**Тема:** Стиль і мова ділового листування.

**Дата: 20.03.2020**

**Група: Езв-72**

Законспектуйте!

**Стиль і мова ділового листування**

Залежно від сфери діяльності розрізняють такі функціональні стилі:

* • публіцистичний;
* • науковий;
* • художньо-літературний;
* • розмовно-повсякденний;
* • офіційно-діловий.

**Стиль ділового листування**

В офіційному листуванні застосовується ***офіційно-діловий стиль***- це така функціональна різновид мови, яка обслуговує сферу офіційних ділових відносин переважно в письмовій формі. Специфічні риси ділового стилю оформилися під впливом особливостей ділової комунікації. У зв'язку з цим слід зазначити, що її учасники виступають перш за все в якості юридичних осіб (організацій, підприємств, фірм і т.д.). А тому характер і зміст інформаційних взаємозв'язків організацій досить жорстко регламентовані. Крім того, слід враховувати той факт, що більшість ситуацій, що виникають в діяльності організацій і потребують письмового оформлення, відносяться до повторюваних, однотипним ситуацій. Це обумовлює можливість і необхідність стандартизації ділового мовлення.

До офіційно-ділового стилю пред'являються певні ***вимоги.***

* •***Стандартизація ділового мовлення -*** однозначність і одноманітність термінів. Стандартизація повинна охоплювати всі рівні мови: лексику, морфологію і синтаксис. До теперішнього часу ділове мовлення накопичила величезну кількість термінів, оборотів, формул. Використання готових конструкцій дозволяє не витрачати час на пошук визначень, що характеризують стандартні ситуації.
* •***Нейтральний топ викладу -***ця норма офіційної комунікації проявляється в максимально строгому і стриманому характері викладу. Інформація, що міститься в тексті листа, офіційна за своїм характером. З цієї причини особистісний момент в документах повинен бути зведений до мінімуму. З мови документів слід виключити слова, які мають яскраво вираженою емоційним забарвленням.
* •***Точність викладу*** передбачає однозначне розуміння змісту документа.
* • ***Ясність викладу*** визначається насамперед правильністю композиційної структури тексту, відсутністю логічних помилок, продуманістю і чіткістю формулювань, відсутністю образних виразів.
* • ***Лаконічність викладу*** досягається економним використанням мовних засобів, винятком мовної надмірності слів і виразів, які несуть додатковий сенс.
* •***Стислість викладу -***це вимога змушує чіткіше формулювати тему документа, економно використовувати мовні засоби, виключати зайві слова, нс несучі необхідної інформації, і непотрібні подробиці.
* •***Переконливість викладу.*** Лист повинен бути переконливим незалежно від того, якою є його тема і кому воно направляється. Воно повинно містити точні дати, безперечні факти, аргументи і висновки.
* •***Позиція "Ви" у викладі.*** При написанні тексту необхідно передавати позицію "Ви", що означає необхідність зосередитися на потребах і інтересах вашого адресата, а не на своїх власних.
* •***Позитивність викладу.***Е фективні письмові комунікації повинні мати позитивний тон.

**Мова ділового листування**

Важливою особливістю письмовій ділового мовлення є широке вживання ***мовних формул*** - стійких (шаблонних) оборотів, які виступають як стандартні фрази ділового листування і використовуються в незмінному вигляді. Мовні формули - це результат уніфікації мовних засобів, використовуваних в повторюваних ситуаціях. Крім вираження типового змісту, мовні формули нерідко виступають як юридичні значимі компоненти тексту, без яких документ не володіє достатньою юридичною силою.

