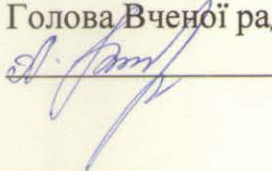


МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

Навчально-науковий інститут гуманітарних наук
Кафедра журналістики, української словесності та культури

Затверджено
Вченою радою Інституту
протокол від 18.10 2021 № 6
Голова Вченої ради Інституту
 Л. А. Весельська

Методична розробка
до проведення самостійної роботи
з навчальної дисципліни «Службове та дипломатичне листування»
для підготовки здобувачів вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня
денної та заочної форм навчання
галузі знань 29 «Міжнародні відносини»
спеціальності 293 «Міжнародне право»
Освітньо-професійна програма «Міжнародне право»

Методична розробка до проведення самостійної роботи складена на основі робочої програми навчальної дисципліни «Службове та дипломатичне листування», затвердженої Науково-методичною радою Університету 17.12.2020 протокол № 10.

Укладач



Т. М. Сукаленко, д. філол. н., доцент,
професор кафедри журналістики,
української словесності та культури

Рецензенти:



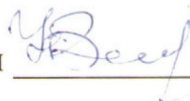
Л. М. Марчук, д. філол. н., професор,
завідувач кафедри української мови
Кам'янець-Подільського національного
університету імені Івана Огієнка



Н. Б. Новицька, д. ю. н., с. н. с.,
завідувач кафедри фінансового права
ННІ права Університету ДФС України

Розглянуто і схвалено кафедрою журналістики, української словесності та культури «13» 10 2021, протокол № 4.

Завідувач кафедри



Н. І. Зикун, д. н. із соц. ком., професор

Зміст

Передмова	4
Тема 1. Засади службового листування в Україні	5
Тема 2. Етикет службового листування	14
Тема 3. Вимоги до укладання різних типів листів	25
Тема 4. Найтипівіші помилки в мові службових листів	35
Тема 5. Дипломатичне листування як важливий аспект дипломатичної практики	42
Тема 6. Міжнародне листування: основні вимоги до оформлення	48
Тема 7. Різновиди сучасних документів дипломатичного листування	57
Тема 8. Документи для забезпечення міжнародних заходів	62
Рекомендована література	73

ВСТУП

У дипломатичній галузі важливим є вміння складати відповідно до міжнародних стандартів документи, які також підтримували б зовнішньополітичні інтереси держави. Листування є сучасним засобом комунікації між країнами. За допомогою листування здійснюється обмін важливою інформацією, проводяться переговори, забезпечуються зовнішньополітичні та внутрішньовідомчі заходи МЗС України. Від якості, точності, грамотності укладених документів залежить успіх вирішення важливих питань.

Методична розробка дасть змогу сформувати у здобувачів вищої освіти за спеціальністю «Міжнародне право» вміння й навички укладати необхідні документи службового і дипломатичного листування відповідно до різних комунікативних ситуацій та визначених завдань.

Методична розробка до проведення самостійної роботи з навчальної дисципліни «Службове та дипломатичне листування» розроблена для студентів денної та заочної форм навчання згідно з робочою програмою курсу, затвердженою у 2020 році.

Мета самостійної роботи студентів полягає в оволодінні додатковими знаннями, виробленні фахових та дослідницьких вмінь та навичок.

Самостійна робота студентів передбачає опрацювання лекційного матеріалу, вивчення основної та додаткової літератури, відповідей на запитання для самоконтролю, виконання тестів для самоконтролю та завдань для самостійної роботи.

Пропоновані навчальні матеріали і завдання спрямовано на розвиток критичного мислення здобувачів вищої освіти, рефлексію їх навчальної діяльності, науково-дослідницьку роботу.

Методична розробка містить теоретичний матеріал, ключові терміни та поняття, питання для самоперевірки, тести для самоконтролю, тести для самоконтролю, рекомендовані літературні джерела.

Підсумковий контроль здійснюється під час проведення заліку. До заліку допускаються студенти, які опрацювали теми, винесені на семінарське заняття, виконали самостійну та індивідуально-консультаційну роботу.

МОДУЛЬ 1 СЛУЖБОВЕ ЛИСТУВАННЯ В ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ

ТЕМА 1. ЗАСАДИ СЛУЖБОВОГО ЛИСТУВАННЯ В УКРАЇНІ

Мета: визначити законодавчі та нормативно-методичні основи службового листування, розкрити поняття «службове листування», розглянути історію службового листування, схарактеризувати сучасний стан розвитку службового листування в Україні.

Теоретичний матеріал

1. Законодавчі та нормативно-методичні основи службового листування

Під законодавчою та нормативно-методичною базою ділового листування прийнято розуміти комплекс правових положень, вимог і методів, які в сукупності встановлюють норми створення і обробки документів.

Цей комплекс включає:

- закони;
- нормативно-правові акти органів влади;
- нормативно-правові акти суб'єктів;
- державні стандарти;
- міжгалузеві нормативно-методичні документи, що регламентують роботу з документами.

Законодавчими актами регулюються вимоги до документів, що пересилаються за допомогою різноманітних засобів зв'язку (пошта, телеграф, факсимільні і електронні повідомлення).

Ці правила визначають комплекс вимог до упаковки, адресність, пересилання листів, поштових карток. Постановою Кабінету Міністрів України (від 22 грудня 1997 р. № 1446) затверджені Правила користування послугами поштового зв'язку.

Створені законодавчі норми документування та роботи з документами, які є правовою основою процесів інформатизації.

У 2006 році було прийнято «Правила забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах» (постанова Кабінету Міністрів України від 29 березня 2006 р. № 373).

Деякі акти містять норми, які необхідно враховувати в процесі листування.

Офіційне використання державної мови закріплено Законом України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» (м. Київ, 25 квітня 2019 року, № 2704).

У Розділі IV «Застосування державної мови в роботі органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій державної і комунальної форм власності» в статті 13 «Застосування державної мови в нормативних актах, діловодстві та документообігу» в пункті 1 зазначено: «Мовою нормативно-правових актів і актів індивідуальної дії, діловодства і документообігу органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та органів місцевого самоврядування є державна мова».

У п. 7 цієї статті читаємо: «Органи державної влади, органи влади Автономної Республіки Крим та органи місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації державної і комунальної форм власності в листуванні з іноземними адресатами можуть застосовувати іншу мову, ніж державна».

У розділі V «Застосування української мови як державної в публічних сферах» в статті 37 «Державна мова у сфері діловодства, документообігу, листування і звітності громадських об'єднань, політичних партій та інших юридичних осіб» у п. 1 записано: «Мовою листування громадських об'єднань, політичних партій та інших юридичних осіб,

zareєстрованих в Україні, з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної і комунальної форм власності в Україні є державна мова».

Збільшення кількості електронних документів у загальному документообігу, зростання кількості ділових листів, які укладаються в електронній формі, зумовили затвердження їх на законодавчому рівні (Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 р. № 851-IV).

Стаття 31 Конституції України гарантує недоторканність усіх видів поштово-телеграфних відправлень (листів, телеграм, повідомлень, переказів), телефонних розмов тощо. Таємниця листування означає категоричну заборону ознайомлюватися й розголошувати зміст кореспонденції, телефонної розмови з будь-якого приводу. Винятки можуть бути встановлені тільки судом з метою запобігання злочину чи з'ясування істини під час розслідування кримінальної справи, якщо іншим способом отримати необхідну інформацію неможливо.

Розроблені законодавчі норми спрямовані на надання юридичної сили документам на різних носіях.

2. Поняття про службове листування

Основними засобами обміну інформацією між діловими партнерами є телефон, поштові повідомлення, телефакс та електронна пошта (e-mail). Основною одиницею комерційної кореспонденції є комерційний (діловий) лист.

Службові листи – загальна назва великої групи управлінських документів, які слугують засобом спілкування з установами та приватними особами.

Аналогічне визначення подає І. Плотницька: «службовий лист – це документ, за допомогою якого відбувається письмове спілкування між установами, організаціями й особами» (І. Плотницька, с. 80).

Службові листи, як слушно зазначає Т. Б. Гриценко, належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами.

Службові листи застосовують для розв'язання численних оперативних питань, що виникають в управлінській діяльності: запити, повідомлення, запрошення, претензії, зміни, уточнення, завдання, з'ясування, нагадування, підтвердження, рекомендації, пропозиції, зауваження, прохання, вимоги і т. ін.

Текст службового листа має висвітлювати лише одне питання. Головна мета службового листа – спонукати до дії, переконувати, доводити, пояснювати. Цього досягають зрозумілістю, чіткістю та стислістю тексту. Рекомендується в тексті листів уникати категоричних виразів з уживанням конструкції на зразок: *напевне, як і раніше, як відомо, якщо можливо* і т. ін. Тон листа має бути нейтральним.

Форми листів, які використовуються в установах, дуже різноманітні і поділяються на 2 групи: 1) листи, що вимагають відповіді: лист-запит, лист-звернення, лист-пропозиція, лист-вимога, лист-розпорядження, супровідний лист тощо; 2) листи, що не вимагають відповіді: листи-відповіді, інформаційні, рекламні, гарантійні, листи-підтвердження тощо.

Листи-запити і **листи-відповіді** – найпоширеніший тип службової кореспонденції.

Необхідно пам'ятати: листи-відповіді мають містити такий реквізит: посилання на номер і дату вхідного документа. Це дозволяє (при отриманні листа-відповіді) швидко й легко знайти копію листа-запиту у справі, ознайомитися з ним, а також відразу зрозуміти зміст відповіді.

Реквізити службових листів:

- 1) назва й адреса організації відправника листа;
- 2) номер і дата листа;
- 3) назва й адреса одержувача листа;

- 4) заголовок;
- 5) номер і дата листа, що правив за основу для складання відповіді;
- 6) текст листа;
- 7) перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;
- 8) підпис керівника;
- 9) віза виконавця (підпис на копії).

Листи можна писати на стандартних друкарських бланках або на чистих аркушах паперу.

Лист, який пишеться на бланку, містить: емблему (якщо вона є), назву відомства й структурного підрозділу, адресу, номер листа, телеграфний шифр, номер розрахункового рахунка, трафаретизовані частини тексту.

Отже, лист – це поширений вид документації, один із способів обміну інформацією. Сучасний службовий лист використовують в усіх сферах службової і ділової діяльності. Він є носієм інформації, функціонує як необхідний елемент внутрішньої організації будь-якої установи, та підприємстві забезпечує взаємодію їх частин.

3. З історії службового листування

Історія виникнення службового листа починається майже одночасно з появою писемності у тих чи інших народів світу. Традиція листування має багатовікову історію, тож до нас дійшли сотні тисяч клинописних текстів, які повідомляють науковцям про побут, природу, історію, науку та культуру стародавніх народів. Найбільший відсоток інформації становлять державне листування, облікові та статистичні дані величезного бюрократичного управлінського апарату.

На нашу думку, варто стисло схарактеризувати історичні періоди службового листування.

Лист – це один із видів історичних джерел для вивчення політичного життя, ідейної боротьби, культури, побуту, а також соціально-економічних відносин того суспільства, учасником якого є автор листа. Листи – це надзвичайно рухливе джерело, на яке, в свою чергу, впливає багато чинників, таких як, зокрема, час написання листа та історичне середовище, характерне для кожного певного періоду. Тому дуже важливого дослідити всі етапи історії розвитку службового листа.

Службовий лист – офіційний документ, за допомогою якого ведуться переговори та налагоджується співпраця юридичних та фізичних осіб.

Службовий лист – це результат будь-якої управлінської діяльності установи, підприємства чи організації.

І. Н. Войцехівська, В. П. Ляхоцький у короткому історичному нарисі зазначають, що найдавніші листи припадають на 2400 – 2200 рр. до н.е. – це листи індійського царя Стратобата до Семіраміди, царя Прета Аргоського до лікійського царя тощо. І вже тоді текст листа мав обов'язкові елементи форм звертання й висловлювання думок. Листи тоді писали так звані епістолографи (висока та почесна посада в Єгипті), які вчилися перетворювати лист на самостійний вид словесної майстерності, та водночас він був стислим і простим.

Історики пояснюють виникнення листування та інші рукописні або друквані тексти як потребу в територіальній передачі інформації, коли безпосереднє спілкування між людьми було неможливо. Зміст повідомлення переносився на камінь, кору дерева і містив особисті відомості, попередження небезпеки, привітання, настанови тощо.

Згодом такий вид спілкування вийшов на рівень відносин цілих груп людей і завдяки своїм функціям – інформативній і комунікативній, а також через обов'язкову письмову фіксацію, – сформувався як первинний мовний жанр, тобто як певний, відносно стійкий тематичний, композиційний і стилістичний тип висловлювання. М. М. Бахтін показав існування таких істотних ознак мовних жанрів, як: концепція адресата, предметно-тематична змістовність, тип експресивності інтонації.

У Стародавньому Єгипті «писали листи», користуючись чітко відпрацьованою структурою, яка мала певний смисловий зміст і традиційну для того часу форму звертання. Цьому унікальному вмінню вчилися в риторських школах, оскільки посада епістолога вважалася дуже важливою.

Вперше теорія епістолярного стилю виникла в філософській школі Арістотеля. Суть її полягала в сприйнятті змісту листа через «образ епохи», культурне середовище, формування думки тощо. На думку творців теорії, завдяки такій формі самовираження має зникнути просторова відчуженість адресатів і виникнути ілюзія їх присутності. Така теорія висувала низку вимог до написання листа: виклад змісту через невелику кількість слів, застосування повсякденного мовлення, звичного для кореспондента; показу кращих моральних якостей і висловлення щирих побажань.

Із ранніх листів античності до нас дійшли листи Сократа, Платона і Арістотеля.

О. Новіцька зауважує: «Епоха античності налічує велику кількість пам'яток різних епох, численних авторів та різного змісту листів, починаючи від листування між приватними особами, завершуючи посланнями, що адресовані широкому загалу. Написання листів підпорядковувалося чітким стилістичним нормам, розробленими риторикою, що в подальшому зводяться в правила для написання листів».

У другому ст. до н. е. відкривалися риторські школи в Римі, які сприяли появі епістолярної публіцистики. Згодом кількість листів зростала (див. листи Цицерона і Сенеки). Цицерон, епістолярна спадщина якого налічує близько 800 листів, систематизував листи за трьома ознаками: за їхніми тоном – інтимні і публічні, за відносинами між кореспондентами – офіційні та особисті; за змістом – прості, серйозні, дружні, жартівливі.

«Листи Марка Тулія Цицерона» поділяться на дві групи: листи Аттика і листи до близьких. Перші не були призначені для широкого кола читачів, в листах простежується піввікова дружба, яка була важливою частиною обох адресатів. Ці відносини розкривають справжні людські якості Цицерона. У листах автор радить і підтримує Аттика, висловлює власні міркування щодо тодішнього політичного стану і моральності римського суспільства. Відносини Марка Тулія з близькими були тепліші, ніж це було прийнято в традиційних римських родинах.

Одним із великих діячів того часу був Луцій Анней Сенека, чиї листи мали виховний зміст. «Моральні листи до Луція» закликають жити в злагоді з природою, гідно витримувати життєві труднощі, духовно зростати.

У Київській Русі культивувався такий тип листа, як «дружній», однак він не отримав очікуваного поширення в XV ст., став популярним лише в XVII ст.

Послання-повчання – основний тип листування, що дійшов до нас з давнього періоду цієї епохи. Епістолярні пам'ятки Київської Русі дозволяють побачити минуле через пряму мову тогочасних авторів послань: Феодосія Печерського, митрополита Климента Смолятича, Володимира Мономаха та інших діячів тієї епохи, які в своїх повчаннях виховували почуття патріотизму, доносили норми моралі і пропагували дотримання християнських заповідей.

Загалом за часів Київської Русі листи називалися «грамотою». Епістолярні тексти того часу за формою були близькими до княжих грамот. У XIV ст. для визначення ділових документів застосовується термін «лист», який з часом повністю витіснив попередню назву «грамота».

З кожною епохою епістолярний етикет змінювався, якщо в античні часи лист складався з трьох частин (вступна, головна і заключна), то в Середньовіччі – з п'яти (вітання, преамбула, виклад справ, прохання і заключна частина). У цей період сформувалися стандартні схеми написання листів, відхилення від яких вважалося неприпустимим, оскільки в епістолярії відображалася освіченість, культура, духовний світ автора.

У кінці середньовіччя епістолярна творчість в Європі сягає свого апогею, що дозволило історикам XVIII ст. вважати «золотим століттям» епістолярної спадщини.

У середньовіччі виникає навчальний предмет з мистецтва написання листа. *І. Н. Войцехівська, В. П. Ляхоцький* наголошують на тому, що в цей період листи вже мали своєрідну архітектоніку, деконкретизацію змісту послання тощо.

Засновниками становлення епістолярного жанру в українській педагогіці були Іван Вишенський, Григорій Сковорода, Іван Котляревський, які окреслювали виховні принципи в листах, розглядали проблеми відродження духовності і національної культури, питання освіти і виховання, пропагували ідеї рівності всіх людей. Їх адресатами були письменники, історики, церковні діячі та родичі.

Епістолярний жанр цього часу поділяють на такі типи: офіційне, приватне, публіцистичне, любовне тощо. Листування стало містити більше інформації під час спілкування людей, напевно було пов'язане з появою іншого виду зв'язку – телефону, який дозволяв стисло обмінюватися повідомленнями. Саме цей факт суттєво вплинув на подальший розвиток епістолярного жанру, функціональне призначення якого значно змінилося в кінці XIX ст. Поряд з інформативною і психологічною функціями листування з'являється нова – встановлення і підтримання ділових контактів (комерційний лист).

Епістолярному жанру XX ст. притаманна експресивна мова і стиль, інтимність, орієнтація на конкретного адресата, внутрішній драматизм і психологізм приватної кореспонденції, які привертати увагу художників.

Величезний масив приватної кореспонденції лишила у спадок нащадкам візантійська епоха. Публікації листів видатних європейських гуманістів стали значною подією в культурному житті Західної Європи.

Кінець XVI – поч. XVIII ст. у давній українській епістолографії позначений піднесенням полемічного й гумористично-сатиричних жанрів. Досить згадати хоча б „Листування запорожців з турецьким султаном”, що з'явилося як пародія на дипломатичний епістолярний етикет XV – XVI ст., зокрема на листи турецьких султанів і кримських ханів. Послання стало першим вітчизняним витвором письменства, оприлюдненим на Заході 1683 р. в перекладі німецькою мовою.

Цікаві зразки відкритого листування в подальші епохи отримуємо у творчості Г. Сковороди, Ф. Прокоповича, І. Мазепи, Г. Квітки-Основ'яненка.

Визначним етапом у розвитку українського епістолярію стало листування Т. Шевченка рідною мовою. Якщо у кореспонденціях попередників поета (І. Котляревський, Є. Гребінка, Г. Квітка– Основ'яненко) переважно імітувалась комічна манера розповіді, в доборі словесних засобів домінували тенденції побутовізму, етнографізму, не всі компоненти живої народної мови використовувались гармонійно і повно, то в листуванні Шевченка знайшли відображення всі аспекти багатогранних суспільних взаємин, індивідуального спілкування рідною мовою в колі освічених людей.

Цікавим явищем епістолографії стала книга М. Гоголя «Вибрані місця з листування з друзями», яка ось уже понад 160 років викликає гострі дискусії в критиці та в літературознавстві.

З другої половини XIX ст. жива українська мова досить активно проникає у приватні кореспонденції освічених верств населення. Цей факт, зокрема, засвідчують опубліковані нині листи земляків до Т. Шевченка, листування П. Куліша, Марка Вовчка та інших авторів.

В умовах заборони українського друку в Україні, відсутності щоденної і спеціальної української преси функціональна роль письменницького епістолярію особливо зростає. Кореспонденції літераторів згаданої доби містять важливі судження про поточний літературний процес, конкретні тогочасні видання, доповнюють наші уявлення про підцензурне літературне життя. Приватні письменницькі кореспонденції нарівні з журнальними публікаціями допомагали колегам у літературі, активно впливали на розвиток творчого процесу.

Історія української літератури кінця XIX – початку XX ст. свідчить, що відкритий лист, якщо він використовується як форма критики, – досить сильнодіючий засіб саме через безпосереднє звернення до адресата.

Серед найвідоміших дискусій на сторінках відкритих листів була дискусія між Б. Грінченком («Листи з України Наддніпрянської») і М. Драгомановим («Листи на Наддніпрянську Україну»), І. Франком та М. Вороним.

Названі та багато інших неназваних тут прикладів споріднені між собою за публіцистичними прийомами. І хоча головний з них – пряме звернення до певної особи чи осіб – притаманний також іншим жанрам публіцистики, однак в них можна обійтись і без такого прийому. Водночас у відкритому листі він обов'язковий і визначає композицію, спосіб викладу, стиль твору. Те ж саме варто сказати і про авторське «я». Публіцист може вести мову від першої особи і в статті, і в нарисі, і в рецензії. Проте у відкритому листі мова від першої особи обов'язкова, оскільки особа автора, його думки й емоції виражаються лише безпосередньо у відвертій розмові зі співбесідниками. Автор відкритого листа – найактивніша в ньому особа, і це чітко простежується в різновидах жанру.

Стиль відкритих листів письменників безпосередньо пов'язаний з літературними стилями епохи. Історичні умови розвитку листування в Україні визначили його неперервний зв'язок із європейською епістолярною традицією, зокрема відчутні спадкоємні зв'язки з епістолографією греко-римської давнини, літературою листів Візантійської доби, епохою відродження, романтизму та критичного реалізму XIX сторіччя.

Водночас уже з кінця XVI – початку XVIII ст. під впливом народної гумористичної традиції у давній вітчизняній епістолографії започатковується сатирична генеалогія, що забарвлює приватне листування митців від «Листування запорожців з турецьким султаном» – фольклорної пародії, народженої в козацькому середовищі початку XVIII ст., до відкритих листів М.Гоголя, М.Драгоманова, М.Вороного, В.Винниченка та інших авторів.

Епістолярна спадщина діячів української культури (другої пол. XIX – поч. XX ст.) є цінним історичним джерелом, що висвітлює тогочасні умови дійсності, оточуюче середовище, інтереси суспільства тощо.

Отже, історія виникнення службового листа несе в собі цікаві, до кінця ще незвідані, сторінки історичних періодів, що потребують більш детального наукового аналізу.

4. Сучасний стан розвитку службового листування в Україні

У часи Тараса Шевченка, Лесі Українки, Івана Франка складання ділових листів було справою звичною. Сьогодні ж ці ділові папери поступово ніби витісняються відео, комп'ютерами тощо.

Рон Теппер наголошує, що потрібно оволодіти чотирма правилами листування (кожне з правил виражене одним словом: увага – інтерес – прохання – дія) і тоді цей процес не буде таким важким і неприємним.

Як у давнину, так і тепер, добре продумані листи – це витвір мистецтва. Створити лист за декілька хвилин не можна.

Досвідчений керівник укладанню листа буде відводити стільки ж часу, скільки і підготовці до серйозної зустрічі. Написавши важливого листа, фахівці радять його відкласти на 24 години, щоб перечитати, виправити і лише потім надіслати.

Службові листи набувають особливого значення сьогодні, коли вони пишуться з метою щось реалізувати чи щось запропонувати. Правильно написаний лист часто схожий на якісне рекламне оголошення. За допомогою листів автори намагаються привернути увагу адресата і стимулювати його до дії. Керівники, установи та підприємства відчують нагальну необхідність мати якісь узагальнені поради, загальноприйняті закони чи правила у справочинстві взагалі і листуванні зокрема. Вчені кожної країни працюють

над цими проблемами. Особливістю сучасного етапу розвитку листування є його уніфікація.

Уніфікація службових листів – зведення документа до єдиної форми, системи. Мова документів складається з набору кліше, штампів і стандартів. Уніфікація мови документів – це встановлення і використання правил побудови речень за певними моделями, що відповідають тим чи тим життєвим ситуаціям.

Лінгвісти вважають, що уніфікація є виправданою у багатьох відношеннях: економічному – коротший і чітко складений документ вимагає менше часу для читання, а час – це гроші; технічному – є змога комп'ютерної обробки документів; соціальному – адресант і адресат – особи колективні; правовому – адресат найчастіше юридична особа; психологічному – полегшується процес сприйняття інформації; культурному – підвищується культурний рівень управлінської діяльності; лінгвістичному – поєднуються завдання уніфікації мови документів з їх нормалізацією.

