини

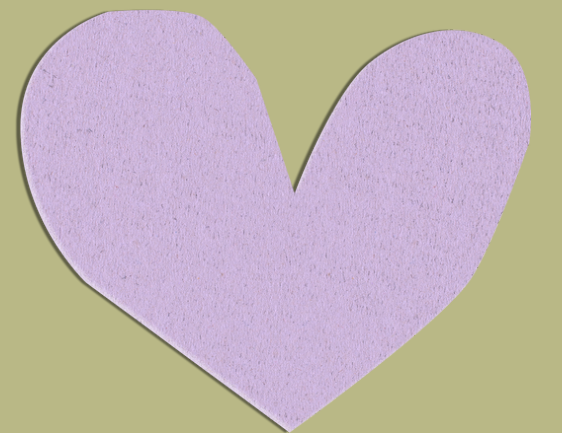
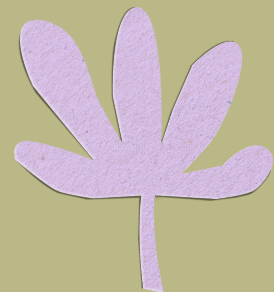
Оформлення додатків

Назва поштової скриньки

Повага особистих кордонів

Висловлення критики та схвалення

Висловлення прохання





СНІДАНОК *z* **1+1**

27

березня

ТЕЛЕЦЬ

Сьогодні не найкращий день для початку нових проектів.



08:11

ПОВЕРНУЛИ ДО УКРАЇНИ ГРУПУ ІНОЗЕМЦІВ, ЯКІ НА АВТОБУСІ ПРЯМУВАЛИ ДО МІНСЬКА

TSN.UA



Дякую за увагу

