

УДК 811.161

Чехович І. – ст. гр. МА-21, Мацюк А. – ст. гр. КІ-21

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ЕТИКЕТ СЛУЖБОВОГО ЛИСТУВАННЯ

Науковий керівник: Мацюк Г. Р.

Chekhovych I., Matsiuk A.

Ternopil Ivan Puluj National Technical University

ETIQUETTE OF OFFICIAL CORRESPONDENCE

Supervisor: Matsiuk H. R.

Ключові слова: етикет, офіційне листування.

Keywords: etiquette, official correspondence.

Важливою частиною ділового етикету є листування, що складає узагальнюючу форму ділових контактів.

Фахівці з питань ділового мовлення при написанні листів пропонують використовувати певні фрази згідно з етикетом ділового листування.

Кожен лист починається з привітання. І тут є лише одна форма – «Добрий день!» Далі звертаємося до адресата. До конкретної особи використовується ім'я та по батькові в кличному відмінку, як правило, до них додаються слова ввічливості: *шановний, вельмишановний, пане.*

Основна частина може містити подяку, якщо це лист-відповідь на запрошення (*щиро дякуємо, дозвольте подякувати*), нагадування (*нагадаю, нагадаємо*), прохання (*просимо прийняти замовлення*), «*просимо вас терміново оплатити рахунок*», «*будемо вдячні, якщо ви повідомите про...*»), відмову (*повідомляємо, що не маємо змоги...*, *дякуємо за докладені вами зусилля, але ми не можемо прийняти вашу пропозицію...*), вибачення за протермінування (*вибачте, даруйте, перепрошую*).

Діловий лист має чітку структуру й не передбачає зайвої інформації. Як у паперовому, так і в електронному листі подробиці можна подавати в додатках, що дозволить зберегти правильну структуру листа, при цьому в листі зазначається перелік цих додатків.

Закінчується лист підписом. Для цього можна використати сталі форми: «*З повагою Микола Мисик*», «*З найкращими побажаннями Микола Мисик*».

Не менш важливою є відповідь на отриманий лист. Не надавати письмову відповідь можна в межах компанії, якщо планується відповісти колезі в усній формі при зустрічі. Проте залишити «зовнішні» листи без відповіді вважається не ввічливим.

Дотримання правил етикету службового листування засвідчує повагу адресанта до адресата, його ввічливість, вихованість і сприяє налагодженню добрих стосунків між колегами, партнерами.

Список використаних джерел

1. Стрілецька М. В. Ділове листування. URL : <http://www.bizslovo.org/content/index.php/ru/diloviy-etyket/162-tel-rozмова-dilova-perepyska/660-dilove-lystuvannya.html>
2. Шевчук С, Українська мова за професійним спрямуванням. Київ, 2013. 696 с.