Службові листи мають допомогти вирішити численні оперативні питання, що виникають в управлінській діяльності, спонукати до дії, переконати, довести, пояснити. В Україні і за кордоном (в інших державах) існують узвичаєні правила ведення як приватного, так і ділового листування, правила оформлення приватної, ділової та дипломатичної кореспонденції. Ці правила вироблялися упродовж століть.

Отже, діловий лист є найпоширенішим видом документації в системі управління: в загальному обсязі документації установ листування посідає 80%. Через листування ведуть переговори, з'ясовують стосунки між підприємствами, висувають претензії. Діловий лист набув відповідних рис, що характеризують його в усіх аспектах, до нього висувають певні вимоги, які полегшують роботу з ним не тільки під час складання, а й за використання його за призначенням.

Ключові терміни та поняття: законодавча та нормативно-методична база ділового листування, службове листування, службовий лист.

Питання для самоперевірки

1. Службове листування в США.
2. Специфіка службового листування у Східній Європі.

Тести для самоконтролю

1. Лист – це...

- а) документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника за підписами представників адміністрації;
- б) поширений вид документації, один із способів обміну інформацією;
- в) головний документ, що підтверджує трудову діяльність громадян;
- г) письмове повідомлення на ім'я керівника установи, організації, в якому описується певний факт, подія, повідомляється про виконання окремих завдань, службових доручень.

2. Поширений вид документації, один із способів обміну інформацією, основний засіб встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями тощо:

- а) договір;
- б) заява;
- в) службовий лист;
- г) доручення.

3. Службові листи належать:

- а) до основних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами;

б) до документів, що підтверджують факти з життя і діяльності окремих громадян і різні обставини діяльності установ;

в) документів, що укладаються між приватними особами й організацією та між організаціями.

г) до документів, що підтверджують різні обставини діяльності установ.

4. Комплекс правових положень, вимог і методів, які в сукупності встановлюють норми створення і обробки документів – це...

а) законодавча та нормативно-методична база ділового листування;

б) нормативно-правові акти органів влади;

в) нормативно-правові акти суб'єктів;

г) державні стандарти.

5. Назвіть номер статті Конституції України, яка гарантує недоторканність усіх видів поштово-телеграфних відправлень (листів, телеграм, повідомлень, переказів), телефонних розмов тощо.

а) стаття 31;

б) стаття 10;

в) стаття 32;

г) стаття 35.

6. Назвіть різновид листа, який містить такий реквізит: посилання на номер і дату вхідного документа.

а) листи-відповіді;

б) рекламні листи;

в) гарантійні листи;

г) листи-підтвердження.

7. Уніфікація службових листів – це ...

а) офіційний документ, за допомогою якого ведуться переговори та налагоджується співпраця юридичних та фізичних осіб;

б) зведення документа до єдиної форми, системи;

в) результат будь-якої управлінської діяльності установи, підприємства чи організації;

г) один із видів соціально-економічних відносин того суспільства, учасником якого є автор листа.

8. Підписує службовий лист переважно:

а) особа, яка його підготувала;

б) особа, відповідальна за його виконання;

в) керівник установи, його заступник чи керівник структурного підрозділу;

г) секретар.

9. Починати листа необхідно з:

а) викладення аргументованих вимог адресанта;

б) ввічливої форми звертання;

в) опису фактів та подій;

г) з подяки за допомогу.

10. Текст листа складається з:

а) двох частин: доведення та пропозицій;

б) трьох частин: висновки, доведення, пропозиції;

в) двох частин: опису фактів або подій, висновків та пропозицій;

г) двох частин: вступу і висновків.

Завдання для самостійної роботи

Завдання 1

Назвіть найпоширеніші звертання, якими варто скористатися, починаючи текст службового листа.

- *Чи прийнято надсилати службовий лист без звертання? Обґрунтуйте свою думку.*

Завдання 2

Запишіть найпоширеніші завершальні речення, якими варто скористатися під час написання службового листа.

- *Яке значення має завершальне речення у службовому листі?*
- *Від чого залежить вибір завершальних речень у службовому листуванні?*

Рекомендовані літературні джерела: [1, 3, 5, 7, 13, 16, 17, 18, 19].

ТЕМА 2. ЕТИКЕТ СЛУЖБОВОГО ЛИСТУВАННЯ

Мета: розглянути класифікації службових листів, визначити загальні правила оформлення службового листа, з'ясувати мову і стиль службових листів, назвати основні вимоги до оформлення службових листів електронною поштою.

Теоретичний матеріал

1. Класифікація службових листів

Лист – це поширений вид документації, один із способів обміну інформацією.

С. В. Шевчук пропонує класифікувати службові листи за функціональними ознаками та кількістю адресатів.

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*, належать:

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

За кількістю адресатів розрізняють звичайні, циркулярні й колективні листи. *Звичайний лист* надсилають на адресу однієї інстанції, *циркулярний лист* – цілій низці установ, *колективний лист* – на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ (Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців, с. 225).

Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ділову кореспонденцію поділяють на *службову* та *комерційну*.

Службові листи – це листи, звичайно прості за змістом та невеликі за обсягом. Службові листи належать до основних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами.

Комерційна кореспонденція – листування, пов'язане з укладанням та виконанням комерційних угод.

Службові листи можна поділити на кілька груп за певними ознаками:

1. За **тематичною ознакою** ділові листи можна поділити на комерційні (переддоговірні та післядоговірні) і звичайні ділові листи.

Комерційні переддоговірні листи складаються при укладанні та виконанні комерційної угоди від імені юридичних осіб та мають юридичну силу:

- лист-запит (звернення покупця до продавця з проханням надіслати необхідну інформацію стосовно асортименту, якості, прейскуранту продукції чи послуг);
- лист-відповідь на запит, або лист-пропозиція – оферта;
- лист-відповідь на пропозицію (лист з інформацією щодо готовності співпрацювати, варіанти або відмова).

Комерційні післядоговірні листи – це листи, що виникають у процесі дотримання чи недотримання умов угоди:

- лист-претензія – рекламацийний лист (претензії до партнера, який порушив зобов'язання, вимоги щодо відшкодування та пропозиція умов відшкодування внаслідок порушення зобов'язань);
- лист-відповідь на рекламацию (інформація про спосіб та строки відшкодування збитків або пояснення причин відмови).

До **звичайних ділових листів** належать будь-які листи, якими можуть обмінюватися партнери під час підтримання ділових стосунків:

- лист-подяка;
- лист-вибачення;
- лист-вітання;
- лист-запрошення;
- лист-співчуття;
- рекомендаційний лист;
- лист-відмова.

2. За **функціональними ознаками** ділові листи поділяють на такі, що потребують відповіді, і такі, що її не потребують. До листів, які потребують відповіді, належать:

- лист-запит;
- лист-пропозиція;
- рекламацийний лист;
- лист-прохання;
- лист-звернення.

До листів, які не потребують відповіді, належать:

- лист-підтвердження;
- лист-нагадування;
- лист-попередження;
- лист-повідомлення;
- супровідний лист;
- гарантійний лист;
- лист-заява.

3. За **кількістю адресатів** розрізняють звичайні, циркулярні та колективні листи. Звичайний лист надсилають на адресу однієї інстанції, циркулярний – цілій низці установ, колективний – на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

4. За **способом передавання** інформації листи поділяються на поштові, факсові та електронні.

5. За **структурними стандартами**: регламентовані (стандартні) та нерегламентовані (нестандартні) листи.

6. За **змістом та призначенням**:

- **інформаційні** – інформують фірму-партнера про що-небудь, містять повідомлення, прохання, нагадування, пропозиції;
- **гарантійні** – повідомляють про гарантію оплати, строки постачання, якість товарів та послуг тощо;
- **рекламацийні** – містять претензії з боку замовника (щодо якості товару, послуги, затримання строків постачання тощо) на основі певних документів;
- **ділові** – містять іншу інформацію (Яхно Т. П., Куревіна І. О. *Конфліктологія та теорія переговорів*).

Класифікація, запропонована Т. П. Яхно, І. О. Куревіною, доповнює класифікацію С. В. Шевчук.

Отже, службові листи – це документи, що складаються від імені юридичної особи і мають юридичну силу.

2. Загальні правила оформлення службового листа

С. П. Бибик, І. Л. Махно, Л. О. Пустовіт, Г. М. Сjuta акцентують увагу на загальноприйнятих правилах у діловому листуванні:

Службові листи пишуть на чистому бланку або аркуші паперу лише з його лицьового боку.

У міжнародній практиці писати довгі листи не прийнято, але якщо лист більше ніж на одну сторінку, то в кінці аркуша треба поставити «далі буде».

Службові листи друкуються на машинці, комп'ютері, передаються факсом, ширина поля з лівого боку не менше від 2 см. Сам текст листа друкується через 2 чи 1,5 інтервала. Абзац з крайнього рядка 5 інтервалів, а звертання до адресата пишеться без абзацу.

Вихідна інформація офіційного характеру не повинна містити будь-яких позначок, ініціалів виконавця, номерів телефонів тощо. Позначки припустимі тільки на 2-му чи 3-му примірнику листа, що залишається в установі, органі, організації тощо.

У тексті листа не допускаються виправлення, підчищення.

Конверти мають бути відповідного розміру. Траурні конверти (з чорною прокладкою всередині) прийнято використовувати лише за призначенням.

Резолюції на всіх видах вхідної кореспонденції робляться олівцем або на окремих аркушах паперу та приколюються.

Лист складається текстом усередину. Найважливіші ділові листи бажано не перегинати, а надсилати у великих цупких конвертах. Менш офіційні листи можна складати.

У вітальних листівках, за етикетом, підпис прийнято ставити лише на офіційному привітанні. Особиста листівка повинна мати хоча б кілька рядків.

На телеграфний запит треба дати відповідь упродовж трьох днів, на лист протягом 10 днів. Якщо запит вимагає детального розгляду, то протягом трьох днів слід повідомити, що лист узято до відома і дати остаточну відповідь упродовж 30 днів.

Завжди потрібно пам'ятати: бездоганно оформлена ділова кореспонденція це свідчення вашої поваги до адресата.

(Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / С. П. Бибик, І. Л. Махно, Л. О. Пустовіт, Г. М. Сjuta. К.: Довіра УПВУ «Рідна мова», 1997. С. 311–312).

Наведемо правила листування, запропоновані О. М. Корніякою у книзі «Мистецтво гречності»:

- На одержаний лист правила ввічливості вимагають відповісти протягом тижня. За постійного листування перерва може бути трохи більша.

- Лист із подякою за гостинність варто 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-ти днів після сумної події. Такий лист вимагає особливого співчуття й душевності, має бути позбавлений шаблонних, формальних фраз.

- Не варто відповідати на листа зопалу, відразу після одержання вражаючих відомостей – краще його ще раз перечитати наступного дня, внести відповідні корективи, а потім надіслати.

- Не можна надсилати ксерокопійовані листи, це свідчитиме про неповагу до конкретних людей. Ще образливіше повертати листи, навіть нерозпечатаними. Ні за яких обставин неприпустимо читати чужі листи, навіть уже розпечатані. Це стосується всіх членів сім'ї: чоловік не повинен читати листів, адресованих дружині, і навпаки; у свою чергу, дітям не варто читати листів, надісланих батькам.

- Не чемно нехтувати запитання, поставлені в листах вашим кореспондентом. Варто хоча б вибачитись, якщо ви не в змозі відповісти на них.

Аналогічні поради щодо оформлення службового листа подають і С. В. Шевчук і І. В. Клименко.

С. В. Шевчук і І. В. Клименко визначають такі основні реквізити листа за державним стандартом:

1. Державний Герб. Має бути розташований у центрі верхнього берега або над серединою рядка з назвою організації.

2. Емблема організації, установи чи підприємства (не відтворюють, якщо на бланку розміщено зображення Державного Герба України).

3. Зображення державних нагород. Розташовуються у верхньому лівому кутку на рівні реквізитів 07, 08.

4. Код організації установи чи підприємства. Зазначається за ЄДРПОУ після реквізиту «Довідкові відомості про організацію» (09).

5. Повна назва установи, організації чи підприємства - автора листа. Відтворюється угорі ліворуч за допомоги штампа або друкарським способом.

6. Назва структурного підрозділу. Дозволяється друкувати машинописним способом у верхньому лівому кутку.

7. Індекс підприємства зв'язку, поштова й телеграфна адреси, номер телетайпа, номери телефону, факсу. Розташовують у верхньому лівому кутку, оформляють відповідно до поштових правил. Для здійснення розрахунково-грошових операцій на бланках листів указують номер розрахункового рахунка у відділенні банку.

Наприклад:

*Розрахунковий рахунок № 3467059
у Шевченківському УСБм. Києва, МФО 845678*

8. Дату (день, місяць, рік) записують здебільшого словесно-цифровим способом (24 серпня 2009 р.). На бланках дату листа ставлять ліворуч угорі на спеціально відведеному для цього місці. Якщо лист написаний не на бланку, то дату вказують під текстом зліва.

9. Адресат. Листи адресують організації, установі чи підприємству, службовій або приватній особі. Назву установи і структурного підрозділу подають у називному відмінку, а найменування посади й прізвище – у давальному.

Наприклад:

*Видавництво «Освіта»
Коваленкові С. М.*

Якщо листа адресовано керівникові установи, назва якої входить у найменування посади, то прізвище й посаду подають у давальному відмінку, а назву установи – у родовому.

Наприклад:

*Директорові ТОВ «Медіа Про»
Токарчуку К. П.*

В адресі можна вказувати лише назву посади, без прізвища та ініціалів особи, яка цю посаду обіймає. Це припустимо тільки за умови, якщо ця посада – єдина в установі, організації чи на підприємстві.

Наприклад:

*Генеральному директорові Спільного
українсько-російського підприємства «Каскад»
Директорові Науково-методичного центру
професійно-технічної освіти*

Якщо особа, якій надсилають листа, має вчене звання або науковий ступінь, то ці відомості подають перед прізвищем. Ступені й звання можна записувати у скороченій формі. Наприклад:

*Начальникові Департаменту розвитку дошкільної
загальної середньої та позашкільної освіти
проф. Романенку В. П.*

До реквізиту «адресат» може входити поштова адреса. Варто пам'ятати: якщо лист адресовано установі, поштову адресу вказують після назви установи, структурного підрозділу й прізвища службової особи.

Наприклад:

*Київський міжрегіональний інститут
удосконалення вчителів імені Б. Грінченка
Відділ кадрів
Васильченкові Ф. К.
вул.П. Тичини, 17, м. Київ, 04132*

Реквізити адресата друкують праворуч у верхній частині сторінки. Кожний елемент – назву установи, підрозділу, посаду, прізвище та ініціали особи, поштову адресу – подають з нового рядка і з великої літери. На конверті повторюють адресу отримувача листа, починаючи з «Кому», а потім вказують «Куди».

10. Будь-який службовий лист повинен мати заголовок до тексту, що містить стислий виклад його основного змісту. Він має точно передавати зміст листа і відповідати на питання «про що?», наприклад:

Про постачання автомобілів.

Якщо в листі порушено кілька взаємопов'язаних питань, то заголовок може бути узагальненим, наприклад: *Про взаємодопомогу і співпрацю.*

Наявність заголовка значно полегшує роботу з листом на всіх етапах його проходження – від реєстрації в установі-адресанті до направлення його до справи після виконання в установі-адресаті.

11. Текст листа складається з двох частин: опису фактів або подій, що послужили підставою для написання листа; висновків і пропозицій.

12. Позначення про наявність додатка роблять ліворуч під текстом із нового рядка. Є два способи оформлення цього реквізиту:

1) якщо лист містить додатки, про які згадувалося в тексті, або ті, що пояснюють його зміст, то відмітку оформляють так:

Додаток: на 2 арк. у 1 прим.

2) якщо лист містить додатки, не зазначені в тексті, то їх слід перелічити із вказівкою на кількість сторінок у кожному з них і кількість примірників:

Додатки:

1. Проект реконструкції школи: на 2 арк. в 1 прим.

2. Акт прийняття нових будівельних матеріалів: на 3 арк. у 1 прим.

Якщо ж лист містить велику кількість додатків, то окремо складають їх список, а в листі після тексту зазначають:

Додаток: відповідно до списку на 7 арк.

13. Підписує службовий лист переважно керівник установи (організації, підприємства), його заступник чи керівник структурного підрозділу. Якщо лист написано на бланку установи, то зазначають лише посаду, ініціал(и) та прізвище особи, яка підписує лист (назву установи не повторюють).

Наприклад:

Директор школи (підпис)

П. Г. Остапенко

Голова оргкомітету (підпис)

Г. Р Рижук

Якщо лист написано не на бланку, то вказують повну назву установи, посаду, ініціал(и) та прізвище особи, котра підписує лист.

Наприклад:

Голова акціонерного

банку «Мрія» (підпис)

С. В. Фесвіко

(С. В. Шевчук і І. В. Клименко. Українська мова за професійним спрямуванням, с. 402).

3. Особливості мови і стилю службових листів

Ведення ділової кореспонденції – це справжнє мистецтво, досягнути таємниці якого вдається не кожному. Відомий американський публіцист і маркетинголог Рон Теппер гірко зауважує, що в «сучасному світі панують відео та усна мова, а добре написані ділові листи й записки стають рідкістю».

І з цим можна цілковито погодитись. Адже зазвичай автор ділового листа дбає передусім про те, щоб чітко викласти інформацію, і забуває, що кореспонденція – не просто важлива частина бізнесу, але й обличчя ділового партнера. С. П. Бибик, І. Л. Махно, Л. О. Пустовіт, Г. М. Сютя наголошують на таких особливостях мови і стилю службових листів:

1. *Будьте лаконічні.*

Ділові листи не повинні бути надто довгими, якщо цього не вимагає ситуація. Намагайтеся викладати інформацію чітко та по суті, без зайвих повторів та обтяжливих деталей. Саме такий лист характеризуватиме вас як досвідченого кореспондента, що цінує свій робочий час, не зловживає чужою увагою, досконало володіє мистецтвом письмового спілкування. Пишіть коротко і просто!

2. *Стежте за логічністю та послідовністю викладу.* Ще однією важливою запорукою успіху ділового листа є логічність та послідовність викладу. Стежте за розвитком думок та способом їх втілення на папері. Не можна, щоб лист був хаотичним і непослідовним, інакше адресат навряд чи зрозуміє, з якою метою його писали. Основну увагу присвячуйте найсуттєвішому, а згодом при потребі переходьте до другорядного. Не забудьте також розбити текст на абзаци – це значно полегшить його сприймання.

3. *Намагайтеся уникати багатозначності висловлення та не зловживайте іншомовними словами.*

Пишучи ділового листа, завжди варто враховувати, кому він адресований, і не завдавати клопотів із «розшифруванням» його змісту. Особливо це стосується вживання у тексті багатозначних висловів та слів іншомовного походження. Багатозначні слова актуалізуються у контексті і завдають менше клопоту. Отже, щоб уникнути непорозумінь, варто уважно, навіть прискіпливо перечитати листа перед тим, як відіслати адресатові. Усувайте найменшу двозначність! Суть справи повинна бути викладена чітко, зрозуміло і не викликати сумнівів чи запитань.

4. *Будьте ввічливі.* Ввічливість має бути духовною потребою кожної людини. Невміння дотримуватися етикету особливо відчутне у діловому усному спілкуванні та кореспонденції. Адже одне недоречно вжите слово, невдало сформульоване речення можуть зруйнувати дбайливо вибудовану споруду вашого бізнесу, спричинитися до розриву стосунків, похитнути віру в людську та професійну порядність. Слова «дякую» та «вибачте» та доречно використовувані «ділові компліменти» повинні стати невід'ємними складниками вашої мови – як усної, так і письмової.

Особливо варто стежити за стилем кореспонденції. Навіть якщо ви дуже сердиті, не можна давати волю емоціям і перу, тим більше керуватися принципом «папір усе стерпить». Папір — можливо, а людина, у листі до якої ви свідомо чи несвідомо припуститеся нетактовності, грубості — навряд. Адже у неї, безперечно, є почуття власної і ділової гідності, і ви не маєте права його ображати. Крім того, ваша ввічливість — повага передусім до самого себе.

5. *Уникайте категоричності.* Стежте, щоб тон вашого листа був доброзичливим (не наказовим!). Якщо ви поважаєте свого адресата і самого себе, спробуйте обійтись без категорично-наказових виразів і штампів, на зразок: «вимагаємо негайно...», «категорично забороняємо Вам...», «про виконання необхідно повідомити до...».

6. *Уникайте заперечних форм.* Заперечення не завжди найкращий засіб відповіді адресатові чи вплинути на нього. «Ми не можемо...», «ми не погоджуємося...», «я не буду...» – такі вислови не викличуть позитивних емоцій. І якщо ситуація складається так, що без заперечної частки «не» вам не обійтись, спробуйте іншими засобами пом'якшити

тон листа: «Ви повинні зрозуміти, що цього разу ми не можемо...», «Мені дуже прикро, але...», «Дуже шкода, проте...», «На превеликий жаль, я не зможу...», «Ви, мабуть, прогнозували ситуацію, коли ми не...» – форми стилістичного пом'якшення можуть бути дуже різні.

7. *Не забувайте про вступний і завершальний комплімент.*

Вступний і завершальний комплімент все одно повинен бути невід'ємним складником листа.

8. *Надайте стилеві діловій кореспонденції виразності та емоційності «живого» ділового спілкування.*

Використовуйте для цього засоби гумору. Донедавна у теорії офіційно-ділового стилю засадничою була думка про те, що ділова кореспонденція не допускає жодних емоційних відхилень. Цей постулат відповідно поширювався і на сферу ділового листування: лист повинен бути офіційним, стандартним, містити лише необхідну інформацію. Проте сьогодні контакти ділових людей мають зовсім інший професійний та міжособистісний формат, і погляди на ведення листування теж суттєво змінилися.

Зокрема, відомий американський маркетолог та публіцист Рон Теппер вважає, що ділова кореспонденція – це вид епістолярного мистецтва, покликаний не лише досягти якоїсь комерційної мети, а й створити вам певний імідж. Він стверджує, що останнім часом в окремих видах ділових листів (запрошеннях, привітаннях, подяках та ін.) спостерігається помітне тяжіння до неофіційності, що виявляється у доволі активному послуговуванні жартівливими висловами та «магічними» словами, які допомагають завоювати прихильність і довіру адресата.

Отже, два доволі суперечливі погляди: дотримання офіційних канонів, з одного боку, і використання гумору та «магічних» слів, з іншого.

Спробуймо знайти раціональне зерно. При веденні ділового листування не варто забувати, що це все-таки документи. Отже, вони мають бути чіткими, лаконічними, зрозумілими, не містити нічого зайвого, що заважало б сприйманню основної інформації.

З іншого боку, лист – це особливий вид документації, що відрізняється від протоколу, наказу чи розпорядження. Це письмова розмова з адресатом, а тому навряд чи в ньому варто обмежуватися лише стандартними фразами. Зрештою, вибір повинні зробити саме ви – залежно від мети листа, близькості вашого знайомства з адресатом або необхідності зберегти субординацію. Перед вами широкий простір для творчості, стежте тільки за тим, щоб усе в листі було доречним.

Кілька порад про те, як закінчити ділового листа.

9. *Завершальні речення тексту також можуть бути різними – їх зміст залежить від того, про що йшлося вище у листі.* Так, наприклад, ви можете повторити подяку, висловлену на початку, чи просто подякувати за допомогу: *Ще раз дякуємо Вам..., Дозвольте ще раз подякувати Вам..., Хочемо ще раз висловити щире вдячність...* та ін.

Наприкінці листа можна вдатися також до запевнення адресата – часто воно відіграє роль психологічного підкріплення того, про що йшлося в листі: *Запевняємо, що Ви можете цілковито розраховувати на нашу нашу підтримку, Ми будемо раді співпрацювати з Вами, Я зателефоную Вам, щоб домовитися про зручний час для зустрічі.*

Завершальним у листі може бути також прохання (зателефонувати, найближчим часом дати відповідь, надіслати документи та ін.): *Просимо уважно ознайомитися з матеріалами і дати нам відповідь, Просимо Вас терміново повідомити..., Просимо якомога швидше підтвердити згоду на...* та ін.

З вашого боку, звичайно, буде ввічливо, якщо наприкінці ви вибачитесь за турботи або ж (якщо цього вимагає ситуація) ще раз повторите уже висловлене вибачення (за створені незручності, завдану прикрість, затримку з оплатою тощо): *Перепрошую, що змушений турбувати Вас, Ще раз прошу вибачення за завдані незручності* та ін.

