**Практичне заняття № 9**

**Тема: Етикет ділового листування і тонкощі особистої переписки.**

***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.

*Оформляється службовий лист на спеціальному для листів бланку формату А4 (210 х 297 міліметрів). Якщо текст листа не перевищує семи рядків, використовують бланк формату А5 (210 х 148 міліметрів).*

**Лист має такі реквізити**: дата, реєстраційний індекс, посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дається відповідь, адресат, заголовок до тексту (має відповідати на питання «про що?»), текст, відмітка про наявність додатків (у разі потреби), підпис, відмітка про виконавця. Датою листа є дата його підписання, яка повинна збігатися із датою реєстрації вихідної кореспонденції у службі діловодства.

Основним реквізитом службового листа є текст, що, як правило, складається з двох частин. У першій частині зазначається причина, підстава або обгрунтування підготовки листа чи наводяться посилання на документи, що були підставою для його складення. Друга частина включає висновки, пропозиції, прохання, рішення тощо, які розміщуються з абзацу. Як правило, у листі порушується одне питання.

Текст листа викладається від першої особи множини з використанням слів: «*просимо повідомити...» «роз’яснюємо, що..*.» або від третьої особи однини – «*міністерство інформує...», «управління вважає за доцільне*».

Виклад змісту листа має бути логічно послідовним, стислим, переконливим, спонукати адресата належним чином вирішити порушене питання.

Службовий лист мусить бути оформлено бездоганно. 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.

До підписаного листа не дозволяється вносити ніяких виправлень чи додатків. При складанні службових листів слід пам’ятати такі правила етикету:

1.  Чітко дотримуватися вимог оформлення.

2. При звертанні використовувати слова: *пан, добродій, шановний, вельмишановний.* Звертання пишеться окремим рядком і після нього ставиться знак оклику. Потрібно пам’ятати, що при безпосередньому звертанні нормою української мови є кличний відмінок.

*Наприклад*: *пане генерале,* *шановний Петре Юрійовичу,* *вельмишановний Ярославе Анатолійовичу.*

3.  Займенники *Ви, Ваш, Вас* пишуться з великої літери.

4. Виклад змісту повинен бути аргументованим, тому обов’язковими є посилання на інші документи.

Наприклад: *Згідно з Законом України* «*Про освіту» проаналізуйте...*

5.  Вимоги в тексті листа не повинні виражатися в категоричній формі. Для уникнення категоричності вживаються не особові форми дієслів, а безособові.

Наприклад, замість:

*Ми передаємо Вашу справу до суду...,*

слід писати: *Вашу справу буде передано до суду.....*

6.  Підписуючи лист, можна використати словосполучення:

*З повагою,*

*З глибокою повагою.*

Службове листування ведеться від імені установи, а не від імені посадової особи, яка підписала документ. Особистий момент у таких листах має бути зведений до мінімуму. Якщо лист складено на бланку посадової особи, текст викладається від першої особи однини — «прошу...», «пропоную...».

Службовий лист візує працівник, який створив документ, керівник структурного підрозділу установи, в якому його створено, у разі потреби (якщо в листі порушуються важливі та принципові питання) — керівники заінтересованих структурних підрозділів установи, а також заступник керівника установи відповідно до функціональних обов’язків (якщо лист повинен підписувати керівник установи).

***Класифікація службових листів*.** В основу загальної класифікації службових листів покладено блоки ознак, що будуються за різними характеристиками документа.

Кожен з блоків є критерієм для побудови класифікаційного ряду. Всередині ряду передбачається наявність однієї переважної ознаки, на основі якої відбувається поділ службових листів на підвиди та різновиди. Усі ці ряди створюють багаторівневу структуру класифікаційної схеми, що складається з підсистем.

Так, ***за метою складання*** службові листи поділяються на:

• відповіді про виконання завдань, визначених в актах органів державної влади, дорученнях вищих посадових осіб;

• відповіді на запити, звернення, а також кореспонденцію Верховної Ради України;

•  відповіді на виконання доручень установ вищого рівня;

•  відповіді на запити інших установ;

•  відповіді на звернення громадян;

•  відповіді на запити на інформацію;

•  ініціативні листи;

•  супровідні листи.

***За ступенем формалізації***ділові листи поділяються на формальні та неформальні.

***Формальні листи*** — це листи, підготовлені одним підприємством (організацією) до іншого.

*Неформальні листи* 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***розрізняють колективні та циркулярні листи.

*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.

*У 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.) Разом з рекомендаційним листом можна вкласти у конверт *свою візитну картку*

***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 тон та зі смаком, а товар, що пропонується, має хороший попит, адресати, як правило, дістають серйозний імпульс до здійснення негайних покупок.

