

Л. І. НИКОНОВА,

доцент кафедри сучасних європейських мов,

І. В. СТОГНІЙ,

старший викладач кафедри сучасних європейських мов,

Національна академія статистики, обліку та аудиту

ЛИСТУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА СУЧАСНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Ділове листування є важливим елементом зовнішньоекономічної діяльності. Саме від ділового листа багато в чому залежить пошук потенційних партнерів для подальшої співпраці, можливість встановлення

ділових контактів, пошук нових ринків збуту продукції та надання послуг. В країнах з розвинутою ринковою економікою та сталими традиціями діловий лист є невід'ємною частиною соціально-культурних відносин.

За даними управлінської статистики, понад 50% усіх управлінських документів – це службові листи. Практично кожне третє управлінське рішення або комерційна угода на стадії їх підготовки, а потім і виконання, супроводжуються листуванням. Діловий лист – це водночас і джерело інформації, і документ, призначення якого – досягнення певної мети: від простої заяви про існування підприємства, організації, фірми тощо та переліку їх продукції та послуг, до рішення конкретних проблем, пов'язаних з ціноутворенням, строками платежів, постачанням продукції та інших різноманітних питань.

Американський довідник для працівників федеральних служб «Прості листи (мова і стиль службових документів)» дає просту і водночас дуже суттєву пораду: при складанні листів дотримуватися «правила чотирьох слів» - стислість, простота, ефективність, переконливість.

Невня річ, у кожній країні мають місце свої особливості оформлення документів. Однак основні правила і вимоги до форми і стилю ділових листів мають багато спільного і сучасний керівник має ними вільно володіти.

Мовні засоби документів мають відповідати таким основним засадам:

– **об'єктивність** - особистий момент у документах зведений до мінімуму;

– **стандартність** документів на рівні мовних засобів передбачає використання готових, перевірених практикою словесних формул, які легко сприймаються і точно описують ситуацію, яка неодноразово повторюється. Стандартизація мови документів дає змогу скоротити кількість зайвої інформації, швидко та ефективно її опрацювати. Основними лексичними засобами стандартизації мови ділових паперів є канцеляризми та мовні кліше;

– **логічна послідовність** – усі частини ділового листа логічно пов'язані. Це виявляється в межах речення чи тексту листа, які будуються з чітким дотриманням послідовності викладу основного матеріалу, вмотивованим порядком розташування змістових частин тексту (вступ, основна частина, висновки) та поділом його на абзаци, пункти, підпункти;

– **ясність викладу** – лист має бути зрозумілим, не викликати двозначності;

– **свобода від суперечностей** – у листі не може бути смислової суперечності, коли аргументи суперечать один одному;

– **переконливість** забезпечується обґрунтуванням висловленої у листі думки, доказовістю матеріалу, точністю в доборі цифрової інформації та фактів;

– **лаконічність** – відсутність у листі багатослівної аргументації, зайвих слів та повторень.

Лист засвідчує ставлення його автора до тієї чи іншої проблеми. Особистісний фактор загалом припустимий для прийняття управлінських

296

рішень, але при письмовому їх оформленні, особливо при інформуванні зовнішніх організацій чи партнерів, слід дотримуватись певних стичних норм, ділового стилю, культури письмового спілкування тощо. Адже ділове листування сьогодні – це не тільки традиційні паперові документи або їх сучасні електронні аналоги: це ще й діловий імідж установи, який працює на неї не лише при особистому спілкуванні за столом переговорів, а й представляє її на відстані без обов'язкової безпосередньої участі.

Список використаних джерел

1. Долініна Н. Г. Англійська мова: основи ведення бізнесу для студентів економічних спеціальностей, слухачів магістратури та ВШМБ : навчальний посібник / Н. Г. Долініна, І. В. Друзенко, З. М. Сучкова. – Х. : ВД «ІНЖЕК», 2006. – 320 с.
2. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету / В. І. Резніченко, І. Л. Михно. – К. : УНВЦ «Рідна мова», 2003. – 479 с.
3. Тіллі Р. Ділове листування. – К. : Знання, 2010. – 160 с.