10. *Процальні фрази у діловій кореспонденції також можуть бути різними.* Якщо ви добре знайомі з адресатом, успішно співпрацюєте з ним уже не перший рік, можна

закінчити лист дружніми (не панібратськими чи фамільярними) фразами на зразок: *Щиро Ваш, Із найкращими побажаннями, Із вдячністю та найкращими побажаннями, Щиро відданий Вам* тощо.

У листах більш офіційного характеру вживаються такі завершальні фрази: *Із повагою, Із вдячністю і повагою, Із повагою і найкращими побажаннями, Залишаємося з пошаною, Із правдивою до Вас пошаною, Бажаємо успіхів.*

4. Основні вимоги до оформлення службових листів електронною поштою **Електронна пошта** – зручний спосіб швидкого та ефективного спілкування.

Основні вимоги до оформлення службових листів електронною поштою (за Н. Л. Тимошенко)

1. *Пишіть коротко, чітко і зрозуміло.* Використовуйте короткі речення та короткі абзаци. Речення мають висловлювати закінчену думку. Викладайте думки у логічній послідовності.

·2. *Стежте за мовою.* Перевіряйте правильність написання слів та граматичних конструкцій. Ніколи не виправляйте помилок у чужих електронних листах.

3. *Уникайте жартів.*

4. *Використовуйте зручний для читання формат:* друкуйте в інтервалі один; між абзацами робіть інтервал два.

·5. *Використовуйте як малі, так і великі (де потрібно) літери.* Такий текст читати легше, ніж написаний лише малими або великими літерами. Уникайте використання великих літер для виділення головної думки.

·6. *Використовуйте адекватне, відповідне звертання до особи, якій надсилаєте лист:* електронний діловий лист має в усьому бути діловим та відображати ваш професіоналізм.

·7. *Уникайте прийнятих у неформальному електронному спілкуванні скорочень та «смайликів».*

·8 *Завжди підписуйте свої електронні листи.* Ви можете створити автопідпис у своїй програмі електронних листів: ваше ім'я, назва вашої компанії, адреса, телефон та номер електронної пошти з'являтимуться автоматично в кінці кожного вашого листа.

·9. *Не надсилайте довгих додатків до ваших листів.* Якщо вам необхідно надіслати великий обсяг матеріалу, зв'яжіться з адресатом та з'ясуйте, чи варто надсилати цей матеріал електронною поштою (можливо, адресат згоден отримати його звичайною поштою), чи може їх система прийняти великий обсяг матеріалу.

·10. *Надсилайте електронні листи лише тоді, коли в цьому є реальна потреба.*

11. *Надсилайте своє повідомлення лише тим, на кого воно розраховане.* Якщо ви маєте лист, кожного разу перевіряйте, чи всі внесені до нього люди потребують вашого конкретного повідомлення.

·12. *Не передавайте електронною поштою інформації, яка розрахована лише на одну людину.* Коли ви пишете електронний лист, особливо людині, яку знаєте мало, завжди враховуйте можливість того, що ваше відправлення можуть прочитати й інші. Якщо ви хочете уникнути такої ситуації, попередьте про це адресата. Для того, щоб не допустити будь-якої можливості поширення інформації, переданої вами, використайте телефон чи звичайну пошту.

·13. *Не читайте електронної пошти інших без відповідного дозволу.*

·14. *Не давайте чужої електронної адреси іншим особам без відповідного дозволу.*

15. *Надсилаючи лист, ще раз перевірте правильність адреси та зміст.* Якщо написане не повністю задовольняє вас, перепишіть, адже те, що не подобається вам, навряд чи сподобається адресату.

·16. *Ніколи не надсилайте лист, будучи роздратованим чи розгніваним.* Заспокойтеся; обдумайте ситуацію, що склалась; уявіть, як би ви відповіли людині, коли б вона знаходилась поруч. Ще раз подумайте перед тим, як відправити e-mail: ніколи не пишіть нічого такого, що ви не могли б сказати людині в обличчя.

17. *За необхідності вкажіть, коли ви очікуєте (вам потрібно отримати) відповідь на Ваш діловий електронний лист. Зазначте, якщо відповідь на електронний лист не передбачається.*

18. *Щоденно перевіряйте вашу ділову електронну пошту.*

19. *За можливості давайте відповідь на отримані листи у найкоротший строк. У тому випадку, коли підготовка відповіді на лист забере більше часу, ніж звичайно, у кількох словах повідомте про це відповідну особу.*

20. *Ніколи не надсилайте спам – різного роду рекламу, повідомлення про розпродажі тощо – колегам та діловим партнерам. Це є виявом поганих манер і непрофесіоналізму.*

Отже, службовим листом можна назвати будь-який за змістом документ, який пересилається поштою та вирішує організаційні питання, правові проблеми, а також питання економічних взаємовідносин.

Ключові терміни та поняття: службовий лист, правила листування, реквізити службового листа, мова і стиль службових листів, електронна пошта.

Питання для самоперевірки

1. Синтаксична організація тексту службового листа.
2. Основні вимоги до оформлення службових листів електронною поштою.

Тести для самоконтролю

1. Службові листи пишуть...

- а) на білосніжному аркуші паперу лише з його лицьової сторони;
- б) з обох сторін;
- в) на будь-якому чистому аркуші паперу.
- г) на білосніжному аркуші з обох сторін.

2. Службові листи за функціональними ознаками поділяються на...

- а) приватні і ділові;
- б) супровідні і гарантійні;
- в) такі, що потребують відповіді і такі, що не потребують відповіді;
- г) циркулярні й колективні.

3. До листів, що потребують відповіді, не належать...

- а) листи-прохання;
- б) листи-попередження;
- в) листи-звернення;
- г) листи-пропозиції.

4. До листів, що не потребують відповіді, не належать...

- а) листи-попередження;
- б) листи-нагадування;
- в) листи-прохання;
- г) листи-підтвердження.

5. За кількістю адресатів розрізняють листи...

- а) звичайні, циркулярні, колективні;
- б) супровідні, гарантійні;
- в) листи, що потребують відповіді;
- г) листи, що не потребують відповіді.

6. Звичайний лист – це...

- а) лист, який надсилають на адресу однієї інстанції;
- б) лист, який надсилають цілій низці установ;
- в) лист, який надсилають на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ;
- г) лист, який надсилають трьом установам.

7. З'ясувати, зміст якого виду листа розкриває подане нижче визначення: «Лист, який надсилають на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ». Це...

- а) звичайний лист;
- б) колективний лист;
- в) циркулярний лист;
- г) гарантійний лист.

8. Колективний лист – це...

- а) лист, який надсилають цілій низці установ;
- б) лист, який надсилають на адресу однієї інстанції;
- в) лист, який пишуть від імені керівників кількох установ, але надсилають на одну адресу;
- г) лист, якого пишуть для підтвердження певних умов, зобов'язань.

9. У листах-відповідях на запит, на запрошення, листах-подяках у першому вже реченні буде доречним висловити:

- а) увагу;
- б) пошану;
- в) вдячність;
- г) згоду.

10. У листі-відмові використаєте фразу...

- а) На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції;
- б) Вважаємо необхідним нагадати Вам;
- в) Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося;
- г) Надсилаємо Вам претензію.

11. Лист-вибачення варто розпочати так...

- а) Хочемо вибачитися за завдані Вам зайві турботи;
- б) Просимо Вас терміново оплатити рахунки;
- в) Відповідно до контракту;
- г) Можемо з упевністю порекомендувати Вам фірму.

12. Лист-запит – це...

- а) документ, у якому пред'явлено претензії партнерові, який порушив умови укладеної угоди і виконав неякісно ...;
- б) документ, у якому висловлюється прохання про поставку товару тощо;
- в) це різновид комерційного листа, що містить прохання надати докладну інформацію про певні товари, послуги або уточнити вже наявну, попередню інформацію про фірму, банк тощо;
- в) гарантується виконання робіт.

13. Рекламацийні листи – це листи, у яких...

- а) висловлюється прохання до своїх партнерів, клієнтів, спонсорів;
- б) пред'являють претензії партнерові, який порушив умови укладеної угоди і виконав неякісно або ж зовсім не виконав покладені на нього обов'язки;
- в) гарантується виконання робіт;
- г) у якому висловлюється вибачення з приводу того, що Ваш бухгалтер переплутав документацію і завдав Вам зайвих клопотів.

14. Лист-нагадування – це лист...

- а) у якому висловлюється вибачення з приводу того, що Ваш бухгалтер переплутав документацію і завдав Вам зайвих клопотів;
- б) у якому нагадують клієнтам про необхідність оплатити прострочені платежі чи рахунки;
- в) у якому дякують за надіслане запрошення;
- г) у якому щось пропонується (проект робіт, різноманітні послуги тощо).

15. Лист-пропозиція – це лист...

- а) у якому щось пропонується (проект робіт, різноманітні послуги тощо);

- б) у якому вказують, чи буде виконане замовлення, підтверджують поставку товару чи висловлюють аргументовану відмову у поставці, пропонують змінити умови запиту тощо;
- в) у якому «покупець» звертається до «продавця» з проханням дати детальну інформацію про необхідний товар чи певні послуги тощо;
- г) висловлюється прохання до своїх партнерів, клієнтів, спонсорів.

16. Службовий лист містить такі реквізити:

- а) печатка, гриф затвердження, місце укладання чи видання;
- б) гриф узгодження, візи;
- в) Державний герб, емблема організації, зображення державних нагород, код організації, індекс підприємства зв'язку.

17. На бланках дату листа ставлять:

- а) ліворуч угорі на спеціально відведеному для цього місці;
- б) праворуч угорі на спеціально відведеному для цього місці;
- в) унизу під текстом на спеціально відведеному для цього місці;
- г) ліворуч під текстом нового рядка.

18. Для здійснення розрахунково-грошових операцій на бланках листів необхідно розмістити:

- а) печатку підприємства, організації, установи тощо;
- б) номер розрахункового рахунку у відділенні банку;
- в) гриф затвердження, гриф узгодження з вищими установами;
- г) поштову адресу, номер телефону.

19. Якщо лист адресовано установі, поштову адресу вказують:

- а) після назви установи, структурного підрозділу й прізвища службової особи;
- б) перед назвою установи, структурного підрозділу й прізвища службової особи;
- в) у будь-якій послідовності;
- г) у кінці листа.

20. Постскрипtum можливий лише за умови:

- а) якщо необхідно зазначити підставу, що спричинила появу цього документа;
- б) якщо необхідно зазначити додатки до листа;
- в) якщо після написання листа сталася подія, про яку адресант неодмінно має повідомити адресата;
- г) якщо необхідно зазначити певні документи, які додано до листа.

Завдання для самостійної роботи

Завдання 1

Напишіть лист про розірвання договору надання послуг з ініціативи однієї із сторін.

Завдання 2

Напишіть лист-повідомлення про зміну адреси чи назви установи (фірми, організації).

Рекомендовані літературні джерела: [5, 10, 11, 13, 16, 17, 18, 19].

ТЕМА 3. ВИМОГИ ДО УКЛАДАННЯ РІЗНИХ ТИПІВ ЛИСТІВ

Мета: розглянути різновиди листів, які потребують відповіді, з'ясувати особливості написання листів, які не потребують відповіді, схарактеризувати вимоги до укладання циркулярних і гарантійних листів.

Теоретичний матеріал

1. Різновиди листів, які потребують відповіді, основні правила їх укладання

С. В. Шевчук пропонує класифікувати службові листи за функціональними ознаками та кількістю адресатів:

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.

Лист-прохання – це службовий лист, в якому у ввічливій формі звертаються до партнерів, клієнтів, інвесторів із певним проханням. Листи-прохання є одним із найпоширеніших видів ділової кореспонденції. Від уміння переконливо висловити своє прохання великою мірою залежить і його виконання.

Лист-прохання – різновид офіційного ділового листування. Необхідність його використання виникає в різних ситуаціях, але пишеться він завжди з єдиною метою – з проханням надати якусь послугу. Спектр прохань різний. Це може бути виділення коштів, сприяння у вирішенні питання, надання послуг, узгодження будь-яких дій, надання довідки, відомостей тощо.

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

1. Просимо повідомити (надіслати, сплатити, підтвердити, розглянути)...
2. Просимо передати нам через Вашого представника рекламні проспекти й каталоги, що презентують Ваші нові товари.
3. Просимо відвантажити замовлені товари відразу після їх виготовлення.
1. Будемо Вам вельми вдячні, якщо Ви...
2. Будемо раді, якщо Ви погодитеся співпрацювати з нами.
3. Відповідно до п. 1 нашого договору просимо Вас...
4. Будьте ласкаві, оплатіть рахунок найближчим часом (терміново, без зволікань).

Лист-звернення. Зазвичай у листі-зверненні міститься якесь прохання. Цей лист є одним із видів службового листування і передбачає виконання конкретних положень і дотримання офіційного стилю.

Головне завдання такого листа полягає в приверненні уваги до нагального питання і прийняття необхідного рішення.

У діловодстві існує кілька категорій листів-звернень:

- Пропозиція з проханням певного характеру.
- Звернення із заявою.
- клопотання.
- Звернення зі скаргою.
- Петиція від групи громадян із зазначенням проблеми і конкретних фактів.

Лист-пропозиція – найпоширеніший вид листування. Лист адресується потенційному партнеру чи замовнику у вигляді викладених рекомендацій щодо співпраці.

Мета пропозиції – стимулювати адресата до ділової співпраці, залучити надійного партнера для подальшого розширення своєї сфери діяльності на взаємовигідних умовах. Від того, наскільки аргументовано, грамотно і чітко буде складено лист, залежать подальші перспективи співпраці.

Лист оформляється на фірмовому бланку установи, де вказуються всі необхідні реквізити.

У листі можна надати короткі довідкові дані про свою компанію – час створення і перебування на ринку, напрям діяльності, перелік послуг, що надаються, професійні досягнення, переваги компанії.

В основній частині листа важливо правильно викласти суть пропозиції, щоб зацікавити адресата, привернути до себе увагу і спонукати до розгляду пропонованих послуг. Додатково перерахувати спектр послуг, що надаються організацією. Акцентуйте увагу на якості товару, його особливостях виробництва; якщо надаєте послуги, то наголосіть на професіоналізмі і компетенції співробітників. Вкажіть обопільну вигоду співпраці для обох компаній.

Також у листі потрібно коректно описати умови прийняття пропозиції.

Всі надані пропозиції повинні бути конкретними і водночас привабливими. Додатково мотивуйте партнера наданням гарантійних зобов'язань, наявністю системи накопичення бонусів, гнучких знижок, пільг.

У діловій пропозиції важливо використовувати заклик до активної дії одержувача. Це може бути мотивація відвідати ваш сайт, можливість здійснити дзвінок. Не забувайте вказати кілька можливих варіантів, за якими адресат зможе вільно вийти на зв'язок або контакти для особистої зустрічі.

Важливо завершити лист ввічливою фразою із закликом відповісти на пропозицію (*був би вдячний, якщо Ви повідомите ..., сподіваюся продовжити співпрацю на новому рівні, в очікуванні Вашого рішення, з повагою ...*).

Лист-запит – це різновид комерційного листа, що містить прохання надати докладну інформацію про певні товари, послуги або уточнити вже наявну, попередню інформацію про фірму, банк тощо.

Лист-запит складають на підставі ознайомлення з каталогами, проспектами, буклетами, прейскурантами, рекламними оголошеннями та інформацією, отриманою на виставках, ярмарках.

У листі-запиті обов'язково вказуємо:

- підставу для запиту;
- назву товару (його марку, якість, модель тощо);
- умови й термін постачання;
- умови оплати.

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

Загальний запит

1. Просимо надіслати нам прейскуранти (прайси) на всі види Вашої продукції.
2. Ми регулярно здійснюємо закупівлю... (назва товару) і хотіли б знати, що Ви можете ще запропонувати нам.
3. Просимо повідомити, яку продукцію Ви виробляєте.
4. Просимо надіслати нам Вашу тверду пропозицію. Ми щойно одержали ліцензію на імпорт... (назва товару).
5. Просимо надіслати нам пропозиції на постачання... (назва товару).

Запит на отримання рекламних проспектів, прейскурантів (прайсів)

1. Ми зацікавилися продукцією, яку Ви виробляєте, і раді були б отримати Ваші рекламні проспекти.

2. Просимо надіслати ще кілька рекламних проспектів, оскільки ті, що Ви надіслали раніше, надійшли зі значними пошкодженнями.

3. Просимо надіслати нам рекламний проспект українською мовою.

4. Сподіваємося, що у Вашому проспекті зазначено умови постачання товарів.

5. Просимо надіслати нам повний прейскурант.

Запит на отримання інформації про якість і кількість продукції

1. Просимо надіслати докладну інформацію про якість Ваших товарів.

2. Просимо повідомити, чи є на Вашому складі товари відповідної якості.

3. Ми можемо придбати товари лише високої якості.

4. Просимо повідомити, чи зможете Ви постачати товари, що відповідають міжнародним нормам, упродовж... років.

5. Будь ласка, інформуйте нас про можливі зміни якості Ваших товарів.

Запит на отримання пробної партії товару, закупівлі

1. Ми зацікавлені у придбанні пробної партії Вашої продукції. Будемо вдячні за пропозиції.

2. Просимо повідомити, чи зможете Ви постачити нам пробну партію.. . (назва товару).

3. Будь ласка, повідомте про максимальне зниження ціни на пробну партію.

4. Повідомте, будь ласка, яким має бути мінімальний обсяг пробної партії.

5. Якщо пробна партія задовольнить нас, Ви можете розраховувати на великі замовлення.

6. Пробна партія Вашої продукції засвідчить її якість, а також терміни виконання замовлень.

Запит на отримання рекомендації

1. Нас цікавить досвід Вашої співпраці з фірмою... (назва).

2. Нам відомо, що Ви упродовж кількох років успішно співпрацюєте з компанією... (назва). Чи не могли б Ви дати об'єктивну оцінку цій компанії?

3. Якою є Ваша думка про цю фірму? Як Ви оцінюєте її перспективи?

4. Наскільки нам відомо, Ви співпрацюєте з фірмою... (назва) упродовж тривалого часу. Чи можете Ви порекомендувати нам цю фірму?

5. Ми дізналися, що Ви підтримуєте ділові контакти з установою...

(назва).

Запит на отримання рекомендації безпосередньо від ділового партнера

1. Будь ласка, повідомте назву Вашого банку та надішліть ділові рекомендації.

2. Для підписання нашої угоди просимо Вас надіслати нам ділові рекомендації.

3. Оскільки у нас немає досвіду співпраці з Вашою фірмою, просимо надіслати нам рекомендаційні листи.

4. Будь ласка, надайте нам повну інформацію про Ваших клієнтів.

5. Просимо повідомити про фірми, яким Ви вже постачали свою продукцію.

Запевнення в дотриманні конфіденційності

1. Запевняємо, що Ваша інформація використовуватиметься конфіденційно.

2. Запевняємо Вас, що надана інформація не потрапить до чужих рук. Будемо раді надати взаємну послугу.

Запит із юридичних питань

1. Нам потрібні послуги адвоката (нотаріуса) в ...Чи змогли б Ви кого-небудь порекомендувати?

2. Нам порекомендували (порадили) звернутися до Вас наші партнери із фірми ... (назва). Були б Вам щиро вдячні, якби Ви змогли представляти наші інтереси в ...

3. Якщо Ви не зможете прийняти цю справу, просимо порекомендувати нам іншу юридичну фірму, з якою ми змогли б співпрацювати (до якої ми змогли б звернутися).

4. У позові, що його наша фірма подала до суду, ми цілковито покладаємося на Вашого юриста.

6. Просимо повідомити тарифи на юридичні послуги.

Лист-вимога – один з видів офіційного листа, в якому відправник спонукає адресата нести відповідальність за порушення прийнятих на себе зобов'язань (погашення заборгованостей, відшкодування заподіяної шкоди, повернення грошових коштів, надання документів тощо).

Лист складається на фірмовому бланку компанії, який повинен містити всі необхідні реквізити.

У цьому листі вказується причина звернення, роз'яснюється випадок, який стався. Працюючи над змістом листа-вимоги потрібно чітко визначити, яка умова договору не виконана, яке право порушено, які обов'язки не дотримані. У цих випадках рекомендується використання стандартних зворотів: *відповідно до умов договору, у зв'язку з невилплатою, зважаючи на невиконання Вами зобов'язань, внаслідок поставки неякісного товару, внаслідок зриву доставки, через відсутність відповідних документів, через перевищення часу очікування* тощо. Доказами можуть слугувати витяги з офіційних документів. Це сприятиме обґрунтованості.

Також у листі у формі ультиматуму висувуються конкретні вимоги і терміни їх виконання. Неодмінно вкажіть термін, протягом якого відповідач зобов'язаний задовольнити вимоги без звернення до суду. Грошова сума зазначається цифрами і прописом.

Вкажіть заходи, які будуть вжиті в разі ігнорування вимог.

Лист-претензія. Стиль викладу претензії має бути виключно діловий, містити пропозицію і стандартні фрази в нейтральному тоні. Неприпустимі погрози, шантажі, образи, заклики до порядності. Текст не повинен містити орфографічних і пунктуаційних помилок.

До листа можуть додаватися документи (копії), що засвідчують правдивість порушень і правоту пропонованих вимог. У цьому випадку складається перелік документів і кількість аркушів кожного з них.

2. Особливості написання листів, які не потребують відповіді

До листів, що *не потребують відповіді*, належать:

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

Лист-нагадування – це службовий лист, у якому йдеться про наближення чи закінчення терміну виконання певних завдань, зобов'язань, у зв'язку з чим необхідно вжити відповідних заходів.

Нагадування неодмінно має бути доброзичливим, ненав'язливим: у жодному разі не слід звинувачувати адресата, оскільки причиною затримки оплати чи несплати, наприклад, може бути дуже скрутна фінансова ситуація, в якій він опинився.

Зміст листа-нагадування насамперед залежить від того, вперше, вдруге чи втретє ви нагадуєте партнерові про виконання його зобов'язань, недотримання терміну оплати рахунків тощо. Якщо клієнт не реагує на ваші нагадування, то, звичайно ж, ви змушені будете повідомити йому про свій намір звернутися до суду й розірвати контракт. Однак навіть у цьому разі стиль листа має бути чемним, стриманим.

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

Перше нагадування

1. Дозвольте Вам нагадати про...
2. Користуючись нагодою, дозвольте нагадати, що Ви маєте заборгованість...

3. Просимо Вас звернути особливу увагу на те, що у Вас є заборгованість на суму...
4. Хотіли б нагадати Вам про...
5. Нагадуємо Вам, що термін подання звітів минув... (дата).

Повторні нагадування

1. Нам дуже незручно, що змушені знову нагадати Вам про...
2. На жаль, змушені знову нагадати Вам, що й досі не отримали від Вас оплачених рахунків.
3. Нам дуже прикро, що змушені знову нагадувати про наявність кількох і досі не оплачених рахунків.
4. Ваше небажання чітко дотримуватися термінів оплати є порушенням умов контракту.
5. Ми ніколи не турбували б Вас такими нагадуваннями, якби Ви вчасно виконували свої платіжні зобов'язання.

Останнє нагадування і попередження про подальші юридичні дії

1. Ваша затримка з оплатою рахунків є серйозним порушенням умов контракту, тому ми змушені передати цю справу до нашого юридичного відділу.
2. Оскільки Ви не відреагували на наші неодноразові нагадування, ми передали справу нашому адвокату.
3. Нам дуже прикро повідомляти, що з огляду на велику заборгованість Ваш кредит тимчасово закрито.
4. На жаль, тривала несплата Вами рахунків змусила нас передати цю справу адвокату.

Лист-підтвердження – це різновид службового листа, в якому засвідчуємо той чи той факт: підтверджуємо одержання листів, переказів, цінних паперів.

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

1. Ми із вдячністю підтверджуємо одержання Вашої пропозиції від ... (дата).
2. Вдячні Вам за повторну інформацію щодо Вашої спеціальної пропозиції.
3. Ми офіційно підтверджуємо свою згоду й повідомляємо, що ...
4. Міністерство освіти і науки України підтверджує, що ...
5. З вдячністю підтверджуємо одержання Вашого запиту й хочемо запевнити, що ми зацікавлені в установленні взаємовигідної співпраці з Вами.