**Завдання для студентів**

2. Проаналізуйте текст. З’ясуйте до якого з функціональних стилів він належить; означте формули звертання, тему та ін.

**Дівчинко моя!**

Зараз ніч – Різдвяна ніч. Усі воїни моєї маленької фортеці заснули. Сплять твій брат, твоя сестра. Навіть твоя мати вже спить. Я мало не розбудив поснулих пташенят, добираючись до цієї напівосвітленій кімнати. Як далеко ти від мене! Але нехай я осліпну, якщо твій образ не завжди перед моїми очима. Твій портрет - тут, на столі, і тут, біля мого серця. А де ти? Там, в казковому Парижі, танцюєш на величній театральній сцені на Єлисейських полях. Я добре знаю це, і все ж, мені здається, що в нічній тиші я чую твої кроки, бачу твої очі, які блищать, немов зорі на зимовому небі.

Я відчуваю, що ти виконуєш у цій святковій і світлій виставі роль персидської красуні, полоненої татарським ханом. Будь красунею і танцюй! Будь зіркою і сяй! Але якщо захоплення публіки тебе сп’янить, якщо аромат піднесених квітів закружить тобі голову, то сядь в куточок і прочитай мій лист, прислухайся до голосу свого серця. Я твій батько, Джеральдіно! Я – Чарлі, Чарлі Чаплін! Чи знаєш ти, скільки ночей я просиджував біля твого ліжечка, коли ти була зовсім маленькою, розповідаючи тобі казки про сплячу красуню, про невсипучого дракона? А коли сон стуляв мої старечі очі, я насміхався над ним і говорив : «Йди! Мій сон – це мрії моєї доньки !»

Я бачив твої мрії, Джеральдіно, бачив твоє майбутнє, твій сьогоднішній день. Я бачив дівчину, танцюючу на сцені, фею, літаючу по небі. Чув, як публіці говорили: «Бачите цю дівчину? Вона дочка старого блазня. Пам'ятайте, його звали Чарлі?». Так, я – Чарлі! Я – старий блазень! Сьогодні твоя черга. Танцюй! Я танцював у широких рваних штанях, а ти танцюєш у шовковому вбранні принцеси. Ці танці і грім оплесків часом будуть підносити тебе на небеса. Лети! Лети туди! Але спускайся і на землю! Ти повинна бачити життя людей, життя тих вуличних танцівників, які танцюють, тремтячи від холоду і голоду. Я був таким, як вони, Джеральдіна. У ті ночі, в ті чарівні ночі, коли ти засинала, заколисана моїми казками, я спав.

Я дивився на твоє личко, слухав удари твого сердечка і запитував себе: «Чарлі, невже це кошеня коли-небудь зрозуміє тебе?» Ти не знаєш мене, Джеральдіно. Безліч казок розповідав я тобі в ті далекі ночі, але свою казку – ніколи. А вона теж цікава. Це казка про голодного блазня, який співав і танцював у бідних кварталах Лондону, а потім збирав милостиню. Ось вона, моя казка! Я пізнав, що таке голод, що таке не мати даху над головою. Більше того, я випробував принизливий біль мандрівного блазня, у грудях якого бушував цілий океан гордості, і цю гордість боляче ранили кидаючи монети. І все ж я живий, так що залишимо це.

Краще поговоримо про тебе. Після твого імені, Джеральдіно, йде моє прізвище – Чаплін. З цим прізвищем понад сорок років я смішив людей на землі. Але плакав я більше, ніж вони сміялися.

Джеральдіно, в світі, якому ти живеш, існують не одні тільки танці й музика! Опівночі, коли ти виходиш з величної зали, ти можеш забути багатих шанувальників, але не забувай запитати в таксиста, який повезе тебе додому, про його дружину. І, якщо вона вагітна, якщо у них немає грошей на пелюшки для майбутньої дитини, поклади гроші йому в кишеню. Я розпорядився, щоб у банку оплачували твої витрати, але всім іншим плати за рахунком. Час від часу їздь у метро, або на автобусі, ходи пішки і оглядай місто.

Придивляйся до людей! Дивися на вдів і сиріт! І хоча б один раз на день кажи собі: «Я така ж, як вони». Так, ти одна з них, дівчинко! Більше того, мистецтво, перш ніж дати людині крила, щоб вона могла злетіти вгору, зазвичай ламає їй ноги. І якщо настане день, коли ти відчуєш себе вище публіки, одразу ж кидай сцену. На першому ж таксі їдь в околиці Парижа. Я знаю їх дуже добре! Там ти побачиш багато танцівниць, гарніших і граційніших за тебе. Сліпучого світла прожекторів твого театру там не буде зовсім. Прожектор для них – місяць. Вдивися гарненько, вдивися! Чи не танцюють вони краще за тебе?