У зв'язку з цим наведемо ***приклади стандартних фраз ділової переписки.***

* 1. Вказівка на мету: "З метою якнайшвидшого вирішення питання ..."; "Для узгодження спірних питань ..."; "У відповідь на Ваш запит...".
* 2. При посиланнях: "Посилаючись на Ваш лист від ..."; "Відповідно до досягнутої раніше домовленості ..."; "У відповідь на Ваш лист (запит) ...".
* 3. Відправлення документів або матеріальних цінностей: "Направляємо рукопис монографії"; "Надсилаємо Ваші документи"; "Надсилаємо підписаний з нашої сторони договір".
* 4. Сповіщення: "Доводимо до Вашого відома, що керівництво фірми прийняло рішення ..."; "Доводимо до Вашого відома, що ..."; "Повідомляємо, що, на жаль, ми не можемо ...".
* 5. Прохання: "Просимо вас перевірити хід виконання робіт ..."; "Прошу повідомити дані про продуктивність ...".
* 6. Підтвердження: "З вдячністю підтверджуємо отримання Вашого замовлення"; "Фабрика" Зар "підтверджує умови поставки обладнання".
* 7. Запрошення: "Запрошуємо Вас взяти участь в обговоренні проекту ..."; "Просимо взяти участь в обговоренні проблеми ..."; "Запрошуємо представника Вашого підприємства відвідати ...".
* 8. Пропозиція: "Ми можемо запропонувати Вам"; "Пропонуємо Вам придбати".
* 9. Нагадування: "Нагадуємо, що за планом спільних робіт Ви повинні ..."; "Нагадуємо Вам, що термін надання рукописи закінчується ...".
* 10. Гарантії: "Оплату гарантуємо. Наші банківські реквізити ..."; "Терміни виконання гарантуємо"; "Якість роботи гарантуємо".
* 11. Відмова та відхилення пропозиції (проекту): "Надісланий Вами проект ... нами не може бути затверджений з наступних причин ..."; "Ваша пропозиція відхилена з наступних причин ...".
* 12. Вирази, що пояснюють причину і мотив ділового листа: "Через затримки оплати ..."; "З огляду на затримки отримання вантажу ..."; "У відповідь на Ваше прохання ..."; "У зв'язку з проведенням спільних робіт ...".
* 13. Інтерпретація власної позиції: "Наші звернення з даного питання не привели до позитивних результатів"; "Заперечень проти проекту не маємо"; "Ми не можемо поставити Вам товари ... в силу наступних причин: ...".
* 14. Заключні слова: "Сподіваємося на подальшу співпрацю"; "З побажаннями успіхів"; "Просимо вибачити нас за затримку з відповіддю".

Всі перераховані вирази необхідно використовувати з урахуванням контексту і мовної ситуації.

Крім цього в ділових листах стандартизована також і ***сполучуваність слів***:

* • контроль - покладається;
* • ціна - встановлюється (знижується, піднімається);
* • заборгованість - погашається;
* • угода - полягає;
* • рекламація (претензія) - пред'являється (задовольняється);
* • платіж - проводиться;
* • рахунок - виставляється (оплачується);
* • питання - піднімається (вирішується);
* • знижки - надаються (передбачаються);
* • домовленість - досягається;
* • кредит - виділяється і т.п.

Слід також мати на увазі, що найчастіше:

* • співпраця буває плідним, взаємовигідним;
* • внесок - значним;
* • позиції - конструктивними (міцними);
* • доводи - вагомими;
* • необхідність - нагальною;
* • спектр (послуг) - широким;
* • знижки - значними / незначними;
* • пропозиція - конструктивним;
* • рентабельність - високою / низькою.

Крім мовних формул і стандартизованих виразів важливе значення в діловому листуванні мають ***терміни.*** Термін (від лат. ***Terminus -*** межа, кордон) - слово або словосполучення, що є назвою поняття який-небудь галузі науки, техніки, мистецтва і т.п. На відміну від слів загальної лексики, які часто багатозначні і несуть емоційне забарвлення, терміни в межах сфери застосування однозначні і позбавлені експресії. Сукупність термінів окремої галузі знань або професійної діяльності становить ***термінологію.*** Вживання термінів в строго фіксованому значенні забезпечує однозначність розуміння тексту, що вельми важливо в діловій комунікації.