Супровідний лист – це службовий лист, що додається до основного документа (накладної, рахунка-фактури, каталогу, проспекту, прейскуранта, креслень, буклетів, зразків нових товарів) та інформаційно супроводжує його. Зазвичай це невеликий за обсягом лист, що містить назви та перелік надісланих документів.

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

1. На Ваше прохання надсилаємо рахунок-фактуру за партію відвантаженого товару.
2. Додаємо перелік нашої нової продукції.
3. Надсилаємо Вам страхові бланки, необхідні для того, щоб подати заяву про страховий випадок.
4. Надсилаємо Вам страховий сертифікат.
5. Сподіваємося, що Ви зацікавитесь ...
6. Будемо раді налагодженню взаємовигідних контактів із Вашою фірмою.

Лист-повідомлення – вид службового листування, що містить інформацію про деякі новини або факти, які можуть бути важливими як для відправника, так і одержувача.

За призначенням листи-повідомлення поділяють на ініціативні і відповідні, за формою і змістом – повідомлення, підтвердження, сповіщення, рекламно-інформаційні та ін. Найчастіше вони невеликі за обсягом і короткі за змістом.

Функцією листа-повідомлення є інформування про місце, час, форму проведення офіційного заходу – конференції, круглого столу, засідання методичної комісії, форуму та ін. Крім того, повідомлення додатково може нести інформацію про умови і програми

заходу, його порядку денного, про засновників та склад учасників, про пункт проведення, місце знаходження, інші подробиці.

Ще один популярний різновид листа-повідомлення – сповіщення. У ньому повідомляється про зміну юридичної адреси, зміну назви фірми, ліквідації організації, зміну реквізитів, втрату документів тощо.

Найбільш часто зустрічаються рекламно-інформаційні листи-повідомлення. Цей тип використовують для поширення відомостей про товар, що просувається, або наданої послуги з метою залучення нових клієнтів, активізації продажів.

Лист-повідомлення не має стандартної форми написання, тому його зміст викладається в довільній формі. Він повинен мати чітку структуру: заголовок, звернення, основну частину, висновки.

Інформаційний лист – діловий лист, в якому адресату повідомляються інформацію офіційного характеру.

Інформаційний лист близький за значенням до листа-повідомлення або рекламного листа, але є більш широким і інформативним.

Розпорядження – правовий розпорядчий документ, який видається управлінням установи з наказом вирішити певні оперативні питання. Розпорядження стосується обмеженого кола людей, співробітників і має конкретні терміни виконання.

Листи-розпорядження складають на офіційних бланках установи.

Цей лист укладається від першої особи, містить констатуючу преамбулу (вступна частина) і розпорядчий текст. У першій частині вказують і обґрунтовують запропоновані дії. Допускається використання стандартних формулювань (*з огляду на те, враховуючи вищесказане, на підставі, згідно із вказівкою та ін.*).

До складу розпорядчої частини входить перелік встановлених дієвих заходів. При цьому призначається відповідальний виконавець і термін виконання.

Розпорядження має бути чітко і конкретно сформульовано, використовуючи розповідні речення. Воно не повинно містити складних виразів, зворотів, зайвих подробиць.

Лист підписується керівником або іншою особою в межах наданих повноважень.

Датою розпорядження є дата його підписання. Після реєстрації воно набуває статусу офіційного.

3. Вимоги до укладання циркулярних листів

Циркулярний лист – це письмове розпорядження вищестоящої організації, складене в одному тексті і розіслане декільком нижчестоящим підприємствам одночасно.

Циркулярні листи дуже широко прийняті в практиці ділового спілкування. Їх призначення – надати інформацію одного і того ж змісту на кілька адрес. Джерелом розсилки циркулярних листів є, як правило, керівна організація, яка інформує підлеглі їй підприємства.

Циркулярний лист підписується керівником організації, а з питань фінансово-бухгалтерської діяльності, обліку та звітності – головним бухгалтером або керівником фінансово-бухгалтерської служби.

Реквізити циркулярних листів:

- Найменування та адреса організації – відправника листа;
- Номер (індекс) і дата листа;
- Найменування або адреса організацій і посадових осіб – одержувачів листа;
- Короткий зміст листа;
- Текст листа;
- Перелік додатків із зазначенням кількості аркушів;
- Підпис керівника організації або його заступника, а з питань фінансово-бухгалтерської діяльності, обліку та звітності – підпис головного бухгалтера або керівника фінансово-бухгалтерської служби.

4. Основні правила складання гарантійних листів

Гарантійний лист – це службовий лист, якого пишуть для підтвердження певних умов, зобов'язань. Здебільшого гарантують оплату за певні послуги, виконану роботу, надану житлову площу, якісне виконання роботи.

У гарантійних листах варто дотримуватися етичних норм спілкування – у ввічливій, тактовній формі висловлювати готовність до певних дій.

Такі листи адресують організації, установі, фірмі чи окремій філії. Гарантійний лист підписують керівник і головний бухгалтер установи.

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

1. Гарантуємо оплату рахунків.
2. Ми можемо надати Вам абсолютну гарантію якості...
3. Гарантуємо ретельну перевірку якості наших товарів перед їх відвантаженням.

Отже, службові листи належать до важливих засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Мета їх – пояснити, переконати, поінформувати і спонукати адресата до певної дії.

Ключові терміни та поняття: листи-прохання, листи-звернення, листи-пропозиції, листи-запити, листи-вимоги, листи-попередження, листи-нагадування, листи-підтвердження, листи-відмови, супровідні листи, гарантійні листи, листи-повідомлення, листи-розпорядження, циркулярні листи.

Питання для самоперевірки

1. Структура листа-відповіді.
2. Мовні звороти у листах-запрошеннях, листах-подяках та листах-вітаннях.

Тести для самоконтролю

1. Найчастіше вживаними є фрази (Висловлюємо свою щирю вдячність за надану нам інформацію про... . Щиро вдячні Вам за допомогу... . Дозвольте подякувати Вам за згоду продовжити термін сплати рахунків...) у...

- а) листах-подяках;
- б) листах-нагадуваннях;
- в) листах-запрошеннях;
- г) листах-претензіях.

2. Супровідними називають листи, які:

- а) пред'являють претензії партнерові, який порушив умови укладеної угоди і виконав неякісно або ж зовсім не виконав покладені на нього обов'язки;
- б) гарантують виконання певних зобов'язань або умов;
- в) супроводжують якісь документи, товар тощо;
- г) пояснюють причини певних порушень.

3. Службовий лист, яким запевняють оплату певних послуг, виконаної роботи, наданої житлової площі, якісне виконання роботи, називають...

- а) лист-підтвердження;
- б) гарантійний лист;
- в) лист-повідомлення;
- г) лист-претензія.

4. Різновидом комерційного листа, що містить прохання надати докладну інформацію про певні товари, послуги або уточнити вже наявну, попередню інформацію про фірму, банк тощо, є...

- а) лист-запит;
- б) лист-прохання;
- в) лист-пропозиція;

г) лист-підтвердження.

5. Визначте, у якому листі обов'язково вказуємо підставу для його складання, назву товару (його марку, якість, модель тощо), умови й термін постачання, умови оплати).

а) лист-пропозиція;

б) лист-прохання;

в) лист-запит;

г) гарантійний лист.

6. Службовий лист, що додається до основного документ (накладної, рахунка-фактури, каталогу, проспекту преїскуранта, креслень, буклетів, зразків нових товарів) та інформаційно супроводжує його, називають...

а) гарантійний лист;

б) лист-підтвердження;

в) супровідний лист;

г) рекламаційний лист.

7. Службовий лист, у якому йдеться про наближення чи закінчення терміну виконання певних завдань, зобов'язань, проведення заходів, називають...

а) лист-повідомлення;

б) лист-нагадування;

в) лист-вимога;

г) лист-звернення.

8. Своє невдоволення з приводу порушення умов укладеної угоди, наприклад, порушення погоджених термінів постачання товару, невідповідності останнього запропонованим зразкам, незадовільного дизайну чи упакування, ви можете висловити у...

а) рекламаційному листі;

б) листі-попередженні;

в) листі-нагадуванні;

г) листі-запиті.

9. Якщо ви хочете пояснити причини певних порушень або переконливо довести безпідставність скарги стосовно до вас, ви можете скласти...

а) лист-вимогу;

б) лист-відповідь на претензію;

в) лист-пояснення;

г) лист-відмову.

10. У випадку, якщо ви маєте змогу заручитися підтримкою авторитетної у тій чи іншій галузі діяльності особи для участі у конкурсі на заміщення відповідальної посади, здобуття гранту чи стипендії, ви можете звернутися за...

а) листом-запитом;

б) рекомендаційним листом;

в) листом-характеристикою;

г) листом-відповіддю.

11. У рекомендаційних листах обов'язково необхідно вказати...

а) з якого часу знайомі рекомендований і особа, яка дає рекомендацію, рівень професійної майстерності рекомендованого тощо;

б) повідомити призначення, тобто куди направляється лист;

в) особисті уподобання рекомендованого;

г) підставу для запиту.

12. На відміну від характеристики, рекомендаційний лист...

а) містить підпис відповідальної особи й гербову печатку організації, яка його видала;

б) викладається від третьої особи і складається у двох примірниках;

- в) не обов'язково подається з місця роботи; формулюється висновок про рекомендованого;
 г) викладається від першої особи.

13. У випадку, якщо ви бажаєте висловити вдячність адресатові за надану допомогу, послугу, підтримку, надіслане запрошення тощо, ви складаете...

- а) лист-вдячність;
 б) лист-звернення;
 в) лист-подяку;
 г) лист-вітання.

14. Якщо ж ви маєте перепросити за невчасне виконання замовлення, спізнення на зустріч, бухгалтерські помилки, порушення умов договору тощо, ви пишете...

- а) лист-перепрошення;
 б) лист-вибачення;
 в) лист-вітання;
 г) лист-запит.

15. З нагоди відзначення певних подій – свята, дня народження, ювілею, одруження, обрання на почесну посаду, успішного завершення справи – ви надсилаєте...

- а) лист-попередження;
 б) лист-запит;
 в) лист-вітання;
 г) лист-вибачення.

16. Лист-повідомлення – це лист...

- а) у якому вказують, чи буде виконане замовлення, підтверджують поставку товару чи висловлюють аргументовану відмову у поставці, пропонують змінити умови запиту тощо;
 б) у якому доводять до чийогось відома, повідомляють комусь певну інформацію;
 в) висловлюється прохання до своїх партнерів, клієнтів, спонсорів;
 г) у якому засвідчують той чи той факт: підтвердження одержання листів, переказів, цінних паперів.

17. До листів-попереджень належать листи...

- а) у яких вказують, чи буде виконане замовлення, підтверджують поставку товару чи висловлюють аргументовану відмову у поставці, пропонують змінити умови запиту тощо;
 б) у яких нагадують клієнтам про необхідність оплатити прострочені платежі чи рахунки;
 в) у яких попереджають адресата про те, які заходи будуть вжиті, коли і далі адресат не виконуватиме взяті зобов'язання;
 г) у яких засвідчують той чи той факт: підтвердження одержання листів, переказів, цінних паперів.

18. З'ясувати, зміст якого виду листа розкриває подане нижче визначення: «Документ, який укладається з метою підтвердження певних зобов'язань або умов. Найчастіше у ньому гарантується оплата праці за виконану роботу, строки її виконання, робота за фахом, якість виконання робіт». Це...

- а) лист-гарантія;
 б) лист-підтвердження;
 в) лист-відповідь;
 г) лист-запит.

19. Поданий текст листа «Шановний Вікторе Миколайовичу! Я дуже вдячна Вам за доброзичливий відгук на мою скромну працю, за висловлені Вами зауваження, на які я обов'язково зверну увагу в подальшій роботі...» можна віднести до...

- а) листа-запиту;
 б) листа-подяки;
 в) листа-прохання;
 г) листа-звернення.

20. Службовий лист, у якому йдеться про зміну адреси чи назви установи (фірми, організації), відкриття філії, початок виробництва тощо, називають...

- а) лист-підтвердження;
- б) лист-попередження;
- в) лист-повідомлення;
- г) лист-запит.

Завдання для самостійної роботи

Завдання 1

Напишіть лист-запит на отримання рекомендації безпосередньо від ділового партнера.

Завдання 2

Напишіть лист, у якому висловлюєте незадоволення з приводу порушення умов контракту.

- *Що таке лист-претензія?*
- *У яких випадках пишуться такі листи?*
- *Яких правил варто дотримуватися під час написання листів-претензій?*

Рекомендовані літературні джерела: [1, 3, 6, 8, 10, 14, 16, 17, 18, 19].

ТЕМА 4. НАЙТИПОВІШІ ПОМИЛКИ В МОВІ СЛУЖБОВИХ ЛИСТІВ

Мета: проаналізувати структурні помилки в тексті службових листів, обміркувати причини порушення порядку слів у мові листа, назвати помилки у вживанні слів і термінів у службових листах, описати неточності у використанні слів-синонімів у текстах листів.

Теоретичний матеріал

1. Структурні помилки в тексті службових листів

До складання та оформлення листів ще здавна висувалися чіткі вимоги, з метою дотримання яких укладалися відповідні збірники. Службовий лист будь-якої організації має бути складений та оформлений на спеціальному бланку, у разі відсутності якого використовують загальний бланк з обов'язковим відтворенням довідкових даних про організацію: поштової адреси, номерів телефонів, факсів, телексів, рахунків у банку, адреси електронної пошти, інших відомостей у разі потреби.

Будь-який службовий лист повинен мати заголовок до тексту. Наявність цього реквізиту значно полегшує роботу зі службовим листом на всіх етапах його проходження – від реєстрації в організації-адресанті до направлення до справи після виконання в організації-адресаті. Текст службового листа має бути викладений стисло, грамотно, зрозуміло і коректно, без повторів та вживання слів і зворотів, які не мають смислового навантаження.

Основою службового листа є текст. Характерними ознаками тексту повинні бути правильність; змістовність; послідовність та логічність викладу; точність; доречність та доцільність.

Під час аналізу текстів службових листів можуть траплятися структурні помилки. Наприклад: *ХТЗ імені Малишева просить повести навчання керівного складу з питання складання текстів службових документів.*

У зворотному способі побудови описова частина стоїть після висновку. Наприклад: *Проектом програми семінару передбачена доповідь Вашої організації на тему «Уніфікація систем документації».*

Композиційна стрункість службового листа визначається послідовністю викладу, характером і обсягом відомостей, що включаються до документа. Правильне сприйняття тексту досягається за допомогою лаконічного викладу суті справи. У змісті листа необхідно виділяти головне, а подробиці та другорядні деталі опускати. Кожен аргумент потрібно доповнювати важливими фактами і цифрами.

Зазвичай діловий лист має дуже чітку структуру і не передбачає зайвої інформації. В ньому треба подавати лише ті компоненти, які мають безпосереднє відношення до теми, на яку ви його пишете.

Отже, правильно оформлений, недвозначний за змістом, бездоганний з погляду структури, грамотно написаний лист стане запорукою успіху справи організації, сприятиме створенню доброго враження про неї.

2. Порушення порядку слів у реченнях як помилка у мові листа

Порядок слів – це властиве мові взаємне розміщення членів речення відповідно до смислової структури висловлювання. Він зумовлений граматичною будовою мови, закріплений літературною традицією. Українська мова допускає відносно вільний, гнучкий порядок слів у реченні. Існує порядок слів *прямий і зворотний* (інверсія).

Однією з особливостей побудови речення в офіційно-діловому і науковому стилях мови є прямий порядок слів. Він виражається у таких позиціях головних і другорядних членів речення:

- підмет стоїть перед присудком: *Інфляція стала невід'ємною ознакою економіки в ХХ ст.;*

- узгоджене означення, виражене займенником, прикметником, порядковим числівником, дієприкметником, стоїть перед означуваним словом: *особливості інфляційних процесів у перехідних економіках*;
- неузгоджене означення (виражене іменником, неозначеною формою дієслова, прислівником та ін.) вживається після означуваного слова: *чинники успіху; угода про позики; бажання працювати*;
- додаток займає позицію після слова, яке ним керує: *Розгляньмо докладніше проблему оподаткування ділових фірм* та ін.

Порядок слів належить і до таких стилістично-синтаксичних категорій, з якими найчастіше пов'язують змістову чіткість, виразність, стилістичну тональність фрази.

Отже, інверсія має бути підпорядкована певній меті, найчастіше – надати ваги якомусь слову.

Сформулюємо основні помилки, пов'язані з порушенням порядку слів у реченнях листів:

1. Ненормативний порядок слів.

У побудові поверхневої структури висловлювання фахівці звертають увагу на невдалий, “неузуальний” порядок слів, хаотичне, нелогічне розміщення частин у складному реченні, “незаплановану стилістичну маркованість” (коли текст звичайний, стилістично нейтральний).

– “Адміністрація намагалася безуспішно розв'язати це питання” – безуспішно намагалася розв'язати. Неправильний порядок слів спотворив зміст: прислівник “безуспішно” – не при “своєму” слові /неправильний порядок слів змістив смисл висловлювання: ніби хтось може ставити перед собою мету безуспішно розв'язати питання.

2. Неправильний порядок слів; стилістично не виправдана інверсія, яка часом призводить до двозначності, викривлення змісту.

Невдалий порядок слів, хаотичне, нелогічне розміщення частин у складному реченні. У таких фрагментах варто проаналізувати послідовність мисленнєвих операцій при перетворенні внутрішнього мовлення у зовнішнє.

Скажімо, порядок слів у реченні варто розглядати не з того, де стоїть підмет, де присудок, а з визначення найважливішого за змістом слова (чи словосполуки) і потім думати про місце його в реченні, про логічний наголос, про можливий помилковий зв'язок слів тощо.

Варто згадати ще й такі синтаксичні помилки, які трапляються в листуванні.

Типові порушення в побудові словосполучень, пов'язаних зв'язком керування, є результатом низького мовно-культурного рівня, недостатнього знання української мови. Варто перевірити, наприклад, чи правильні відмінки вживаються: *завідувач кафедри, згідно з наказом, відповідно до розкладу, усупереч проханню, ужити заходів*. Складними випадками керування, що можуть призвести до помилок, є: нерозрізнення керування в українській і російській мовах: однакове за значенням дієслово у різних мовах може вимагати від додатків неоднакових відмінкових форм: *дякувати (кому?) учителеві – благодарить (кого?) учителя*; неправильне використання прийменників. Вони можуть бути зайві, напр.: *не поступаються за рівнем – треба не поступаються рівнем* та ін. Дотримання синтаксичних норм керування сприяє чіткості формулювання, точності викладу, а отже, зрозумілості, дохідливості ділового чи наукового стилю.

Варто зауважити, що зазвичай труднощі під час складання службових листів викликають варіанти узгодження присудка з підметом, сполучення збірних іменників й іменних конструкцій з числівниками.

Порядок слів може стати засобом привернення або утримання уваги адресата під час ділового листування, адже зміна взаєморозташування слів змінює логічний наголос у висловлюванні.

3. Помилки у вживанні слів і термінів у службових листах

У службових листах трапляються помилки у вживанні слів і термінів. Розглянемо їх:

1. Слово має інше значення (вживання слова в невласивому йому значенні), зокрема:

– неконтекстні слова (включно зі службовими – прийменниками, сполучниками тощо);

– неточні номінації (називання) понять;

– неточно вжиті терміни;

– у слова інший смисловий відтінок.

2. У слова інший стилістичний відтінок; воно можливе в іншому контексті:

– сплутування слів одного семантичного (значеннєвого) поля;

– вигадане (штучне) слово (покруч).

3. Багатозначність слів і контекстуальні неточності їх уживання

3.1. Нерозрізнення паронімів:

– сплутування паронімічних слів;

– несподіваний (як для контексту) паронім;

– іншомовна парономазія.

4. Нерозрізнення значень омонімів і багатозначних слів (полісем).

5. Нерозрізнення антонімів:

– нерозрізнені антонімічні контексти;

– сплутування стилістичних відтінків у антонімічних парах слів *привести – призвести; завдяки – через, сприяти – спричиняти* і под.

– неврахування того, що вибір в антонімічній парі часом залежить від наявності додатка.

6. Оцінка стилістичних засобів на лексичному рівні:

– надлишкове послуговування засобами експресії (оманливі мовні прийоми, які перебільшують значення зображуваної події, недоречне використання високого слова, не виправдана гіперболізація; високопарні епітети, надмірні підсилювальні обставини тощо);

– стилістично не виправдане використання зниженого слова (вульгаризмів, побутовізмів);

– не виправдана стилістична строкатість лексики: вживання в тексті різностильової лексики і фразеології; т. зв. контрастні одиниці (напр., експресивна лексема серед емоційно нейтральних і стандартних одиниць тексту);

– стилістична несумісність слів, тобто сполучення слів з різних стилістичних шарів.

7. Штампи:

– не виправдане користування мовними кліше;

– штампований пафос;

– канцелярит;

– “несподівана образність”; не виправдана персоніфікація “неживих”, абстрактних понять;

– розщеплені присудки.

8. Слово має інше значення (вживання слова в невласивому йому значенні), зокрема: неточно вжиті терміни.

Ще один аспект синонімічних ускладнень – термінологічні варіанти та безпідставні спроби вилучити мовні еквіваленти, що їх рівночасне вживання не спричиняє непорозумінь. Загальні терміни на зразок “обладнання” та “устаткування”, “устава” і “установка”, “злучення” і “з’єднання”, “процент” і “відсоток” і багато інших не завжди є повними синонімами, а варіантами, кожен із яких має певну галузь застосування. З часом деякі з таких термінів зникнуть через невживання. Будь-яка ж спроба жорсткого

унормування не буде корисною. У словниках було б правильно подавати їх на рівних засадах.

Також варто згадати тип помилок групи “зіставлення незіставного”. Це виявляється в порушенні логічності викладу матеріалу.

Ще однією помилкою є *розрізнення тотожного*. Наприклад, терміни “офіційна мова” і “державна мова” є тотожними. Конституції європейських країн використовують або термін “офіційна мова”, або термін “державна мова”, але ніколи не вживають обидва терміни в одному законодавчому акті – саме тому, що вони тотожні. Крім того, питання державності мови належить до виключного регулювання Конституцією.

Варто звернути увагу на лексичні помилки, які також можуть траплятися в службовому листуванні:

1. Невиправдане вживання іноземних слів (*репрезентувати – представити*); неправильне використання слів і термінів; застосування плеоназмів і тавтологій та ін. Наприклад: *здійснювати преміювання – преміювати* (розщеплення присудка).

2. Конструкція «згідно чого» замість «згідно з». Вживаємо, коли ми беремо на обґрунтування якийсь факт, документ тощо. Мовці досить часто випускають прийменник «з» і вживають у формі «згідно кому? чому?». Але невживання «з» є калькуванням з російської мови, де діє давальний відмінок. В українській мові правильно вживати цю конструкцію в орудному відмінку: *«згідно з нормами правопису», «згідно з нормами чинного законодавства»*.

3. Конструкція «у відповідності до» замість «відповідно до». Вона також дає можливість обґрунтувати думку, спираючись на певні факти, закони тощо. Використання прийменників «у» та «до» є подвійним, а тому – неправильним. Варто писати так: *«відповідно до законодавства»*.

4. Конструкція «у порівнянні з» замість «порівняно з». Помилку роблять для вживання статистичних даних. Вона спричинена калькуванням з російської мови і призводить до подвійного вживання прийменників. Отже, правильно *«порівняно з попереднім роком»*.

5. Вживання прийменника «по» – замість інших конструкцій в різних випадках.

6. Вживання закінчень «ам», «ям» замість «ах», «ях» – найпоширеніша помилка місцевого відмінку.

П. П. Куляс висловлює міркування щодо причин лексичних помилок:

1. Серед помилок у доборі слова деякі виникають внаслідок недостатньо повного знання і тонкого відчуття семантики слова, незнання позамовного об’єкта, що описується, невміння користуватися переносним значенням слова тощо.

2. Під лексичною помилкою розуміємо такі утворення, що виникають у результаті невмотивованого відхилення від норми і свідчать про незнання семантики слова, нерозрізнення значеннєвих відтінків лексем та їх стилістичної диференціації, а також про порушення закономірностей лексичної сполучуваності.

Отже, створюйте лист легкий для розуміння кожного, не вживайте у написанні листа фрази та терміни, які не є загальноприйнятими. Також не прийнято користуватися корпоративною лексикою та сленгом.