Зізнайся, моя дівчинко, завжди знайдеться той, хто танцює краще за тебе, хто грає краще за тебе! І пам'ятай: у сім'ї Чарлі не було такого нахаби, який вилаяв би візника або посміявся над жебраком, що сидить на березі Сени. Я помру, але ти будеш житии!

Я хочу, щоб ти ніколи не знала бідності. З цим листом посилаю тобі чекову книжку, щоб ти могла витрачати, скільки забажаєш. Але коли витратиш два франки, не забудь нагадати собі, що третя монета – не твоя. Вона повинна належати незнайомій людині, яка її потребує. А такого ти легко зможеш знайти. Варто тільки захотіти побачити цих незнайомих нужденних, і ти зустрінеш їх всюди. Я говорю з тобою про гроші, бо пізнав їх диявольську силу. Я чимало часу провів у цирку. І завжди дуже хвилювався за канатохідців.

Але мушу тобі сказати, що люди частіше падають на твердій землі, ніж канатохідці з ненадійного канату. Може бути, в один із званих вечорів тебе засліпить блиск якого-небудь діаманта. У цей же момент він стане для тебе небезпечним канатом, і падіння для тебе неминуче. Може бути, в один прекрасний день тебе полонить прекрасне обличчя якогось принца . У цей же день ти станеш недосвідченим канатохідцем, а недосвідчені падають завжди. Не продавай свого серця за золото і коштовності. Знай, що самий величезний діамант - це сонце. На щастя, воно сяє для всіх. А коли прийде час, і ти полюбиш, то люби цю людину всім серцем.

Я сказав твоїй матері, щоб вона написала тобі про це. Вона розуміє в любові більше мене, і їй краще самій поговорити з тобою про це. Робота у тебе важка, я знаю це. Твоє тіло прикрите лише шматком шовку. Заради мистецтва можна з'явитися на сцені і оголеним, але повернутися звідти треба не тільки одягненим, але і більш чистим. Я старий, і може бути, мої слова звучать смішно. Але, по-моєму, твоє оголене тіло повинно належати тому, хто полюбить твою оголену душу. Не страшно, якщо твоя думка з цього питання десятирічної давності належить від'їжджаючому часу. Не бійся, ці десять років не зістарять тебе. Але як би там не було, я хочу, щоб ти була останньою людиною з тих, хто стане підданим землі голих

Я знаю, що батьки і діти ведуть між собою вічний поєдинок. Воюй зі мною, з моїми думками, дівчинко моя! Я не люблю покірних дітей. І поки з моїх очей не потекли сльози на цей лист, я хочу вірити, що сьогоднішня різдвяна ніч - ніч чудес.

Мені хочеться, щоб сталося диво, і ти дійсно все зрозуміла, що я хотів тобі сказати. Чарлі вже постарів, Джеральдіна. Рано чи пізно замість білої сукні для сцени тобі доведеться надіти траур, щоб прийти до моєї могили. Зараз я не хочу засмучувати тебе. Тільки час від часу вдивлятися в дзеркало - там ти побачиш мої риси. У твоїх жилах тече моя кров. Навіть тоді, коли кров в моїх жилах охолоне, я хочу, щоб ти не забула свого батька Чарлі. Я не був ангелом, але завжди прагнув бути людиною. Постарайся і ти.

Цілую тебе, Джеральдіна!

Твій Чарлі.

Грудень 1965 р.

***Перегляньте відео, поміркуйте, що стало основою для музичного твору Арсена Мірзояна:***

[***https://www.youtube.com/watch?v=UAGNwAh45Xg***](https://www.youtube.com/watch?v=UAGNwAh45Xg)

Дівчинка моя,

Ти далеко від мене,

Напевно спиш...

Казка в кожного своя:

Мені Лондон, тобі Париж.

І я – вже старий блазень,

А у тебе ще цілий світ.

Тож не бійся поразок!

Я – твій Чарлі! Привіт!..

*Приспів:*

Джеральдіна!..

Я не янголом був, а вже ж...

Джеральдіна!..

Якщо любиш, то не втечеш!..

Джеральдіна!..

Третій франк, пам'ятай, не твій...

Джеральдіна!..

Без кохання не йдуть до мрій!..

В твоєму світі,

Як підносять овації, то лети!

Але кожної миті пам'ятай,

Ліпше впасти, ніж просто піти..

Завжди знайдуться кращі,

Кращих за тебе десь носить світ...

Зізнаватися важче...

Я – твій Чарлі! Привіт!..

*Приспів.*

Танцюй, моя Джеральдіна!..

Щоб не думала,

Я – твій Чарлі! Привіт!..

*Приспів.*