

ДІЛОВЕ ЕЛЕКТРОННЕ ЛИСТУВАННЯ: НОВІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

¹ Вінницький національний технічний університет

Анотація

У роботі проаналізовано особливості службового листування. Визначено, чи можна використовувати смайлики, як правильно звертатися та завершувати листування, типи звертань та закінчень, рекомендації щодо електронних службових листів. Зроблено висновки про те, як потрібно вести ділове спілкування в електронному вигляді.

Ключові слова: службовий електронний лист, звертання, ділове спілкування, мова професійного спілкування.

Abstract

The work considered the peculiarities of official correspondence. It was determined whether it is possible to use emoticons, how to address and end correspondence correctly, types of addresses and endings, recommendations for an electronic business letters. Conclusions were made about how business communication should be conducted electronically.

Keywords: business e-mail, address, business communication, language of professional communication.

Вступ

Службове листування передбачає використання офіційних електронних листів для комунікації між співробітниками, колегами та партнерами. Основна мета службового листування - ефективно обмінюватися інформацією, ставити запитання, давати вказівки, звітувати про виконану роботу та проводити інші офіційні комунікації. Знання норм ділового етикету допоможуть встановлювати, підтримувати та розвивати ділові зв'язки. Оскільки ж службові електронні листи набули широкого поширення в різних сферах професійного спілкування, тема рекомендацій щодо їхнього оформлення є, безперечно, актуальною.

Метою роботи є виокремлення актуальних рекомендацій щодо оформлення ділових електронних листів.

Результати дослідження

Діловий лист – це узагальнена назва різних за змістом документів, що слугують для зв'язку і передачі інформації між адресатами в діловій практиці організацій [1].

Для ефективної комунікації фахівці радять дотримуватися таких рекомендацій.

1. Теми для електронного ділового листування [2]: формулювати тему листа стисло. У реченні має бути не більш як 50 знаків. Починати фразу з прийменника «про». Наприклад, «Про укладення строкового трудового договору», «Про звільнення Поворознюка М.П.». Тоді адресат одразу зрозуміє, про що лист, а адресант надалі швидко знайде його в поштової скриньці. Коли «спілкуєтеся з колегою довго і вже перейшли до іншого питання, коригуйте тему листа. Якщо залишите початкову тему, то і для вас, і для адресата вона буде неінформативною, адже матиме вигляд, як «Re: Fwd: Re: FW: Re: FW: Укладення договору підряду...»

2. Структура службовийого листа в електронній пошті [3].

Вступна частина листа. Починається із шанобливого звертання. Доречні для службових листів звертання подано в таблиці 1. Наступне – вступ, де стисло вказують намір, констатацію факту, суть проблеми тощо.

В основній частині описують події, ситуації, що склалися, змістовний аналіз і вагомі докази.

Підсумкова частина містить обґрунтовані висновки у вигляді переконливого прохання, прийнятної пропозиції, делікатного нагадування, зваженої думки, можливої відмови. Підпис у ввічливій формі. Чітка структура спростить прочитання листа. Заздалегідь продуманий план дозволить конкретно вказати на значимі аспекти проблеми.

3. Зміст повинен бути лаконічним.

4. Уникнення емоційного забарвлення. У службовому листуванні не повинно бути емоційного відтінку. Але стриманість, розважливість, серйозність, практичність – обов'язкові.

5. Дотримання норм сучасної української літературної мови. Неприпустимі орфографічні, лексичні, граматичні чи будь-які інші помилки.

Таблиця 1. Звертання та завершальні фрази в службовому листі[1]

Звертання	Завершальні фрази
Шановний пане Президент! Шановний пане Голово!	З повагою
Шановний Сергію Івановичу! Шановна Ірина Миколаївна!	З незмінною повагою
Шановні панове!	З глибокою повагою
Шановні керівники філій! Шановні колеги!	З вдячністю і повагою

Якщо службовий лист починається зі звернення "Шановний ..!", то закінчувати його варто етикетною формулою "З повагою", яку друкують на 4-му інтервалі нижче тексту, з абзацу. На 2-му інтервалі від етикетної формули "З повагою" друкують ім'я та прізвище керівника, який підписує документ.

6. Смайлики в службовому листі [4]. Використання їх не передбачене. Вчені з університету Бен-Гуріон в Ізраїлі з'ясували, що смайлики, надіслані в робочих листах, впливають на сенс самого повідомлення. Їхнє дослідження показало, що смайлики мінімально збільшують сприйняття теплоти і фактично зменшують сприйняття компетентності. Загалом люди вірили, що відправники повідомлень без смайликів більш компетентні, ніж ті, хто їх використовували. До того ж, коли людей попросили відповісти на e-mail, більш детальну інформацію вони надсилали тим, хто писав без смайликів. З тими, хто надсилав смайлики, ділились інформацією менш охоче. Використання смайликів може також мати ефект сприйняття гендеру. Дослідження виявило, що якщо учасники експерименту не знали статі людини, яка надіслала листа, думали, що емоції зі смайликами – від жінок. Водночас сприйняття теплоти і компетентності в них не змінилося.

Висновки

Для ефективної комунікації за допомогою службових електронних листів варто дотримуватися рекомендацій щодо змісту, теми, структури ділового листа, підбирати доречне звертання, правильно закінчувати лист, виставляти потрібні інтервали та абзаци. Водночас не в.користовувати смайлики, які мають експресивне навантаження та не характерні для офіційно-ділового стилю спілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Методичні рекомендації зі складання ділових листів [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://sportmon.org/wp-content/uploads/2018/09/Skladannya_dilovih_listiv.pdf.
2. Теми для ділового електронного листування [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://prokadry.com.ua/article/4703-yak-pisati-elektronn-listi>.
3. Ділове листування – зразки службових листів [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://pozovna.in.ua/zrazki-listiv/>.
4. Смайлики не варто використовувати в робочому листуванні [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://konkurent.ua/publication/38076/smajliki-ne-varto-vikoristovuvati-v-robochomu-listuvanni-doslidzhennya/>.

Радомська Людмила Анатоліївна – кандидат філологічних наук, доцент кафедри мовознавства, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: ludarad9@gmail.com.

Ніжньовська Вікторія Богданівна – студентка групи 1ТТ-22б, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Radomska Lyudmyla A. – Cand. Sc. (Eng), Assistant Professor, Department of Linguistics, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: ludarad9@gmail.com.

Viktoriya Bogdanivna Nizhnevskaya - student of group 1ТТ-22b, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.