Грамотним вважається текст документа, у якому логічно викладено думки, правильно вжито відповідні терміни і застосовано слова на позначення та роз’яснення понять. Відсутність помилок – це запорука правильного й однозначного витлумачення інформації адресатом.

Правильно оформлений, недвозначний за змістом, бездоганний з погляду структури, грамотно написаний лист стане запорукою успіху справи організації, сприятиме створенню доброго враження про неї.

4. Неточності у використанні слів-синонімів у текстах листів

Синонімічні засоби мови мають глибоко національний характер. Вони свідчать про самобутність і специфіку мови. Уміле використання їх дозволяє розкрити те або те

поняття в усій його повноті. Однак надмірне нанизування синонімів, не виправдане змістом висловлювання, тільки засмічує мову.

Незнання синонімічних можливостей призводить до помилок. Часто виникають ускладнення, коли в російській мові на позначення певних понять існує одне слово, а в українській мові – кілька. Деякі слова відрізняються лише префіксами. Тут треба бути особливо уважними, бо заміна однієї букви може вплинути на значення слова та всього тексту.

Зазвичай помилки в доборі синонімів можемо кваліфікувати як неконтекстні синоніми (“ніби синоніми”, “квазісиноніми”).

Дуже часто незнання синонімічних можливостей слова призводить до грубих помилок у листуванні, коли два слова, близькі за значенням, поєднуються в одне словосполучення (*хронометраж часу, вільна вакансія, преїскурант цін, моя автобіографія* тощо).

Запам’ятайте значення слів-синонімів, що часто вживаються в діловому листуванні:

Вірно. Правильно.

У сучасній мовній практиці під впливом російської мови дуже активізувався прислівник *вірно* у значенні «правильно». І тому чуємо й читаємо переважно: *вірно сказав, вірно розв’язав, вірно відповів*.

Літературна норма другої половини ХХ ст. розрізняє вживання слів *вірно* і *правильно*. Нормативна сполучуваність *вірно любити*, а в згаданих вище прикладах треба вживати прислівники *правильно, слушно, справедливо*. Наприклад: *правильно пояснив, слушно зауважив, справедливо довів, правильно розв’язав*.

З огляду. З погляду.

Часом плутають ці прийменники, хоч вони й мають різні значення і свою сферу вживання. *З огляду на щось* означає «через те, що», «зважаючи на те, що». Інше значення передається прийменником *з погляду*. Наприклад: *з погляду старшого віком*. Обидва прийменники надають висловлюванню книжного забарвлення.

Отже, використання різних синонімічних сполук допомагає точно та влучно передати думку, продемонструвати власну ерудованість і освіченість. Використання синонімів не просто збагачує професійне мовлення, іноді це необхідність, яка зумовлюється метою та завданнями спілкування.

Ключові терміни та поняття: службовий лист, структурна помилка, порядку слів у реченнях, слововживання, терміни, синоніми.

Питання для самоперевірки

1. Етикетні мовні формули вітання та прощання в мові листів.
2. Звертання до високопосадовців, представників органів місцевого самоврядування, учасників конституційного судочинства та громадян.

Тести для самоконтролю

1. Назвіть, приклад якого листа наведено в поданому зразку:

Шановні панове!

Просимо Вас забронювати для нашого клієнта пана ... (прізвище) з ... (назва міста, країни) номер на одну особу з ванною кімнатою і, якщо можливо, з вікнами, що виходять на море (озеро), з ... по ... (дата). Пан ... (прізвище) має прибути в ... (назва міста) рейсом ... з ... (назва міста) і має дістатися до Вашого готелю близько ... години. Просимо надіслати нам рахунок за ці, а також додаткові послуги (рахунок за щоденні послуги оплатить гість).

Чекаємо на Ваше підтвердження.

З повагою

Назва посади (підпис) (ініціал(и) та прізвище)

- а) лист-запит;
- б) лист-звернення;
- в) лист-прохання;
- г) лист-повідомлення.

2. Назвіть, приклад якого листа наведено в поданому зразку:

Шановні панове!

Вибачте, будь ласка, але ми змушені знову нагадати Вам про велику заборгованість нашої фірми, що продовжує зростати. Ми завжди намагалися зрозуміти Ваші фінансові труднощі, проте цього разу заборгованість перевищує всі попередні, а термін оплати давно минув.

Сподіваємося, Ви розумієте, що ми не можемо більше нехтувати інтересами фірми, а тому змушені подати позов до суду.

Дуже шкода, що наше співробітництво виявилось невдалим.

З повагою

Назва посади (підпис) (ініціал(и) та прізвище)

- а) лист-нагадування;
- б) лист-звернення;
- в) лист-прохання;
- г) лист-повідомлення.

3. Назвіть вид помилки у листуванні: *хронометраж часу, вільна вакансія.*

- а) морфологічна помилка;
- б) синтаксична помилка;
- в) стилістична помилка;
- г) лексична помилка.

4. Назвіть вид помилки у листуванні: *прейскурант цін, моя автобіографія*

- а) морфологічна помилка;
- б) синтаксична помилка;
- в) стилістична помилка;
- г) лексична помилка.

5. Назвіть помилку, допущену в прикладі листа: *“Адміністрація намагалася безуспішно розв’язати це питання”*

- а) ненормативний порядок слів;
- б) стилістично невиправдана інверсія;
- в) викривлення змісту;
- г) неправильний порядок слів.

6. За кількістю адресатів розрізняють такі листи:

- а) звичайні, циркулярні та колективні листи;
- б) поштові, факсові та електронні;
- в) регламентовані (стандартні) та нерегламентовані (нестандартні) листи;
- г) інформаційні, гарантійні, рекламаційні, ділові.

7. За змістом та призначенням розрізняють такі листи:

- а) звичайні, циркулярні та колективні листи;
- б) поштові, факсові та електронні;
- в) регламентовані (стандартні) та нерегламентовані (нестандартні) листи;
- г) інформаційні, гарантійні, рекламційні, ділові.

8. За способом передавання інформації листи поділяються на...

- а) звичайні, циркулярні та колективні листи;
- б) поштові, факсові та електронні;
- в) регламентовані (стандартні) та нерегламентовані (нестандартні) листи;
- г) інформаційні, гарантійні, рекламційні, ділові.

9. Різновид комерційного листа, що містить прохання надати докладну інформацію про певні товари, послуги або уточнити вже наявну, попередню інформацію про фірму, банк тощо.

- а) лист-запит;
- б) лист-звернення;
- в) лист-прохання;
- г) лист-вимога.

10. Назвіть, приклад якого листа наведено в поданому зразку:

Шановні панове!

Висловлюю найщирішу вдячність за пропозицію бути Вашим представником у ... (назва країни). Вважаю за необхідне особисто обговорити з Вами питання про територію діяльності, комісійні, гарантії захисту клієнтів. Хотів би запропонувати Вам дату зустрічі: ... (дата) о... години.

Будьте ласкаві, повідомте, чи влаштовує Вас дата і час зустрічі.

З пошаною

Назва посади (підпис) (ініціал(и) та прізвище)

- а) лист-запит;
- б) лист-звернення;
- в) лист-прохання;
- г) лист-повідомлення.

Завдання для самостійної роботи**Завдання 1**

Запишіть типові мовні звороти, якими можна скористатися у листах-вибаченнях, подяках, вітаннях.

Завдання 2

Запишіть типові мовні звороти, якими варто скористатися, оформлюючи:

- а) загальний запит; б) запит на отримання рекламних проспектів, прейскурантів; в) запит на отримання пробної партії товару, закупівлі; г) запит з юридичних питань; г) запит із питань маркетингу.

Рекомендовані літературні джерела: [5, 16, 17, 18, 19].

ТЕМА 5. ДИПЛОМАТИЧНЕ ЛИСТУВАННЯ ЯК ВАЖЛИВИЙ АСПЕКТ ДИПЛОМАТИЧНОЇ ПРАКТИКИ

Мета: схарактеризувати поняття про дипломатичне листування як засіб міжнародного спілкування, визначити важливість дипломатичного листування для зовнішньополітичної та економічної діяльності держави, розглянути реквізити дипломатичного листа, проаналізувати зразки окремих текстів дипломатичних листів.

Теоретичний матеріал

1. Дипломатичне листування як засіб міжнародного спілкування

Дипломатичне листування – сукупність різного роду офіційної та напівофіційної кореспонденції, за допомогою якої здійснюють письмові офіційні зносини між державами, а також висловлюють позицію держави з того чи іншого міжнародного питання.

Це один із основних інструментів зовнішньополітичної та дипломатичної діяльності держави.

Адресантами й адресатами дипломатичного листування можуть бути як фізичні особи (президенти, монархи, прем'єр-міністри, міністри, віце-міністри, керівники головних органів державної адміністрації, послы, посланники та ін.), так і установи (МЗС, посольство, місія при ООН тощо).

Обов'язковим елементом багатьох дипломатичних листів є **протокольні формули** – етикетні мовні формули, якими висловлюють повагу до адресата. Це формули:

- звертання до адресата;
- висловлення поваги до адресата на початку тексту документа;
- заключний комплімент наприкінці документа.

Протокольні формули задають тональність всьому документу. Їх уживають в особистих посланнях глав держав і урядів, особистих і вербальних нотах, пам'ятних записках, переданих із кур'єром.

2. Значущість дипломатичного листування для зовнішньополітичної та економічної діяльності держави

Форми дипломатичної діяльності надзвичайно різноманітні: візити, встановлення контактів і ведення бесід, проведення переговорів, пошуки та збір інформації, інформаційно-роз'яснювальна робота. Але всі ці форми або абсолютна більшість з них спрямовуються на завершальний і найбільш відповідальний етап дипломатичної діяльності – підготовку дипломатичних документів, яка займає понад половину часу дипломатів, що працюють у закордонних представництвах, і ще більше – в центральному апараті.

Дипломатичне листування – одна з консервативних сфер дипломатичної практики, а тому передбачає дотримання низки традиційних правил дипломатичного протоколу (компліментарність, форми ввічливості, мова). Ці правила вироблені протягом тисячоліть, і вільний відступ від цих, здавалося би, архаїчних форм може призвести до небажаних наслідків, навіть до загострення відносин.

Підготовку дипломатичних документів, дипломатичне листування можна поділити на два основні блоки – офіційне та особисте дипломатичне листування з представниками іноземних держав та внутрішньовідомче листування з МЗС та іншими державними й громадськими організаціями своєї країни.

Отже, документи зовнішньодипломатичного листування – це:

- особисті (підписні) ноти;
- вербальні ноти;
- приватні листи напівофіційного характеру;
- пам'ятні записки;
- меморандуми;

– заяви.

До зовнішньодипломатичних документів (вербальні й особисті ноти, особисті листи, пам'ятні записки і меморандуми, заяви та комюніке), як і до документів внутрішнього, службового листування (доповідні записки, циркулярні листи, довідки та інформації, записи бесід тощо) ставляться єдині вимоги: грамотність, чіткість викладу, правильне виділення головного змісту, переконлива аргументація, логічна послідовність тощо. Дипломатичні документи не повинні перевантажуватись надмірним фактичним і цифровим матеріалом; якщо вони викликають особливий інтерес, то подаються у вигляді додатків або таблиць. Усі матеріали, що йдуть у додатках, повинні мати посилання на джерело.

Особливо ретельно повинна готуватися й опрацьовуватися зарубіжна кореспонденція, тому що документи, які надсилають іншим державам, виправити практично неможливо, а це означає, що навіть незначні на перший погляд помилки або неточності можуть мати непрогнозовані наслідки. Відомо немало випадків, коли через випадкові або й свідомі неточності у документі виникали неприємні казуси та інциденти в міжнародних відносинах. Будь-яка неточність применшує цінність документа, а іноді й ставить під сумнів увесь його зміст. Про якісь правки в дипломатичному документі не може бути й мови, а тому у цій справі необхідна ретельна підготовча робота.

Мова дипломатичних документів – це специфічна професійна мова, вона повинна бути простою і лаконічною.

У роботі із підготовки дипломатичних документів велике значення має оперативність. Часто навіть ретельно складений документ втрачає свою вагу і значення, якщо він підготовлений із запізненням, і необхідність у ньому практично зникла.

Перекладений з іноземної мови документ необхідно подавати у супроводі оригіналу, а у разі різночитання – мати кілька близьких за змістом до оригіналу варіантів перекладу.

Дипломатичні документи повинні мати і бездоганний вигляд. Вони друкуються на папері вищого ґатунку, як правило, формату А4. У тексті листа не допускаються будь-які виправлення. Печатка повинна стояти в нижній частині документа.

Для кожного дипломатичного документа надзвичайно важливим є зміст і форма. Тому заслуговує на увагу техніка його складання, яка вимагає врахування багатьох чинників. Важливо визначити, на що звернути особливу увагу, а яким аргументам надати перевагу, враховуючи при цьому контраргументи партнера. Складання дипломатичних документів вимагає ґрунтовних професійних знань та значного дипломатичного досвіду.

3. Реквізити дипломатичного листа

Практика міжнародного ділового листування, що спирається на встановлені правила та стандарти, більш гнучка порівняно із вітчизняним досвідом документування управлінської діяльності. Це пов'язане насамперед із тим, що в більшості країн світу немає жорсткої централізованої системи управління економікою. Однак це не завжди означає спрощення процесів використання та опрацювання управлінських документів, а іноді навіть стає перешкодою для оперативного отримання достовірної інформації. Про це свідчить наявність різних підходів до розміщення реквізитів на бланку листа.

Дотримання встановлених правил в оформленні управлінських документів має суб'єктивний характер. Якщо фірма вважає за доцільне суворо дотримуватися основних вимог міжнародних стандартів, то її ділова документація може відповідати визначеним нормам.

Складання дипломатичних документів є одним з найважливіших напрямів роботи відомств іноземних справ. Як правило, контроль за дотриманням сталої практики листування покладається на протокольну службу.

У дипломатичній практиці найбільш традиційними є такі види дипломатичних документів:

- 1) особисті ноти;

- 2) вербальні ноти;
- 3) пам'ятні записки;
- 4) меморандуми;
- 5) приватні листи напівофіційного характеру.

Деякі з цих документів містять формули ввічливості, компліменти. В інших документах такі формули відсутні.

Протокольні формули ввічливості застосовуються в особистих і вербальних нотах, пам'ятних записках, що надсилаються кур'єрами.

Типова структура дипломатичного листа передбачає такі реквізити:

- а) зображення Державного герба України;
- б) відомості про відправника (лише назва установи);
- в) місце і дата відправлення листа;
- г) текст, який складається з таких частин:
 - звертання / висловлення поваги до адресата;
 - виклад суті справи;
 - заключний комплімент;
- д) підпис / печатка;
- е) адреса – назва установи адресата / ім'я та прізвище адресата.

Склад реквізитів та особливості їх оформлення залежать від виду дипломатичного листа.

4. Зразки окремих текстів дипломатичних листів

Розглянемо зразки окремих текстів дипломатичних листів, наприклад особисті (підписні) ноти та приватні (особисті) листи напівофіційного характеру.

Особиста (підписна) нота – це лист, який надсилають з питань надзвичайно важливого та принципового значення, що вимагають «особистого» засвідчення, авторитету посадовця, який підписав листа, і який містить інформацію про подію особливої політичної ваги.

Особисті ноти зазвичай направляють глави дипломатичних представництв державним діячам, іншим посадовим особам країни перебування, колегам, а також міністри закордонних справ та їхні заступники.

Особисту ноту надсилають, коли офіційно інформують про важливу подію в країні, наприклад, про зміну назви держави, зміну державного устрою, формування нового уряду своєї країни; для того щоб порушити важливі та принципові питання двосторонніх відносин, наприклад, щоб оформити домовленість з того чи іншого важливого питання двосторонніх відносин. Особисту ноту також направляють у відповідь на отриману особисту ноту.

Відповідно до протокольної практики, особистою нотою посол повідомляє міністра закордонних справ країни перебування про свій тимчасовий від'їзд з країни і призначення тимчасового повіреного у справах, про повернення в країну акредитації після тимчасового від'їзду, про остаточний від'їзд з країни перебування тощо; а також інших послів (колег по дипломатичному корпусу) про вручення вірчих грамот главі країни перебування. Останнім часом для передання такого роду інформації в Україні, як правило, застосовують вербальні ноти.

Особисту ноту друкують на нотному бланку – спеціальному папері з витисненими типографським способом державним гербом країни та написом «Міністерство закордонних справ України» або «Посольство України в ... (назва країни)».

Текст викладають від першої особи і підписують (друкувати прізвище й посаду того, хто підписує документ, не обов'язково), зазначають дату і місце відправлення. Порядкового номера і печатки на особистій ноті не ставлять. У лівому нижньому куті першої сторінки ноти незалежно від кількості сторінок тексту зазначають адресу: повну офіційну назву посади особи, якій адресовано листа, та назву міста, куди лист адресовано,

наприклад: *«Пану [прізвище] Надзвичайному і Повноважному Послу Сполучених Штатів Америки м. Київ»*. В окремих випадках, залежно від місцевої практики і на основі взаємної поваги, перед прізвищем особи, якій надсилається нота, може вживатися титул, наприклад: *«Його Високоповажності Пану [прізвище] Надзвичайному і Повноважному Послу Королівства Швеція м. Київ»*.

Текст особистої ноти розпочинається звертанням. Найпоширеніші формули звертання: *«Ваша Високоповажносте»*, *«Шановний пане Міністр»*, *«Шановний пане Посол»*. Структурним елементом є виклад суті питання. Текст, як правило, розпочинається словами *«маю честь»*. В особистій ноті, що містить співчуття або протест, слова *«маю честь»* не вживають. Завершується особиста нота компліментом, у якому автор засвідчує свою повагу: *«Прошу Вас, пане Міністре, прийняти запевнення в моїй вельми високій повазі»*; *«Користуюся нагодою, щоб поновити Вашій Високоповажності запевнення у моїй вельми високій повазі»* тощо. У деяких країнах можливі компліменти: *«Щиро Ваш»*, *«З повагою»*, *«З глибокою повагою»*. У ноті-відповіді у порядку взаємності доцільно вжити такі ж саме компліменти, бо зміна компліменту може бути розцінена адресатом як відповідь, що має певне значення.

Приватний (особистий) лист напівофіційного характеру – лист, адресований знайомим офіційним особам і пов'язаний із особистими питаннями або офіційними, порушувати які в офіційному порядку не бажано або не прийнято.

Зокрема адресант надсилає приватного листа, щоб висловити адресатові подяку за запрошення на прийом, привітати його з особистою чи сімейною подією (днем народження, просуванням по службі, отриманням ордена, народженням дитини), висловити співчуття або супроводити сувенір. Він також може попросити про сприяння у вирішенні питання, яке вже є предметом офіційного листування чи переговорів, або підкреслити особисту зацікавленість у цьому питанні.

Приватний лист надсилають у відповідь на отриманий приватний лист.

Листування у формі напівофіційної та приватної кореспонденції відбувається між співробітниками МЗС і посольств, між дипломатичними представниками та представниками політичних, бізнесових, культурних тощо кіл країни перебування, між самими представниками посольств. Зазвичай за допомогою таких листів спілкуються особи, які мають приблизно однакове посадове положення.

Приватний лист напівофіційного характеру пишуть на спеціальному бланку (наприклад, бланку Міністерства закордонних справ) меншого формату, навіть на пів аркуша, або на звичайному поштовому папері. Зворотний бік аркуша не використовують ніколи.

Як правило, лист починають зі звертання *«Шановний пане»*. Заключний комплімент обов'язковий, він залежить від різниці в службовому статусі автора і адресата, характеру їхніх стосунків, наприклад: *«Прошу Вас, пане сенаторе, прийняти запевнення в моїй високій повазі»*; для деяких країн: *«З глибокою повагою»*, *«Із подякою»*, *«Щиро Ваш»*. Можна обмежитись висловленням побажань: *«З найкращими побажаннями»*, *«З побажанням успіху»*, *«Прийміть мої найкращі побажання»*. У західних країнах звертання і заклучний комплімент, а інколи і весь текст листа автор пише власноруч, що надає листу приватного характеру. У листі-відповіді використовують ті ж протокольні формули, що і в надісланому листі.

Номер на листі не вказують, а дата і особистий підпис – необхідні. Якщо лист пишуть на звичайному папері (не на бланку), то до підпису додають і назву офіційної посади автора.

Звання і повне прізвище адресата пишуть тільки на конверті.

Отже, всі документи дипломатичного листування є офіційними, велике значення має правильний вибір виду документа – він повинен відповідати конкретному випадку.

Ключові терміни та поняття: дипломатичне листування, лист, реквізити.

Тести для самоконтролю

1. Дипломатичне листування – це...

- а) документ, який укладають від імені глав держав або глав урядів, які виступили із ним під час зустрічі чи переговорів;
- б) сукупність різного роду офіційної та напівофіційної кореспонденції, за допомогою якої здійснюють письмові офіційні відносини між державами, а також висловлюють позицію держави з того чи іншого міжнародного питання;
- в) дво- або багатосторонні заяви, у яких держави, міжурядові або міжнародні громадські організації заявляють про свою позицію щодо конкретних питань, проголошують про збіжні погляди, спільні наміри;
- г) двосторонні дипломатичні документи, спільні офіційні повідомлення за наслідками візитів і переговорів парламентарів.

2. До традиційних видів дипломатичного листування належать:

- а) вербальні ноти; особисті (підписні) ноти; приватні (особисті) листи напівофіційного характеру;
- б) претензійний лист; особисті послання та телеграми глав держав і урядів, керівників зовнішньополітичних відомств; пам'ятні записки;
- в) лист-замовлення; пам'ятні записки;
- г) лист-пропозиція (оферта); меморандуми.

3. Комерційні листи – це...

- а) комерційний документ, який містить прохання покупця відвантажити йому товар на певних умовах;
- б) пропозиція без твердого зобов'язання з боку продавця, її роблять одночасно на одну і ту ж партію товару кільком нетрадиційним партнерам;
- в) документи, які складають під час укладання й виконання комерційної угоди від імені юридичної особи та які мають правову силу;
- г) комерційний документ, що містить обґрунтовані вимоги однієї фірми до іншої щодо добровільного усунення порушень нею договірних зобов'язань;

4. Зазначені реквізити (адресант – назва та адреса фірми-позивача; адресат – назва та адреса арбітражного суду; номер заяви; дата заяви) є обов'язковими для ...

- а) позовної заяви;
- б) листа-пропозиції;
- в) листа-запиту;
- г) листа-підтвердження.

5. Лист-відповідь на претензію підписує...

- а) керівник або заступник керівника організації;
- б) бухгалтер установи;
- в) юрисконсульт;
- г) керівник і бухгалтер установи.

6. Відповідь на претензію з усіма додатками до неї можуть надсилати...

- а) листом з повідомленням;
- б) звичайним листом;
- в) кур'єрською службою;
- г) рекомендованим або цінним листом або передавати з кур'єром під підпис.

7. Постачальник товару, отримавши претензійний лист, зобов'язаний розглянути його й повідомити покупця про згоду задовольнити претензію або про відмову, зазначивши мотиви відмови...

- а) у 3-місячний термін;
- б) у 10-денний термін;
- в) у 6-місячний термін;
- г) у 14-денний термін.

8. Комерційний документ, що містить обґрунтовані вимоги однієї фірми до іншої щодо добровільного усунення порушень нею договірних зобов'язань.

- а) претензійний лист;
- б) лист-замовлення;
- в) позовна заява;
- г) вільна (проста) оферта.

9. Комерційний документ, у якому продавець (експортер) заявляє про своє бажання укласти з покупцем (імпортером) угоду на певний товар і на певних умовах.

- а) претензійний лист;
- б) лист-замовлення;
- в) лист-пропозиція (оферта);
- г) вільна (проста) оферта.

10. Письмова пропозиція про постачання товару, яку робить продавець покупцеві, є:

- а) лист-пропозиція;
- б) оферта;
- в) лист-прохання;
- г) лист-запрошення.

Завдання для самостійної роботи

Завдання 1

Наведіть приклади застосування принципу взаємності в мові та схемах складання дипломатичних документів.

Завдання 2

Охарактеризуйте особливості написання звертань згідно з нормами дипломатичного листування до міністра закордонних справ, посла, дипломатичних співробітників.

Рекомендовані літературні джерела: [2, 4, 9, 15, 20, 21].

ТЕМА 6. МІЖНАРОДНЕ ЛИСТУВАННЯ: ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ

Мета: описати міжнародні та національні стандарти оформлення міжнародних листів, назвати основні реквізити міжнародного ділового листа, встановити особливості оформлення англomовної та німецькомовної кореспонденції, з'ясувати специфіку оформлення франкомовного дипломатичного листування.

Теоретичний матеріал

1. Міжнародні та національні стандарти оформлення міжнародних листів

У міжнародному листуванні доцільно дотримуватися єдиних правил оформлення й обробки ділової документації. Ці правила розробляють національні служби стандартизації в межах **Міжнародної організації зі стандартизації** (ISO – International Organization for Standardization). На сьогодні в цій організації представлено національні органи 130 держав. Міжнародні стандарти ISO не мають статусу обов'язкових. Будь-яка країна світу має право застосовувати їх або не застосовувати.

Крім стандартів ISO, оформлення міжнародної документації регулюють й інші міжнародні нормативні документи, зокрема **міжнародні договори, інструкції та рекомендації міжнародних організацій**.

Стандарти ISO визначають загальні правила підготовки й оформлення документів, зокрема встановлюють:

- 1) формати паперу для виготовлення документів (ISO 216: 1975 «Папір письмовий і деякі види друкарської продукції. Споживчі форми рядів А і В» та ISO 353: 1975 «Ділова документація і деякі види бланків. Спосіб відображення розмірів»);
- 2) міжрядкові інтервали і крок листа (ISO 4882: 1979 «Канцелярські машини й обладнання для оброблення даних. Відстань між рядками і знаками»);
- 3) формуляр-зразок і конструкційну сітку для створення бланків та основні вимоги до бланків документів (ISO 3535: 1977 «Формуляр-зразок і конструкційна сітка», ISO 8439: 1990 «Розроблення бланків. Основні положення»).

Оформлення окремих реквізитів міжнародного ділового листа регулюють такі стандарти й міжнародні нормативні документи:

- 1) оформлення адреси – ISO 11180: 1993 «Адресування поштове» і рекомендації та Докладна інструкція Всесвітнього поштового союзу;
- 2) оформлення дати листа – ISO 8601: 1898 «Подання дат і часу».

Завдяки зусиллям міжнародних організацій більшість елементів ділових листів стандартизовані й уніфіковані. Це сприяє інформативності ділової документації, полегшує її сприймання та оцінювання спеціалістами. Однак залишаються деякі розбіжності в оформленні ділових листів у нашій країні та в інших країнах світу. Насамперед це стосується оформлення бланка листа, складу його обов'язкових реквізитів, їх розміщення та правил оформлення.

Відповідно до світової практики, ділові листи обов'язково оформлюють на бланках. Відповідно до стандартів міжнародного (ISO 216: 1975 «Папір письмовий і деякі види друкарської продукції. Споживчі форми рядів А і В») та вітчизняного (ДСТУ ГОСТ 9327–60 «Папір і вироби з паперу. Споживчі формати»), **бланки міжнародних листів** оформлюють на білому папері або папері світлих тонів формату А4 (210 x 297 мм) та А5 (148 x 210 мм), причому формат А4 визнано як основний.

У міжнародному стандарті (додаток А ISO 3535:1977) та вітчизняному (ДСТУ 4163: 2003 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів») по-різному встановлено **розміри берегів і текстової області документів**. Міжнародний стандарт обумовлює такі розміри: лівий берег – 20 ± 1,0 мм;

верхній – $10 \pm 1,0$ мм; текстова область для формату А4 – 183 x 280 мм, для формату А5 – 183 x 131 мм. На підставі заданих параметрів правий та нижній береги документа формату А4 і А5 мають дорівнювати ± 7 мм. Згідно з українським стандартом, документи повинні мати такі береги: лівий – 30 мм, правий – 10 мм, верхній та нижній – 20 мм.

Згідно зі стандартами ISO, текстова область поділяється на три поля: поле відомостей про відправника документа (Issuer Field), поле посилань (Reference Field) і поле адреси (Address Field), які на бланку листа розміщують так:

Поле відомостей про відправника	Поле посилань
Поле адреси	

На полі адреси стандарти ISO передбачають можливість зазначення одного або двох адресатів, вітчизняний стандарт (ДСТУ 4163: 2003) дозволяє розміщувати від одного до чотирьох адресатів. У міжнародних листах адресу на бланку розміщують відповідно до ISO 11180:1993.

Поле посилань призначене для назви документа, коду документа, дати тощо.

На полі відомостей про відправника вказують його найменування, за потреби – підрозділ або особу, яка має стосунок до документа. Додаткові відомості про відправника (поштова адреса, номер телефону, факсу, телеграфна адреса тощо), які не можна розмістити на цьому полі, наводять у нижній частині бланка. Відповідно до вітчизняного стандарту, ці відомості наводять лише у верхній частині бланка.

Що стосується мови міжнародної кореспонденції, то згідно із вітчизняним законодавством (ДСТУ 4163: 2003) бланки документів, які надсилають зарубіжним адресатам, можна оформлювати українською мовою або мовою країни адресата чи однією з мов міжнародного спілкування. Відповідно організації, що ведуть листування з постійними закордонними кореспондентами, можуть виготовляти бланки двома мовами: ліворуч – постійна інформація українською, праворуч – постійна інформація іноземною, переважно англійською, мовами. Бланки, у яких використано іноземну мову, стандарт застосовувати в межах України не рекомендує.

У міжнародній практиці бланки листів прийнято оформлювати однією мовою – мовою країни адресанта або англійською, оскільки основною мовою міжнародного ділового спілкування є англійська.

Самі ділові листи складають або мовою країни адресата, або англійською мовою.

Відрізняються українські та міжнародні листи і складом реквізитів та особливостями їх оформлення.

2. Основні реквізити міжнародного ділового листа

Вітчизняне законодавство (ДСТУ 4163: 2003) визначає такий склад реквізитів ділового листа залежно від установчих документів організації:

- 1) зображення Державного герба України, герба Автономної Республіки Крим;
- 2) зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування) відповідно до статуту (положення про організацію);
- 3) зображення нагород;
- 4) код організації;
- 5) назва організації вищого рівня;
- 6) назва організації;
- 7) назва філії, територіального відділення, структурного підрозділу організації;
- 8) довідкові дані про організацію;
- 9) дата документа;
- 10) реєстраційний індекс документа;
- 11) посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь;
- 12) адресат;

- 13) заголовок до тексту;
- 14) текст;
- 15) позначка про наявність додатків;
- 16) підпис;
- 17) відбиток печатки;
- 18) прізвище або прізвище, ім'я та по батькові виконавця і номер його службового телефону.

Практика міжнародного листування виробила свій склад реквізитів ділового листа. Відповідно в стандартах ISO їх визначено дванадцять:

- 1) відомості про відправника;
- 2) вказівка на посилення;
- 3) місце і дата відправлення листа;
- 4) адресат;
- 5) вказівка на конкретну особу «До уваги»;
- 6) вступне звертання;
- 7) посилення на загальний зміст (тему) листа;
- 8) основний текст листа;
- 9) заключна формула ввічливості;
- 10) підпис;
- 11) позначка про наявність додатків;
- 12) позначка про надсилання копій на інші адреси.

3. Особливості оформлення англомовної та німецькомовної кореспонденції

Англомовний діловий лист може містити 13 реквізитів:

- 1) «заголовок» листа (The Letterhead);
- 2) вказівка на посилення (The Reference Line);
- 3) дата (The Date);
- 4) внутрішня адреса (The Inside Address);
- 5) вказівка на конкретну особу «До уваги» (The Attention Line);
- 6) вступне звертання (The Salutation);
- 7) посилення на загальний зміст / тему листа (The Subject Line);
- 8) основний текст листа (The Body of the Letter);
- 9) заключна формула ввічливості (The Complimentary Close);
- 10) підпис (The Signature);
- 11) позначка про наявність додатків (The Enclosure);
- 12) позначка про надсилання копій на інші адреси (CC Notation);
- 13) доповнення (Post Scriptum).

1. **«Заголовок» листа (The Letterhead)** – відомості про відправника. Обов'язковий реквізит. Його розміщують у лівому верхньому куті чи в центрі верхньої частини бланка. Містить таку інформацію: логотип та назва організації, її поштова й телеграфна адреси, номери телефонів і факсів, e-mail адреса тощо.

2. **Вказівка на посилення (The Reference Line)** – вихідний номер листа відправника або отримувача. Містить цифрові або буквені позначки автора листа, друкарки, відділу, номера справи тощо. Необов'язковий реквізит міжнародного листа: за кордоном ним майже не користуються. Друкують у верхній лівій частині листа безпосередньо під «заголовком», уводять за допомогою позначки Ref. (скорочено від Reference «посилання»).

3. **Дата (The Date)** – дата відправлення листа. Обов'язковий реквізит. Друкують нижче від попереднього реквізиту праворуч так, щоб остання цифра закінчувала рядок правого поля листа (у листах до Великобританії), або ліворуч без відступу від межі лівого берега (у листах до США).

4. **Внутрішня адреса (The Inside Address)** – відомості про отримувача. Обов'язковий реквізит. Адресу повторюють на конверті. Як правило, розміщують у

лівому верхньому куті нижче від рядка з датою. Рядки реквізиту вирівнюють із лівого боку без абзацного відступу від межі лівого берега.

5. **Вказівка на конкретну особу «До відома» (The Attention Line)** – необов'язковий реквізит ділового листа. Його наводять, якщо листа адресовано установі, тобто в реквізиті «Внутрішня адреса» ім'я та прізвище адресата не зазначено, а відправник зацікавлений у тому, щоб листа прочитала конкретна особа.

6. **Вступне звертання (The Salutation)** – загальноприйнята стандартна формула ввічливості, що є невід'ємною частиною етикету ділового листування. Обов'язковий реквізит: відсутність звертання в листі може бути розцінена як порушення норм етикету.

7. **Вказівка на загальний зміст / тему листа (The Subject Line)** – заголовок до тексту. Необов'язковий реквізит: в англломовному листуванні його часто не наводять, особливо якщо загальний зміст листа чітко визначено в першому реченні. Однак наявність вказівки на загальний зміст листа мобілізує увагу адресата, спрямовує його в русло певного кола питань.

8. **Основний текст листа (The Body of the Letter)** – головний реквізит ділового листа. Друкують нижче від вказівки на загальний зміст листа через 3–4 інтервали на всю ширину аркуша від межі лівого берега до межі правого.

9. **Заклучна формула ввічливості (The Complimentary Close)** – загальноприйнята стандартна формула ввічливості, що є невід'ємною частиною етикету ділового листування. Обов'язковий реквізит. Розташовують безпосередньо під основним текстом документа ліворуч (найчастіше) без відступу від межі лівого берега або праворуч. Починають з великої літери, після заключного компліменту завжди ставлять кому, хоча останнім часом заохочується відкрита пунктуація.

10. **Підпис (The Signature)** – обов'язковий реквізит. Має фіксоване місце в композиційній схемі листа: завжди розміщують під заключною формулою ввічливості: якщо комплімент ліворуч, то і підпис ліворуч, якщо комплімент праворуч, то і підпис праворуч.

11. **Позначка про наявність додатків (The Enclosure)** – необов'язковий реквізит. Друкують у нижній лівій частині документа без відступу від межі лівого берега.

12. **Позначка про розсилання копій (CC Notation)** – необов'язковий реквізит. Наводять, якщо листа надсилають кільком адресатам. Друкують у нижньому лівому куті документа без відступу від межі лівого берега.

13. **Доповнення / постскрипtum (P.S.)** – необов'язковий реквізит. Використовують, коли листа вже підписано, а з'явилася потреба зафіксувати додаткову інформацію.

Специфіка оформлення німецькомовної кореспонденції

Німецький діловий лист містить такі реквізити:

- 1) «заголовок» листа (der Briefkopf);
- 2) сектор адресата (das Anschriftsfeld);
- 3) сектор посилань (die Bezugszeichenzeile);
- 4) місце і дата відправлення листа (Ort und Datum);
- 5) причина написання листа (der Betreff);
- 6) звертання (der Anrede);
- 7) основний текст листа (der Briefftext);
- 8) формула прощання (der Grussformel);
- 9) підпис (die Unterschrift);
- 10) відомості про додатки (die Anlagevermerke);
- 11) доповнення (Post-scriptum);
- 12) комерційні відомості про відправника (Die Geschäftsangaben).

1. **«Заголовок» листа (der Briefkopf)** – відомості про відправника. Містить таку інформацію: логотип та назва організації, її поштова адреса, номери телефонів, факсу, e-mail адреса.

2. **Сектор адресата (das Anschriftsfeld)** – відомості про отримувача листа. Друкують під «заголовком» ліворуч або праворуч.

3. **Сектор посилань (die Bezugszeichenzeile)** – обов'язковий реквізит. Уводять за допомогою таких позначок:

– реєстраційний номер отриманого листа: Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom... – «Ваше повідомлення від...»;

– реєстраційний номер листа під час відправлення: Unsere Zeichen, unsere Nachricht vom ... – «Наше повідомлення від...».

4. **Місце і дата відправлення листа (Ort und Datum)** – обов'язковий реквізит. Друкують праворуч на одному рівні із сектором посилань або нижче від сектора адресата. Складається з таких елементів: назва міста відправлення та дата відправлення.

5. **Причина написання листа (der Betreff)** – заголовок до тексту. Подають завжди перед звертанням ліворуч. Реквізит прийнято виділяти (найчастіше жирним шрифтом).

6. **Звертання (der Anrede)** – загальноприйнята стандартна вступна формула ввічливості. Подають ліворуч без відступу від межі лівого берега. Після звертання обов'язково ставлять кому.

7. **Основний текст листа (der Brieftext)** – основний реквізит ділового листа. Подають з нового рядка, починаючи з маленької літери (якщо перше слово не іменник).

8. **Формула прощання (der Grussformel)** – загальноприйнята стандартна заключна формула ввічливості. Друкують під текстом завжди ліворуч. Рекомендується відкрита пунктуація: після формули прощання жодного розділового знака не ставлять.

9. **Підпис (die Unterschrift)** – обов'язковий реквізит ділового листа. Друкують ліворуч під заключною формулою ввічливості.

10. **Відомості про додатки (die Anlagevermerke)** – обов'язковий реквізит. Подають під підписом ліворуч без відступу від меж лівого берега. Використовують позначку Anlage «Додаток» або Anlagen «Додатки», яку виділяють жирним шрифтом.

11. **Доповнення (Post-scriptum)** – додаткова інформація, яка безпосередньо не стосується основного змісту листа. Необов'язковий реквізит. Подають нижче від підпису або відомостей про додатки ліворуч. Використовують скорочення PS, після чого наводять текст доповнення.

12. **Комерційні відомості про відправника (die Geschäftsangaben)** – додаткові відомості про фірму відправника.

4. Специфіка оформлення франкомовного дипломатичного листування

Франкомовна бізнес-кореспонденція за структурою подібна до німецькомовної.

Діловий лист французькою мовою має такий склад реквізитів:

1. «Заголовок» листа (L'en-tête du formulaire).
2. Адресат (Coordonnées du correspondant).
3. Місце і дата складання листа (Lieu et Date).
4. Вказівка на посилання (Références).
5. Тема листа (Objet de la lettre).
6. Формула звертання (Formula d'appel).
7. «Тіло» листа (Corps de la lettre).
8. Ввічлива формула прощання (Une formule de politesse).
9. Підпис (Signature).
10. Додаток / додатки (Pièce(s) jointe(s)).
11. Розсилання копій (Distribution des copies).
12. Доповнення P.S. (Post-scriptum).

1. **«Заголовок» листа (L'en-tête du formulaire)** – відомості про відправника. Розміщують у верхній частині бланка ліворуч (найчастіше), праворуч або по центру.

2. **Адресат (Coordonnées du correspondant)** – інформація про отримувача. Розміщують зверху праворуч або ліворуч нижче від «заголовка» листа.

3. **Місце і дата складання листа (Lieu et Date)** – обов'язковий реквізит. Подають праворуч.

4. **Вказівка на посилання (Références)** – реєстраційний індекс листа. Необов'язковий реквізит.

5. **Тема листа (Objet de la lettre)** – заголовок до тексту листа. Наводять ліворуч. Тему листа виділяють (жирним шрифтом, подають у рамці).

6. **Формула звертання (Formula d'appel)** – загальноприйнята стандартна вступна формула ввічливості етикету ділового листування. Обов'язковий реквізит. Подають ліворуч без відступу від межі лівого берега. Після звертання обов'язково ставлять кому.

7. **«Тіло» листа (Corps de la lettre)** – основний текст листа. Обов'язковий реквізит. Починають з нового рядка з великої літери.

8. **Ввічлива формула прощання (Une formule de politesse)** – загальноприйнята стандартна заключна формула ввічливості. Обов'язковий реквізит.

9. **Підпис (Signature)** – обов'язковий реквізит. Розміщують під заключним компліментом ліворуч без відступу від межі лівого берега (найчастіше та коли заключний комплімент лаконічний) або праворуч.

10. **Додаток / додатки (Pièce(s) jointe(s))** – необов'язковий реквізит. Розміщують унизу ліворуч першої сторінки документа.

11. **Позначка про розсилання копій (Distribution des copies)** – необов'язковий реквізит. Подають ліворуч нижче від попереднього реквізиту.

12. **Доповнення (Post scriptum)** – додаткова інформація, яка не стосується основного змісту листа.

Отже, в міжнародному листуванні варто дотримуватися єдиних правил оформлення й обробки ділової документації.

Ключові терміни та поняття: міжнародні та національні стандарти, реквізити міжнародного ділового листа, англomовна та німецькомовна кореспонденція, франкомовне дипломатичне листування.

Питання для самоперевірки

1. Значення напівофіційних та приватних листів у дипломатичних та ділових відносинах.
2. Структурні елементи листів напівофіційного характеру.

Тести для самоконтролю

1. Бланки міжнародних листів оформлюють на:

- а) білому папері або папері світлих тонів формату А4 (210 x 297 мм) та А5 (148 x 210 мм);
- б) папері з обох боків;
- в) папері формату А3;
- г) лише на папері формату А5.

2. Міжнародний стандарт обумовлює такі розміри:

- а) лівий берег – $20 \pm 1,0$ мм; верхній – $10 \pm 1,0$ мм;
- б) лівий – 30 мм, верхній – 20 мм;
- в) лівий берег – $30 \pm 1,0$ мм; верхній – $20 \pm 1,0$ мм;
- г) лівий берег – $1.5 \pm 1,0$ мм; верхній – $1.5 \pm 1,0$ мм.

3. Згідно зі стандартами ISO, текстова область поділяється на:

- а) три поля;
- б) два поля;
- в) одне поле;
- г) чотири поля.

4. Згідно з вітчизняним законодавством (ДСТУ 4163: 2003) бланки документів, які надсилають зарубіжним адресатам, можна оформлювати:

- а) українською мовою або мовою країни адресата чи однією з мов міжнародного спілкування;
- б) англійською мовою;
- в) українською мовою;
- г) німецькою мовою.

5. У міжнародній практиці бланки листів прийнято оформлювати:

- а) однією мовою – мовою країни адресанта або англійською;
- б) двома мовами;
- в) трьома мовами;
- г) двома мовами – українською і російською.

6. Практика міжнародного листування виробила свій склад реквізитів ділового листа. Скільки реквізитів міжнародного листування визначено в стандартах ISO :

- а) 15 реквізитів;
- б) 17 реквізитів;
- в) 18 реквізитів;
- г) 12 реквізитів.

7. Англomовний діловий лист може містити:

- а) 12 реквізитів;
- б) 13 реквізитів;
- в) 10 реквізитів;
- г) 9 реквізитів.

8. «Заголовок» листа (The Letterhead) – відомості про відправника. Обов'язковий реквізит англomовного ділового листа, який розміщують ...

- а) ліворуч безпосередньо від межі лівого берега під «внутрішньою адресою» або вказівкою на конкретну особу, відступивши на 2-4 міжрядкові інтервали;
- б) у лівому верхньому куті нижче від рядка з датою;
- в) у лівому верхньому куті чи в центрі верхньої частини бланка;
- г) у верхній лівій частині листа безпосередньо під «заголовком», уводять за допомогою позначки Ref. (скорочено від Reference «посилання»).

9. Позначка про наявність додатків (The Enclosure) – необов'язковий реквізит англomовного ділового листа, його друкують ...

- а) під заключною формулою ввічливості;
- б) у нижній лівій частині документа без відступу від межі лівого берега;
- в) у нижньому лівому куті документа без відступу від межі лівого берега;
- г) ліворуч (найчастіше) без відступу від межі лівого берега або праворуч.

10. У діловому англomовному листуванні використовують такі вислови подяки:

- а) «Пишу, щоб подякувати Вам за...» (I am writing to thank you very much indeed for...); «Дозвольте скористатися нагодою, щоб подякувати Вам...» (May I take this opportunity of thanking you for...);
- б) (En vous remerciant de la confiance que vous me témoignez... «З вдячністю Вам за виявлену мені довіру»);
- в) En vous remerciant par avance de l'attention que vous voudrez bien porter à cette lettre... «Заздалегідь дякуючи Вам за увагу до цього листа...»;

г) Avec mes remerciements anticipés... / En vous remerciant a l'avance... «Дякую Вам заздалегідь...»; Avec tous mes remerciements... «З глибокою вдячністю...»).

11. Німецький діловий лист містить...

- а) 12 реквізитів;
- б) 15 реквізитів;
- в) 11 реквізитів;
- г) 7 реквізитів.

12. Німецький діловий лист може містити такі реквізити:

- а) «заголовок» листа (der Briefkopf); сектор адресата (das Anschriftsfeld); сектор посилок (die Bezugszeile); місце і дата відправлення листа (Ort und Datum);
- б) тема листа (Objet de la lettre); формула звертання (Formula d'appel); «тіло» листа (Corps de la lettre); ввічлива формула прощання (Une formule de politesse);
- в) вказівка на посилання (The Reference Line); дата (The Date); внутрішня адреса (The Inside Address); вказівка на конкретну особу «До уваги» (The Attention Line);
- г) вступне звертання (The Salutation); посилання на загальний зміст / тему листа (The Subject Line); основний текст листа (The Body of the Letter); заключна формула ввічливості (The Complimentary Close).

13. Вибачення в англомовному листі може починатися такими словами:

- а) «Ми повинні вибачитися за...» (We must apologise for...); «Ми дуже засмучені через те, що...» (We are extremely sorry for...);
- б) «Чекаємо на Ваш лист» (Wir erwarten Ihre Antwort); «Ми сподіваємося на позитивну відповідь» (Wir hoffen auf eine positiv Antwort);
- в) Mit vorzüglicher Hochachtung «Із глибокою повагою»; Hochachtungsvoll «З глибокою повагою»;
- г) Avec mes remerciements anticipés... / En vous remerciant a l'avance... «Дякую Вам заздалегідь...»; Avec tous mes remerciements... «З глибокою вдячністю...»).

14. Діловий лист французькою мовою має...

- а) 17 реквізитів;
- б) 14 реквізитів;
- в) 13 реквізитів;
- г) 12 реквізитів.

15. Адресат (Coordonnées du correspondant) – інформація про отримувача. У листі французькою мовою цей реквізит розміщують...

- а) на нижньому чи лівому березі бланка листа;
- б) зверху праворуч або ліворуч нижче від «заголовка» листа;
- в) праворуч;
- г) під попереднім реквізитом ліворуч.

16. Тема листа (Objet de la lettre) – заголовок до тексту листа. У листі французькою мовою цей реквізит розміщують...

- а) ліворуч без відступу від межі лівого берега;
- б) унизу ліворуч першої сторінки документа;
- в) праворуч;
- г) ліворуч.

17. Найуживанішими у франкомовному листуванні є такі заключні компліменти:

- а) Mit freundlichen Grüßen / mit freundlichem Gruss («З дружнім привітом»); Mit vorzüglicher Hochachtung («Із глибокою повагою»);
- б) Best wishes («Найкращі побажання»); Sincerely Yours («З повагою»);
- в) «Чекаємо на Ваш лист» (Wir erwarten Ihre Antwort); «Ми сподіваємося на позитивну відповідь» (Wir hoffen auf eine positiv Antwort);
- г) Je vous prie d'agr eer, Monsieur / Madame, l'assurance de ma consid eration distingu ee («Я прошу Вас прийняти, пане / пані, запевнення в моїй високій повазі»); Je vous prie d'agr eer, Monsieur / Madame, mes salutations distingu ees («Я прошу Вас прийняти, пане / пані, мої витончені вітання»).

18. Підпис (Signature) – обов'язковий реквізит. У франкомовному листуванні його розміщують...

- а) ліворуч;
- б) під заключним компліментом ліворуч без відступу від межі лівого берега або праворуч;
- в) перед звертанням ліворуч;
- г) під «заголовком» ліворуч або праворуч.

19. Укажіть, який діловий лист має такий реквізит: розсилання копій (Distribution des copies).

- а) французькому;
- б) німецькому;
- в) англійському;
- г) українському.

20. Укажіть, який діловий лист має такий реквізит: вказівка на конкретну особу «До уваги» (The Attention Line).

- а) французькому;
- б) німецькому;
- в) англійському;
- г) українському.

Завдання для самостійної роботи

Завдання 1

Напишіть лист-пропозицію (оферту) і відповідь на нього.

Завдання 2

У міжнародній торгівлі розрізняють два основні види оферт – тверду і вільну (просту). Назвіть можливі початкові мовні формули твердої оферти. Запропонуйте початкові мовні формули вільної оферти.

Рекомендовані літературні джерела: [2, 3, 4, 11, 22, 23].

ТЕМА 7. РІЗНОВИДИ СУЧАСНИХ ДОКУМЕНТІВ ДИПЛОМАТИЧНОГО ЛИСТУВАННЯ

Мета: розкрити зміст поняття «вербальна нота» та її призначення, характеризувати структуру і зміст таких документів: особисте послання та телеграма до глав держав і урядів, керівників зовнішньополітичних відомств, з'ясувати вимоги до написання пам'ятної записки, назвати основні реквізити меморандуму як зразка дипломатичного листування.

Теоретичний матеріал

1. Поняття про вербальну ноту як документ, її види та призначення

Вербальна нота – найпоширеніший різновид дипломатичного листа, яким обмінюються Міністерство закордонних справ країни перебування і посольства, а також самі посольства між собою.

Вербальну ноту надсилають з метою розгляду й вирішення широкого кола питань, які стосуються взаємовідносин держав – зовнішньополітичних, економічних, культурних, а також із метою вирішення конкретних питань, пов'язаних із функціонуванням дипломатичних представництв.

За допомогою вербальних нот:

- узгоджують питання стосовно підготовки двосторонніх угод, обміну візитами представників держав;

- подають запити про візи;

- підтверджують прибуття дипломата в країну перебування або повідомляють про його від'їзд;

- повідомляють про автодорожні пригоди за участю співробітників посольств;

- повідомляють посольству інформацію представницького характеру, наприклад, про організацію поїздок дипломатичного корпусу країною, про запрошення дипломатів на різноманітні заходи – з нагоди національного свята країни, Нового року, зустрічі з керівником держави, про екскурсії на промислові підприємства та в наукові заклади тощо.

Вербальну ноту також надсилають у відповідь на отриману вербальну ноту. Вербальну ноту друкують на нотному бланку – спеціальному папері, виготовленому типографським способом, на якому витиснений Державний герб України та напис під гербом «*Міністерство закордонних справ України*» або «*Посольство України в ... (назва країни)*».

На ноті проставляють порядковий номер, дату і місце відправлення. У нижньому лівому куті першої сторінки вербальної ноти, незалежно від кількості сторінок тексту, зазначають адресу: повну офіційну назву установи адресата та назву міста, де вона розташована, наприклад: «*Посольствам Іноземних Держав в Україні м. Київ*». Текст викладають від третьої особи і не підписують, проте проставляють гербову печатку МЗС або посольства.

Текст вербальної ноти розпочинається з висловлення поваги – компліменту із зазначенням повної назви відправника й адресата: «*Міністерство закордонних справ України засвідчує свою повагу Міністерству закордонних справ / Посольству (Республіки Польща) і має честь повідомити...*» і далі текст, а закінчується компліментом із скороченою назвою відправника й адресата: «*Міністерство користується цією нагодою, щоб поновити Міністерству / Посольству запевнення в своїй глибокій повазі*».

Слова «*засвідчує повагу*», «*має честь*» і «*користується нагодою*» не вживають, якщо в ноті міститься протест у зв'язку з діями співробітників посольства чи держави, які трактуються як незаконна діяльність або грубе порушення норм поведінки. Комплімент також не вживається в нотах про оголошення трауру в країні, із висловлюваннями співчуття, а також за принципом взаємності, якщо в тій чи тій країні компліменти в дипломатичній практиці не застосовуються взагалі. Тоді текст ноти починають так:

«Міністерство закордонних справ України за дорученням Уряду України заявляє про таке...»., а завершують так: *«Міністерство поновлює Посольству запевнення у своїй глибокій повазі»; «Міністерство ще раз засвідчує Посольству свою високу повагу».*

Діапазон протокольних формул ввічливості надзвичайно широкий, і за його допомогою можна підкреслити суворіший тон або більшу теплоту офіційного документа.

У міжнародній практиці майже не зустрічаються вербальні ноти, що підписуються чи візуються главою дипломатичного представництва. Практично не існує розходжень між вербальними нотами з підписом (візою) і тими, які мають лише печатку посольства.

Вербальна нота має вихідний номер, шифр і дату відправлення, наприклад, № 14/1 ДЕ чи 27/ДГП. Ніяких додаткових індексів не ставиться. У разі потреби це робиться на копії, що залишається в справі. Нота скріплюється мастиковою гербовою печаткою Міністерства закордонних справ чи посольства. Печатка проставляється наприкінці тексту ноти там, де надрукована дата відправлення. Необхідно стежити за тим, щоб зображений на печатці герб мав правильне положення.

У дипломатії 50-х років з'явилася практика обміну нотами безпосередньо між урядами. Це свідчить не тільки про розширення меж традиційних форм дипломатичного листування, але і про збільшення ролі зовнішньої політики, підвищення рівня відповідальності дипломатії в рішенні кардинальних питань сучасності.

Заключний комплімент у ноті відсутній. Усі ноти є офіційними документами, незалежно від характеру викладеного в них питання. Будь-яка нота розглядається як вихідна від уряду. Ноти вимагають до себе належної уваги і припускають відповідь з боку того, кому вони направлені.

2. Особисті послання та телеграми глав держав і урядів, керівників зовнішньополітичних відомств: правила укладання

Особисте послання глави держави, уряду чи Міністерства закордонних справ – це документ, присвячений найважливішим, невідкладним міжнародним проблемам і питанням двосторонніх відносин, укладений від імені глави держави, уряду чи Міністерства закордонних справ.

Цей різновид дипломатичного листування став поширеним після Другої світової війни. Особисте послання формально подібне до особистої ноти, але, зважаючи на високий статус як відправника, так і отримувача, а також на його значення, такий документ прийнято виділяти в окремий вид дипломатичного листування.

Послання вручають адресатам або особисто посли, або спеціальні представники адресанта. Такі документи, як правило, не опубліковують.

Особисте послання надсилають у відповідь на отримане особисте послання.

Із розвитком телеграфного і радіозв'язку великого поширення набув такий вид дипломатичних документів, як телеграми. Як правило, телеграми вимагають відповіді. Зміст телеграм часто має важливе політичне значення.

Приводи для направлення телеграм можуть бути різними: національні свята, ювілейні дати, річниці важливих подій тощо. Наприклад, телеграма у зв'язку зі вступом на посаду нового глави держави – це не лише знак ввічливості, прийнятий у міжнародній протокольній практиці, а і показник рівня і характеру відносин між державами, можливість продемонструвати бажання продовжувати розвивати співробітництво і розширювати зв'язки.

Телеграми глав держави, уряду чи міністерства закордонних справ – дипломатичні документи, які використовують для протокольного реагування на різні події в інших країнах, наприклад, щоб привітати з нагоди національного свята, ювілейної дати, обрання на пост президента тощо, висловити співчуття у зв'язку із значною трагедією чи дату оцінку певній ситуації політичного життя. Надсилають президент, прем'єр-міністр чи міністр закордонних справ своїм відповідникам в інших державах.

Тексти телеграм, незважаючи на їхню стислість, не мають телеграфічного характеру і часто мають значне політичне навантаження.

Телеграму, як правило, вручають або зачитують відповідні дипломатичні представники (посли, тимчасові повірені у справах). Як правило, на телеграми дають відповідь.

3. Вимоги до написання пам'ятної записки

Пам'ятна записка – дипломатичний документ, який виконує супровідну функцію на підтвердження усної заяви. Метою документа є звернути увагу адресата на важливість зроблених під час бесіди заяви або прохання, полегшити подальший розгляд питання, попередити можливість неправильного тлумачення чи розуміння бесіди або усної заяви.

Пам'ятну записку, як правило, передають особисто під час бесіди або після неї на прохання особи, з якою відбулася бесіда, або як нагадування про те чи інше питання.

Текст пам'ятної записки не містить протокольних формул. Документ складають у безособовій формі, уживаючи безособові вирази на кшталт «*порушується прохання*», «*доводиться користуватися*», «*повідомляється*» тощо.

Пам'ятну записку друкують на звичайному папері без герба, вихідний номер й адресу не вказують, печатку не ставлять. Зазначають місце (місто) й дату вручення та назву документа («ПАМ'ЯТНА ЗАПИСКА»).

4. Практика складання меморандумів

Меморандум (лат. *memorandum* – те, що треба пам'ятати) – це документ, у якому розглянуто фактичний бік того чи того питання, проаналізовано його окремі найважливіші аспекти, викладено аргументацію на захист своєї позиції або дискутовано позицію протилежної сторони.

Текст меморандуму викладають від третьої особи.

Меморандум може бути додатком до особистої чи вербальної ноти або самостійним документом, який передають особисто чи надсилають кур'єром.

Додавання меморандуму до вербальної чи особистої ноти дає можливість скоротити текст ноти та ґрунтовніше викласти проблему, яка є предметом нотного листування. Такий меморандум друкують на нотному папері без герба; номер, печатку, адресу, місце та дату відправлення не проставляють.

Меморандум, що вручають особисто чи передають кур'єром, друкують на нотному бланку. Звертання і компліменту він не містить. Печатку, вихідний номер та адресу на ньому не проставляють, але зазначають місце та дату відправлення.

Ключові терміни та поняття: вербальна нота, особисті послання та телеграми глав держав і урядів, керівників зовнішньополітичних відомств, пам'ятна записка, меморандум.

Питання для самоперевірки

1. Специфіка листування у міжнародних організаціях, установах, представництвах.
2. Нон-пейпер як у сучасній дипломатичній практиці.

Тести для самоконтролю

1. Вербальна нота – це...

- а) найпоширеніший різновид дипломатичного листа, яким обмінюються Міністерство закордонних справ країни перебування і посольства, а також самі посольства між собою;
- б) лист, який надсилають з питань надзвичайно важливого та принципового значення, що вимагають «особистого» засвідчення, авторитету посадовця, який підписав листа, і який містить інформацію про подію особливої політичної ваги;
- в) лист, адресований знайомим офіційним особам і пов'язаний із особистими питаннями або офіційними, порушувати які в офіційному порядку не бажано або не прийнято;
- г) дипломатичні документи, які використовують для протокольного реагування на різні події в інших країнах.

2. Лист, який надсилають з питань надзвичайно важливого та принципового значення, що вимагають «особистого» засвідчення, авторитету посадовця, який підписав листа, і який містить інформацію про подію особливої політичної ваги.

- а) пам'ятна записка;
- б) меморандум;
- в) особиста (підписна) нота;
- г) приватний (особистий) лист.

3. Лист, у якому офіційно інформують про важливу подію в країні.

- а) заява уряду;
- б) звернення глави держави / уряду;
- в) особиста нота;
- г) пам'ятна записка.

4. Офіційне повідомлення про хід або результати міжнародних переговорів, про досягнуту міжнародну угоду тощо.

- а) комюніке;
- б) телеграма глави держави, уряду чи міністерства закордонних справ;
- в) пам'ятна записка;
- г) особиста нота.

5. Меморандум – це...

- а) документ, у якому розглянуто фактичний бік того чи іншого питання, проаналізовано його окремі найважливіші аспекти, викладено аргументацію на захист своєї позиції або дискутовано позицію протилежної сторони;
- б) дипломатичний документ, який виконує супровідну функцію на підтвердження усної заяви;
- в) документ, присвячений найважливішим, невідкладним міжнародним проблемам і питанням двосторонніх відносин, укладений від імені глави держави, уряду чи Міністерства закордонних справ;
- г) лист, який надсилають з питань надзвичайно важливого та принципового значення, що вимагають «особистого» засвідчення, авторитету посадовця, який підписав листа, і який містить інформацію про подію особливої політичної ваги.

6. Починати листа потрібно із:

- а) звертання;
- б) наказу;
- в) прощання;
- г) прохання.

7. В українській мові звертання вживають у формі:

- а) називного відмінка;
- б) кличного відмінка;
- в) родового відмінка;
- г) знахідного відмінка.

8. Текст особистої ноти розпочинається звертанням...

- а) «Шановні панове», «Пані»;
- б) «Шановна панно Сміт», «Шановна пані»;
- в) «Ваша Високоповажносте», «Шановний пане Міністр», «Шановний пане Посол»;
- г) «Шановний пане», «Шановні панове / Шановний пане / Шановна пані».

9. Документ складають у безособовій формі, уживаючи безособові вирази на кшталт «порушується прохання», «доводиться користуватися», «повідомляється» тощо.

- а) комюніке;
- б) телеграма глави держави, уряду чи міністерства закордонних справ;
- в) пам'ятна записка;
- г) особиста нота.

10. Текст якого дипломатичного листа починають так: «Міністерство закордонних справ України за дорученням Уряду України заявляє про таке...»

- а) вербальна нота;
- б) меморандум;
- в) пам'ятна записка;
- г) особиста нота.

Завдання для самостійної роботи

Завдання 1

Напишіть вербальну ноту, у якій підтверджуєте прибуття дипломата в країну перебування або повідомляєте про його від'їзд.

Завдання 2

Напишіть особисту ноту про домовленість з того чи того важливого питання двосторонніх відносин.

Рекомендовані літературні джерела: [2, 4, 24, 25].

ТЕМА 8. ДОКУМЕНТИ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МІЖНАРОДНИХ ЗАХОДІВ

Мета: охарактеризувати документи забезпечення зовнішньополітичних заходів МЗС України, визначити основні вимоги до укладання листів запрошень на дипломатичні заходи та листів-відповідей на них, проаналізувати документи, які супроводжують проведення візитів, прийняття закордонних офіційних делегацій, з'ясувати правила проведення міжнародних переговорів і консультацій, розглянути документи договірного характеру, назвати основні види документів внутрішньовідомчого характеру в системі МЗС України, пояснити форми й види міжнародних договорів, розкрити структуру міжнародних договорів та особливості вживання типових мовних засобів.

Теоретичний матеріал

1. Документи забезпечення зовнішньополітичних заходів МЗС України (візити, консультації, переговори)

Візити. Протокольна практика проведення візитів державних діячів у кожній країні має свої особливості. Залежно від форм державного правління, національних та культурних традицій, протокольні заходи можуть бути більш або менш пишними та урочистими, ускладненими чи простими, демократичними.

Види візитів:

1. Державний візит.
2. Офіційний візит.
3. Робочий (діловий) візит.
4. Зустріч «без краваток».
5. Неофіційний візит.
6. Візит проїздом.
7. Приїзд делегації або державних діячів на ювілейні заходи або з нагоди знаменної події.

Офіційний візит, за протоколом, поділяється на візит глави держави і глави уряду з наданням їм відповідних почесностей.

Під час узгодження термінів візиту обов'язково повинно враховуватися, що прибуття або від'їзд гостя у вихідні чи святкові дні, а також у нічний час значно знижують рівень зустрічі чи проведів. Якщо гість прибуває в країну з дружиною, то в протокольних заходах беруть участь дружини офіційних осіб приймаючої сторони.

Кількість членів іноземної делегації приймаючою стороною, як правило, не обмежується. Питання безпеки, розташування, харчування, обслуговування членів делегації і супроводжуючих осіб вирішуються заздалегідь на основі принципу взаємності, виходячи з досвіду, що склався.

Підготовка програми перебування гостя, незалежно від форми візиту, є однаковою. Але необхідно виділити **державний візит**, оскільки він є візитом вищої категорії. Такі візити здійснюються в особливих випадках і не більше як один раз за весь час перебування глави зарубіжної держави при владі, як правило, це його перший візит до країни.

Характер майбутнього візиту високого гостя або іноземної делегації заздалегідь (дипломатичними каналами) узгоджується із зацікавленими сторонами. Після того, як досягнуто принципової домовленості про рівень і терміни візиту, сторони приступають до детального опрацювання проекту його програми. Основна координаційна діяльність з підготовки і проведення візиту здійснюють протокольні підрозділи країни гостя і приймаючої сторони. Для успішного розв'язання численних питань щодо місця цього візиту, як правило, заздалегідь прибуває підготовча група. Програма візиту включає в себе перелік заходів, які, на думку організаторів, повинні сприяти досягненню мети візиту.

Під час складання програми враховуються терміни і рівень візиту, характер питань, що обговорюватимуться, побажання гостя та його дружини, продумується зміст представницьких заходів, підбирається склад місцевих офіційних осіб, які будуть вступати в контакт з гостем і, у разі необхідності, супроводжувати його.

Після того, як детальне опрацювання всіх аспектів проведення майбутнього візиту завершено, «Програма візиту» видається у вигляді брошури. Вона складається з низки окремих підрозділів: власне програма високого гостя, окрема програма його дружини і детальна програма з усіма необхідними схемами та поясненнями протокольного порядку, передбаченими для кожного окремого випадку.

Офіційні візити – це візити делегацій, що очолюються прем'єр-міністром, міністром закордонних справ країни. Офіційним буде також візит глави держави, якщо президент (монарх) відвідує ту чи ту державу вдруге.

За своєю суттю ділова частина офіційного візиту не відрізняється від такої ж частини державного. Основні відмінності – у протоколі проведення офіційної церемонії зустрічі (проводів). Так, при офіційному візиті нижчим є рівень осіб, що зустрічають на аеродромі, менше вивішують державних прапорів обох країн, при виконанні гімнів не лунає «салют націй».

До робочих візитів належать такі, які носять відповідне цільове призначення, зокрема, прибуття державних діячів або делегацій на переговори, консультації, для участі в міжнародних нарадах, відкритті національних виставок, підписанні міжнародних договорів.

Під час робочого візиту місце зустрічі (проводів) делегації або високого гостя прикрашається державними прапорами країни гостя і сторони, що приймає. Почесна варта не вишикується, державні гімни не виконуються. На честь високого гостя приймаюча сторона влаштовує сніданок або обід. Такий візит триває, як правило, 1–1,5 дні.

В українській протокольній практиці з'явилася нова форма спілкування Президента України з лідерами іноземних держав, яка умовно називається зустріч «без краваток». Особливістю таких (по суті, робочих) візитів є неформальний характер їхнього проведення, коли у невимушеній атмосфері, вільній від багатьох протокольних формальностей (як правило, подібні зустрічі проходять у резиденції за містом), лідери двох держав можуть обговорити «віч-на-віч» або із залученням вузького кола помічників найгостріші та найважливіші питання двосторонніх відносин і широкий спектр міжнародних проблем. Неофіційний характер переговорів зовсім не означає поверхневого підходу до питань, які обговорюються.

Звичайно, що для виходу на неформальний рівень відносин необхідно, щоб вищі керівники добре знали один одного.

До неофіційних візитів належать візити в країну іноземних державних діячів з особистих питань, у гості до посла своєї країни, туристом. Під час неофіційних візитів протокольні заходи здебільшого не передбачаються.

Візит проїздом – це коротке перебування почесного гостя в третій країні, через територію якої він слідує. Церемоніальні елементи при такого роду візитах зведені до мінімуму. Гостю, який транзитом проїздить територією третьої країни, надаються лише визнані міжнародними правилами ввічливості знаки уваги.

Порядок прийому державних або урядових делегацій, глав держав, глав урядів чи їхніх офіційних представників, яких запрошують на ювілейні свята, встановлюється окремо в кожному конкретному випадку.

Консультації. Термін “консультування” означає звернення до когось за порадою або думкою з певного питання. Консультування є безпосереднім обміном ідей, припущень і порад між людьми.

“Консультування з людьми – це не нове поняття. Вкрай мало рішень ухвалюють без тієї чи тієї форми консультацій. Новим тут є зростання популярності та частоти консультаційної діяльності, зокрема тих її видів, що передбачають велику кількість

учасників” (Патерсон). З людьми консультуються дедалі частіше, з більшої кількості питань і в різноманітніший спосіб, ніж колись. Засобами таких механізмів, як телефонне опитування, громадські слухання, симпозиуми, опитування, телефонні гарячі лінії, токшоу, а віднедавна ще й за допомогою інформаційних технологій, громадян запрошують до участі в процесі ухвалення рішень, що на них впливають.

Консультації є засобом уряду для:

- збирання інформації, потрібної для вироблення публічної політики;
- збільшення залучення громадян до розгляду питань, які безпосередньо або опосередковано їх стосуються;
- залучення різноманітних позаурядових груп (зацікавлених сторін) до процесу формування та впровадження державної політики;
- вимірювання впливу (зокрема рівня задоволення) урядових рішень на зацікавлені сторони;
- отримання внесків/пропозицій до дискусійних і складних рішень, які зачіпатимуть економічні, соціальні чи політичні інтереси окремих громадян чи груп людей більше, ніж інших;
- досягнення підтримки громадян для пропонованого рішення;
- поліпшення якості процесу вироблення політики;
- визначення пріоритетів, потреб і застережень зацікавлених сторін;
- підвищення рівня обізнаності громадян про державні справи;
- сприяння обміну думок, поглядів та інформації.

У реальних продуктах механізмів консультації зацікавлені і представники органів влади (передусім політики), і громадянського суспільства.

Консультації дають змогу уряду краще розуміти потреби й інтереси різноманітних груп населення та визначати пріоритети урядової політики, що ґрунтуються на комплексному аналізі очікувань громадян та інших зацікавлених груп. Такі пріоритети дадуть змогу краще спланувати діяльність уряду та забезпечать підтримку цієї діяльності громадянами. Процес державного управління, який враховує інтереси різних зацікавлених груп, зазвичай успішніший і приносить реальні політичні дивіденди (зацікавленість реальними потребами та чутливість до населення прямо пропорційна довірі до політиків та органів державної влади).

Консультації підвищують прозорість державного управління, вони стають своєрідним освітнім процесом, який дає змогу органам державної влади роз’яснити громадянам свою позицію й політику, яку вони провадять. Досягаючи кращого розуміння населенням своїх дій, уряду легше виконувати та дотримуватися прийнятих норм і правил, і тим самим забезпечувати собі підтримку на наступних виборах.

Консультації призводять до поліпшення якості політики через розширення варіантів публічної політики (оскільки зацікавлені сторони й групи інтересів можуть представити нові альтернативи, не враховані органами влади).

Консультації дають змогу підвищити рівень відповідальності громадян за пропоновані рішення (оскільки в процесі публічних консультацій громадяни стають співвласниками цих рішень).

Консультації дають змогу уряду підвищити якість державних послуг через краще розуміння потреб громадян.

Консультації дають змогу громадянам і представникам громадянського суспільства бути почутими в процесі вирішення державних справ органами влади й мати реальний механізм контролю за їхньою діяльністю.

Види консультацій.

Хоча існує широкий спектр різноманітних зв’язків між державними органами й громадянами в контексті опрацювання та реалізації публічної політики, в ОЕСР зазвичай розрізняють і відповідно використовують таку термінологію:

Інформація: односторонні зв'язки, у рамках яких державні органи виробляють і надають громадянам інформацію, якою останні можуть користуватися, що включає і “пасивний” доступ до інформації на вимогу громадян, і “активні” способи розповсюдження державними органами інформації серед громадян.

Консультація: двосторонні відносини, в яких відбувається зворотний зв'язок між громадянами та державними органами, що передбачає попереднє визначення державними органами питання, щодо якого громадянам запропоновано висловити свою думку (це потребує надання інформації як необхідної передумови). Уряд отримує внесок/пропозиції від громадян пасивним і незапитаним способом або в активний спосіб, запрошуючи громадян надати відповіді на певні питання/виклики, чітко сформульовані органами державної влади.

Активна участь: стосунки, що базуються на “партнерстві” між державними органами та громадянами, в яких громадян залучено до процесу опрацювання політики, пропонуючи альтернативи дій/варіанти політики. Це

найбільш сучасний спосіб зміцнення стосунків уряд – громадськість, який передбачає, що уряд у таких стосунках визнає та підтримує власну незалежну роль громадянського суспільства. Громадяни беруть участь у визначенні програми діяльності уряду та діалогу з органами державної влади. Вони самостійно можуть опрацьовувати та пропонувати варіанти урядової політики. До певної міри уряд у такий спосіб перестає бути єдиним контролюючим органом за змістом і каналами комунікації, дозволяючи тим самим розвиток партнерських стосунків з інститутами громадянського суспільства. Хоча активне залучення й означає можливість здійснювати вплив на процес ухвалення рішень, повноваження щодо їх ухвалення перебувають у руках уряду. Жоден з видів консультацій з громадськістю (чи то інформування, чи то консультування і навіть активна участь) не зменшує прав та обов'язків уряду у сфері ухвалення державних рішень.

Ці способи взаємодії взаємопов'язані. Консультування є ніби програмою мінімум для забезпечення ефективного демократичного управління за участю громадян, яке спирається на налагоджену систему інформування. Історично система зв'язків з громадськістю розвивалася від простого інформування через організацію консультування до забезпечення широкої активної участі громадськості в політичному, економічному та соціальному житті.

Органи державної влади розглядають консультації як інтерактивний процес, що сприяє участі громадськості в процесі ухвалення рішень. Публічні консультації проводять з найважливіших питань державної політики. Які саме питання виносять на обговорення громадськості – це зазвичай політичне рішення уряду. Консультації передбачають комплексний розгляд різних поглядів усіх зацікавлених сторін і відсутність заздалегідь чітко визначеного результату; вони заохочують участь у формулюванні бачення (пріоритетних напрямів розвитку), визначенні державної політики, вирішенні проблемних питань, а також розробленні та реалізації державних програм.

Основа консультацій з громадськістю – ґрунтовне, попереднє планування процесу. Успіх консультацій залежить від чітко визначених цілей, очікувань та ефективності організації консультацій, зокрема від роботи за результатами проведених заходів, як-от оцінка пропозицій/рекомендацій і зворотний зв'язок із зацікавленими сторонами. Доцільно підготувати інструкцію (методичні рекомендації) для виконавців (державних службовців), яка подасть схему та процедури проведення консультацій.

Важливо також:

- сформулювати чіткий графік;
- створити можливості для налагодження горизонтальних зв'язків усередині
- органу влади (відповідну міжвідомчу схему координації між структурними
- підрозділами, що відповідають за зв'язки з громадськістю, і профільними підрозділами, які готують відповідні проекти урядових рішень);

- передбачити способи обміну та використання інформації, отриманої під час консультацій;
- розробити механізм звітності для гарантування того, що коментарі під час консультування використано, а громадськість “почуто” органами влади.

Потреба в проведенні консультацій і вибір методів (типів) консультацій з громадськістю може залежати від кожного окремого органу влади та питання (проблеми), що виноситься на публічне обговорення. Уряд і його органи – організатори консультацій і відповідальні за процес визначення груп, на яких найбільше матимуть вплив проекти його рішень.

Обираючи зацікавлені сторони, що візьмуть участь у консультаціях, потрібно намагатися віднайти продуктивний і позитивний баланс між досвідом і традицією, різноманітністю поглядів та інноваціями/підходами до вирішень проблем. Рівень і ступінь участі зацікавлених сторін повинен бути пропорційним значенню консультацій для формулювання державної політики або державних програм.

Важливий елемент проведення консультацій – оцінка їхніх результатів для розуміння того, чи досягнуто цілей консультації, опрацювання результатів і вдосконалення методів/форм консультацій, які цей орган використовуватиме в майбутньому. Частиною консультаційного процесу повинні стати методи структурованого збору відгуків представників міністерства, залучених до проведення консультацій, учасників заходів (представників зацікавлених сторін) про ефективність запропонованого органом влади методу проведення публічних консультацій.

Планування, організація та проведення ефективних консультацій потребують постійного вдосконалення та вивчення найкращих підходів. Необхідний елемент поліпшення процесу консультацій – підвищення на постійній основі кваліфікації працівників, відповідальних за їх організацію та проведення, та навчання сучасним методам (новим технологіям) у сфері комунікацій.

Переговори. Переговори послів з урядами держав акредитації зафіксовані у Віденській конвенції про дипломатичні відносини як однієї з основних функцій дипломатичних представництв.

Тривала переговорна практика дозволила викристалізувати загальні організаційні правила і правові норми проведення міждержавних переговорів. Якщо такі переговори проводяться у межах міжнародних урядових організацій, то їх регламент визначається статутними положеннями, і вони носять характер регулярних, а в окремих випадках і спеціальних сесій. Але буває, що переговори відбуваються до будь-яких подій у міжнародному житті, необхідністю врегулювання суперечок або вирішення інших конкретних питань, що виникають у взаєминах між державами. Ініціатива в проведенні таких переговорів може виявлена з боку

однієї або декількох держав.

При цьому має бути дотримана одна обов’язкова умова. Для участі в переговорах мають бути запрошені усі так чи інакше зацікавлені держави. Ця участь може бути безперервною під час обговорення усіх питань, що стоять на порядку денному або частковою, тобто обговорення лише того питання, яке певною мірою стосується інтересів такого учасника переговорів. Ця умова витікає із загальновизнаного принципу рівноправ’я держав. Зневага нею може поставити під питання результативність переговорів, що підтверджується самою історією переговорних процесів.

Під час підготовки і проведення переговорів постають проблеми протокольного характеру, від правильного підходу до них залежить як успішний перебіг самих переговорів, так і результативність ухвалених рішень.

Однією з складників успішного ведення переговорів є підготовка плану їх проведення. Які основні пункти цього плану.

Звернути увагу на те, що увесь період підготовки до переговорів і їх проведення утворює послідовний процес, який умовно можна розділити на три етапи. Охарактеризувати кожний з етапів.

Місце, дата і час зустрічі, принципи формування делегації на переговори, вибір мови спілкування.

Для забезпечення нормальних умов переговорів необхідно врахувати низку організаційних питань. До них належать насамперед розміщення делегацій, що прибувають. Найважливішою вимогою є забезпечення для кожної делегації умов, при яких, по-перше, вони не зазнавали будь-яких незручностей, і, по-друге, щоб такі умови були приблизно рівними для усіх делегацій.

Іншим питанням є вибір відповідного місця для переговорів.

Приміщення делегацій мають бути оснащені телефонною, радіо- і телеапаратурою. Необхідно потурбуватися і про приміщення для представників преси, проведення брифінгів і прес-конференцій. Якщо такої можливості немає, бажано знайти їх в іншій будівлі, розташованій поблизу. Транспорт для обслуговування делегацій повинен мати розпізнавальні знаки. Особливе значення надається також забезпеченню належної охорони як місця проведення переговорів, так і резиденцій делегацій, а також на маршрутах їх переміщення містом. При вході в будівлю, де проходять переговори, здійснюється пропускна система для членів делегацій і їх співробітників і окремо – для представників преси.

2. Вимоги до укладання листів-запрошень на дипломатичні заходи та листів-відповідей на них

На дипломатичні офіційні прийоми гостям надсилають відповідні запрошення, які можуть бути повністю або ж частково надрукованими. Для менш офіційних заходів допускається надсилання запрошень, повністю написаних від руки. Незалежно від виду запрошення завжди пишеться від третьої особи. Офіційний протокол вважає за можливе передати його телефоном або телеграфом.

Якщо господарем прийому є висока офіційна особа (глава держави, прем'єр-міністр, спікер парламенту, посол держави тощо), запрошення може мати вгорі зображення герба країни або ж печатку офісу посадової особи (наприклад, прем'єр-міністра). Існує практика, згідно з якою на запрошеннях на заходи, що відбуваються на державному рівні, використовується зображення державного герба, печатки офісу посадової особи, виконані золотою фарбою, а на запрошеннях на робочі сніданки, ланчі, інші менш офіційні заходи – некольорове випукле зображення герба або печатки. Усі запрошення від імені президента країни мають золоте зображення державного герба або ж президентської печатки.

Частково друківані запрошення дешевші, ніж друківані повністю, і тому вони активно використовуються особами та установами, які часто організують різні протокольні заходи. Необхідна інформація (вид прийому, дата, день, час і місце проведення) вписується від руки чорним чорнилом відповідно до конкретного заходу.

Існують загальні вимоги до запрошень усіх видів. Якщо захід влаштовується на честь певної офіційної особи, високого гостя або ж на відзначення національного свята, відповідна інформація вказується вгорі на запрошенні або ж, якщо допускає розмір, у самому тексті. У тому випадку, коли відповідна фраза дуже довга, друкується окрема картка, яка прикріплюється до запрошення.

Запрошення, що надсилається почесному гостю, не пояснює причину заходу, а містить напис «To Remind» або «Pour Memoire» (P. M.).

Запрошення на прийом розсилаються заздалегідь. Мінімальний строк – за тиждень до проведення заходу. Щоправда, така розсилка може призвести до небажаних наслідків – численних відмов у зв'язку з тим, що раніше вже були прийняті запрошення на ті чи ті заходи, образи з боку деяких запрошуваних, які можуть подумати, що про них згадали в останній момент, коли хтось, кого запросили раніше, відмовився прийти.

Оптимальний час розсилки запрошень – за два-три тижні, у разі організації особливо важливого заходу – за чотири тижні.

Залежно від конкретних обставин запрошення надсилаються з кур'єром, рідше поштою (високим посадовим особам, визначним діячам рекомендується завжди надсилати з кур'єром).

Важливим моментом у протоколі та етикеті запрошень на дипломатичні офіційні прийоми є питання щодо можливості чи неможливості прохання надіслати запрошення. Вважається недопустимим просити запрошення для себе на жодні заходи. Офіційна особа може попросити запрошення для колеги або ж для особи, яка обіймає вищу посаду. Дипломатичний працівник може у разі, якщо його колега або вища офіційна особа з його країни проїжджає через столицю на місце нової акредитації, попросити своїх колег з дипломатичного корпусу включити гостя до списку на офіційні або дипломатичні заходи, на які список запрошених не має обмежень.

3. Документи договірною характеру. Основні види документів внутрішньовідомчого характеру в системі МЗС України

Документи внутрішньовідомчого листування – це документи, що стосуються зв'язку закордонних дипломатичних представництв з Центром і включають у себе листування з МЗС та іншими державними, рідше недержавними, структурами з конкретними проблемними відносинами з країною перебування або у багатосторонніх міжнародних відносинах.

У свою чергу, документи внутрішньовідомчого листування умовно можна поділити на *документи, що стосуються лише свого відомства*, і *документи міжвідомчого листування*. До тих, які готуються для використання в роботі лише свого відомства, належать службова і доповідна записки.

Службова записка – це форма службового документа, яким дипломат інформує керівництво дипломатичної установи про події та факти, що мали місце або відбудуться у найближчому майбутньому і матимуть безпосередній або опосередкований вплив на діяльність закордонної установи, і вносить відповідні пропозиції.

Доповідна записка – це форма службового документа, в якому дипломат інформує про виконану роботу чи про ситуацію, що склалася у зв'язку з виконанням дорученого завдання.

Дипломатичні документи внутрішньовідомчого характеру диппредставництва за кордоном надзвичайно різноманітні і відображають широку палітру його діяльності. Таким засадничим документом можна вважати інформаційну довідку про країну перебування.

Довідка про країну перебування містить стислу характеристику її політики, економіки, культури, державного устрою, преси, партій, інформацію про геополітичне становище, короткі відомості з історії тощо.

Біографічні довідки про політичних і державних діячів країни перебування містять, як правило, хронологічні дані основних подій в їхньому житті, службовій кар'єрі, участі у виборчих органах. Тут же міститься інформація про вчений ступінь, сімейний стан, володіння мовами, про особисті уподобання та хобі.

У закордонних дипломатичних представництвах одним із оперативних інформаційних документів, що готуються прес-аташе, є огляди преси, які бувають трьох видів:

- оперативний – містить інформацію про всі виступи місцевих ЗМІ щодо України, її внутрішньої і зовнішньої політики, відображає ставлення до керівництва держави;

- тематичний – висвітлює певну тему публікацій і передач місцевих ЗМІ у певному часовому відрізку, надсилається для використання в територіальних управліннях;

- «Україна на сторінках і в передачах ЗМІ» – інформаційно-аналітична довідка узагальнюючого плану (готується, як правило, не менше двох разів на рік).

Окрім огляду преси, в кожному дипломатичному представництві повинна вестися *хроніка* найважливіших подій, до якої, як правило, включаються візити, переговори, конференції і симпозіуми; перераховуються основні питання, які вирішувалися або розглядалися. Хроніка, подібно до інших дипломатичних документів, має бути стислою і чіткою.

Наступним важливим блоком документів, що готують у кожному дипломатичному представництві, є зовнішня документація, до якої належать:

- річний і піврічні політичні звіти;
- політичні листи;
- звіти дипломатів про поїздки країною перебування;
- консульські звіти;
- звіти інших українських представництв за кордоном.

Річний політичний звіт дипломатичного представництва за кордоном (основний документ про роботу за рік) – це сконцентрований аналіз стану двосторонніх відносин у різних площинах (політичній, економічній, гуманітарній, військовій), роботи представництва із забезпечення інтересів країни та захисту прав громадян України та юридичних осіб, прогноз розвитку відносин на найближчу перспективу, узагальнення зробленого та пропозиції на майбутнє.

4. Форми й види міжнародних договорів. Структура міжнародних договорів та типові мовні засоби

Міжнародний договір як форма міждержавного співробітництва є важливим засобом забезпечення національних інтересів держави, захисту основних прав і свобод людини. Зауважимо, що до середини ХХ століття не було єдиного документа, який би визначав порядок укладання міжнародних договорів. У 1965 р. Віденська конвенція про право міжнародних договорів визначає міжнародний договір як «міжнародну угоду, укладену між державами в письмовій формі і регульовану міжнародним правом, незалежно від того, викладена така угода в одному документі, у двох чи декількох документах, а також незалежно від її конкретного найменування».

Договір міжнародний – угода між державами або іншими суб'єктами міжнародного права, що встановлює їх взаємні права і обов'язки в політичних, економічних або інших стосунках. Міжнародний договір може бути двостороннім і багатостороннім. Найменування міжнародних договорів різні: договір, угода, конвенція, пакт, декларація, статут, комюніке, хартія тощо.

Назва міжнародного документа (договір, конвенція, меморандум, декларація, статут, трактат, пакт, угода тощо) не впливає на його юридичну силу. Поняття «форма договору» охоплює формулювання і визначення, які втілюють волевиявлення сторін договору, розташування, співвідношення і роль різних частин договору, його структуру та найменування. Форма договору – це також засоби і способи, за допомогою яких воля суб'єктів міжнародного права набуває характеру явно вираженої угоди.

Як основне джерело міжнародного права міжнародний договір може мати різні форми і найменування: договір, угода, пакт, декларація, трактат, конвенція, комюніке, протокол, обмін нотами, акт, заключний акт-картель, конкордат, статут, хартія тощо, які мають однакову юридичну силу, створюють права і обов'язки для їх учасників.

Протокол (договірний) – офіційний документ (як правило, додаток до основного), яким доповнюється міжнародний договір; акт рішення міжнародної конференції, що має силу міжнародного договору. Наприклад Женевський протокол про заборону задушливих, отруйних або інших речовин і бактеріологічної зброї під час воєнних дій 1925 р.

Факультативний протокол – різновид багатостороннього міжнародного договору, що існує самостійно або як додаток до іншого договору (не є його невіддільною частиною), в якому окремі учасники фіксують домовленість щодо питань, з яких не змогли дійти згоди всі учасники основного договору. Участь сторін основного договору в такій додатковій угоді не обов'язкова (факультативна).

Комюніке – офіційне урядове повідомлення про міжнародні переговори, угоди, важливі події у внутрішньому житті країни, про перебіг воєнних дій тощо; одна з назв міжнародного договору.

Модус вівенді – у міжнародному праві й дипломатичній практиці тимчасова, зазвичай короткострокова угода, яку укладають, коли обставини не створюють умов для досягнення постійного або довготривалого договору. У подальшому така домовленість має стати постійною.

Трактат – багатосторонній договір між усіма суб'єктами міжнародного права стосовно політичних, військових, економічних питань.

Картель – міжнародний договір, предметом якого є обмін військовополоненими, або про видачу злочинців.

Конкордат – міжнародна угода з релігійних, релігійно-політичних питань, однією зі сторін якої є Ватикан.

Основними елементами структури договору є назва договору (найменування і титул), преамбула, основна частина та заключна частина. Однак наявність усіх елементів структури в кожному договорі не є обов'язковою і не впливає на його юридичну силу.

Міжнародний договір, як правило, складається в одному документі. Проте текст договору, укладеного, наприклад, шляхом обміну нотами або листами, міститься в двох або більше пов'язаних між собою документах. Мова тексту договору визначається договірними сторонами. Двосторонній договір складається зазвичай мовами обох договірних сторін, хоча вони можуть вибрати й іншу мову. Іноді крім двох мов договірних сторін вони складають текст і третьою (нейтральною) мовою. На пострадянському просторі міжнародні договори укладаються мовами договірних сторін, а також російською мовою. Багатосторонні договори укладаються мовами, які визначаються договірними країнами.

Ключові терміни та поняття: візити, консультації, переговори, листи-запрошення, міжнародний договір.

Питання для самоперевірки

1. Специфіка ведення стенографічного запису дипломатичних заходів.
2. Основні структурні елементи щоденника дипломата.

Тести для самоконтролю

1. Назвіть візит, який за протоколом, поділяється на візит глави держави і глави уряду з наданням їм відповідних почестей.

- а) державний візит;
- б) офіційний візит;
- в) робочий (діловий) візит;
- г) зустріч «без краваток».

2. Назвіть візит, який здійснюються в особливих випадках і не більше як один раз за весь час перебування глави зарубіжної держави при владі, як правило, це його перший візит до країни.

- а) неофіційний візит;
- б) візит проїздом;
- в) державний візит;
- г) офіційний візит.

3. Назвіть візит делегацій, що очолюються прем'єр-міністром, міністром закордонних справ країни.

- а) державний візит;
- б) офіційний візит;
- в) робочий (діловий) візит;
- г) зустріч «без краваток».

4. Назвіть візит, який носить відповідне цільове призначення, зокрема, прибуття державних діячів або делегацій на переговори, консультації, для участі в міжнародних нарадах, відкритті національних виставок, підписанні міжнародних договорів.

- а) державний візит;
- б) офіційний візит;
- в) робочий візит;
- г) зустріч «без краваток».

5. Назвіть візит, який здійснюється в країну іноземних державних діячів з особистих питань.

- а) неофіційний візит;
- б) візит проїздом;
- в) державний візит;
- г) офіційний візит.

6. Звернення до когось за порадою або думкою з певного питання – це...

- а) консультування;
- б) інформація;
- в) переговори;
- г) активна участь.

7. Довідка про країну перебування – це ...

- а) документи, що стосуються зв'язку закордонних дипломатичних представництв з Центром і включають у себе листування з МЗС та іншими державними, рідше недержавними, структурами з конкретними проблемними відносинами з країною перебування або у багатосторонніх міжнародних відносинах;
- б) форма службового документа, яким дипломат інформує керівництво дипломатичної установи про події та факти, що мали місце або відбудуться у найближчому майбутньому і матимуть безпосередній або опосередкований вплив на діяльність закордонної установи, і вносить відповідні пропозиції;
- в) форма службового документа, в якому дипломат інформує про виконану роботу чи про ситуацію, що склалася у зв'язку з виконанням дорученого завдання;
- г) документ, який містить стислу характеристику її політики, економіки, культури, державного устрою, преси, партій, інформацію про геополітичне становище, короткі відомості з історії тощо.

8. Угода між державами або іншими суб'єктами міжнародного права, що встановлює їх взаємні права і обов'язки в політичних, економічних або інших стосунках.

- а) договір міжнародний;
- б) протокол (договірний);
- в) факультативний протокол;
- г) комюніке.

9. Офіційне урядове повідомлення про міжнародні переговори, угоди, важливі події у внутрішньому житті країни, про перебіг воєнних дій тощо; одна з назв міжнародного договору.

- а) договір міжнародний;
- б) протокол (договірний);
- в) факультативний протокол;
- г) комюніке.

10. Міжнародний договір, предметом якого є обмін військовополоненими, або про видачу злочинців.

- а) модус вівенді;
- б) трактат;
- в) картель;
- г) конкордат.

Завдання для самостійної роботи

Завдання 1

Складіть текст запрошення на дипломатичний прийом з нагоди національного свята від імені посла іноземної держави в країні перебування.

Завдання 2

Охарактеризуйте, як визначається індивідуальне старшинство дипломатів під час дипломатичних прийомів?

Рекомендовані літературні джерела: [2, 4, 20, 21, 24, 25].

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Ділова кореспонденція: навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни / Уклад. А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2018. 180 с.
2. Коновченко О. В. Міжнародне листування : навч. посіб. Харків: Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «ХАІ», 2012. 98 с.
3. Марчук Л. М., Сукаленко Т. М., Бойчук В. О. Українська мова за професійним спрямуванням. Практичні заняття. Самостійна робота. К. : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2016. 244 с.
4. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підруч.; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. 2-ге вид., випр. Київ: Знання, 2012. 262 с.
5. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення. 9-те вид. Київ: Алерта, 2018. 302 с.

Допоміжна

6. Бабинець М. Козубовська І. Особливості ділового листування в менеджменті. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія : Педагогіка. Соціальна робота. 2013. Вип. 28. С. 10–12.
7. Глущик С.В., Дияк О. В. , Шевчук С. В. Сучасні ділові папери: навч. посіб. Київ : Арій, 2015. 400 с.
8. Григоренко І. Основні теоретичні підходи до жанрово-стильової атрибуції приватних письменницьких листів. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 8 : Філологічні науки (мовознавство і літературознавство). 2017. Вип. 8. С. 62–67.
9. Никонорова Л. І., Стогній І. В. Листування як складова сучасного ділового спілкування. *Стратегія розвитку України: Економічний та гуманітарний виміри: Матеріали науково-практичної конференції*. Київ: ДП «Інформаційно-аналітичне агенство», 2015. С. 295–297.
10. Палеха Ю. І., Пристойко В. В. Документування в дипломатичній діяльності. Київ: Ліра-К, 2015. 284 с.
11. Плотницька І.М. Ділова українська мова в державному управлінні : навч. посіб. 3-тє вид., стер. К. : НАДУ, 2011. 168 с.
12. Стогній І. В., Никонорова Л. І. Стилiстичні особливості написання ділових листів англійською мовою. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Серія: Філологія. Збірник наукових праць, 2017. Вип. 27. Ч. 2. С. 178–180.
13. Сукаленко Т. М., Ладиняк Н. Б. Службове листування як форма сучасної ділової комунікації. *Актуальні питання гуманітарних наук : міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка*. Дрогобич, 2020. Вип. 34. Том 5. С. 114–118.
14. Тимкова В. А., Марцінко Т. І. Ділове мовлення. Методичні рекомендації й зразки ділових паперів. Вінниця: ВВ ВДАУ, 2010. 48 с.
15. Трабелси. Х. Вопрос терминологии в арабском дипломатическом языке. *European Applied Sciences*. Лейпциг, 2012. С. 376–380.
16. Шевчук С. В. Службове листування: довідник. К.: Літера ЛТД, 1999. 108 с.
17. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. 9-те вид. Київ: Алерта, 2018. 302 с.
18. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямування: підручник. 5-те вид.. Київ: Алерта, 2019. 640 с.
19. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник. Київ: Алерта, 2010. 696 с.

Інформаційні ресурси

20. Бостанджян Л. Коммуникативно-прагматические особенности дипломатического дискурса. URL: http://publications.ysu.am/wp-content/uploads/2015/02/Bostanjyan_L..pdf.
21. Канкаш Г. Д. Дипломатичний підстиль як різновид офіційно-ділового стилю сучасної української мови. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu_lingv_2017_46_15
22. Стандарты немецкой деловой переписки. URL: <http://www.germany.kiev.ua/briefde.htm>.
23. Французское письмо. Правила деловой французской переписки. URL: <http://masters.donntu.edu.ua/2006/kita/byelikova/ind/struct.htm>.

Міжнародні видання

24. Gallo C. Talk Like TED: the 9 public speaking secrets of the world's top minds. London: Macmillan, 2014. X. 278 p.
25. The SAGE Handbook of Diplomacy / ed. by Costas M. Constantinou Pauline Kerr and Paul Sharp. Los Angeles: SAGE, 2016. XXXVII. 684 p.