

УДК 371.13.81

ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ В МЕНЕДЖМЕНТІ

Бабинець Мирослава Миколаївна

Козубовська Ірина Василівна

м. Ужгород

В даній статті розглядаються питання ділового спілкування в менеджменті. Підкреслюється важливість формування вмінь ділового спілкування, в тому числі й іншомовного ділового письмового спілкування, майбутніх фахівців менеджменту. Охарактеризовано основні види ділових листів у менеджменті.

Ключові слова: менеджмент, ділове спілкування, формування вмінь іншомовного письмового ділового спілкування майбутніх менеджерів.

Успіх професійної діяльності сучасного менеджера залежить від багатьох факторів, чільне місце серед яких посідають вміння писемного ділового мовлення, які, на нашу думку, на сьогоднішній день вивчені недостатньо. Водночас, вміння усного ділового спілкування досить інтенсивно досліджуються вченими (Н.Павлова, Н.Сигачова, В.Резніченко, Г.Чайка, С.Шевчук та ін.)

Писемне мовлення – процес спілкування з відсутнім співрозмовником за допомогою писемних текстів. У менеджменті писемне ділове спілкування представлене різними формами. Це, насамперед, ділові папери, різні документи (статут організації, договори, положення, правила, інструкції, заяви, автобіографія, характеристика, резюме прес-реліз, протоколи, оголошення, звіти, плани тощо); листи (супроводжувальні, листи-запрошення, листи-повідомлення, рекламні листи, листи-підтвердження, листи-нагадування, гарантійні листи, комерційні листи, листи-подяки, листи-вибачення, листи-вітання, рекомендаційні листи та інші. Сюди ж відносяться телеграми, листування електронною поштою.

Слід підкреслити, що писемне мовлення є складнішим видом мовленнєвої діяльності, ніж говоріння і представляє собою специфічний, активний, продуктивний вид мовленнєвої діяльності, який передбачає вміння кодувати інформацію з урахуван-

ням графічного каналу зв'язку. Це – спосіб формування і формулювання думки в письмових мовних знаках. Писемне мовлення як вид мовленнєвої діяльності має певні властивості, зокрема, це – вторинна форма комунікації: спирається на графічний (зоровий) канал зв'язку, слухові, мовномоторні, зорові та рухові аналізатори; спосіб непрямой комунікації: відсутність співрозмовника, зворотного зв'язку, односторонній характер мовлення; необмежена в часі і просторі комунікація: постійна, фіксована форма з можливістю зберігання; нелінійний, поворотний процес, доступний для редагування і внесення змістових і формальних змін; відсутність екстралінгвістичних засобів спілкування: максимальна вербалізація змісту, розгорнутість, повнота висловлювань; обов'язкова мовна нормативність: зв'язність мовлення, граматична і стилістична правильність, складні синтаксичні конструкції, вживання нейтральної лексики.

Суттєвою ознакою писемного мовлення є необмеженість у часі, що дає можливість ґрунтовніше продумати повідомлення, повернутися до написаного і в разі потреби внести корективи.

Усне і письмове ділове спілкування в менеджменті передбачають використання офіційно-ділового стилю – функціонального різновиду літературної мови, що використовується в офіційному спілкуванні (між установами, окремими особами і установами, між посадовими особами). Як зауважує Н.Венжинович, офіційно-діловий стиль – це мова ділових паперів, розпоряджень, постанов, програм, заяв, резолюцій, протоколів, наказів, анкет тощо [1, с.45].

Вчені [2] наголошують, що до ділових паперів ставляться особливо високі вимоги. Якщо в процесі усного спілкування можна дещо уточнити, конкретизувати, то це складно здійснити після того, як письмові документи відправлені адресату. Тому мовні засоби, які в них використовуються, повинні відповідати певним засадам з метою уникнення

непорозумінь:

1. Об'єктивність. Особистісні аспекти зведені до мінімуму

2. Стандартизм. Використовуються готові, перевірені практикою словесні формули, які легко сприймаються і точно описують ситуацію, яка неодноразово повторюється. Стандартизація мови документів дає змогу скоротити кількість зайвої інформації, швидко та ефективно її опрацювати. Звичай стандартизований текст сприймається набагато швидше, ніж оригінальний.

3. Логічна послідовність. Усі частини документа логічно пов'язані. Це виявляється в межах тексту документа, який будується з чітким дотриманням послідовності викладу матеріалу, вмотивованим порядком розташування змістових частин тексту та поділом його на абзаци, пункти.

4. Ясність викладу, точність опису. Документ має бути зрозумілим, не викликати двозначності. Це досягається тоді, коли працівник глибоко проникає в суть справи і вміє добирати слова і вирази, які дають змогу точно описати події чи явища дійсності, правильно користуються термінами, уникає вузько вживаної професійної термінології. Особливої точності та ясності потребує формулювання наказів, розпоряджень.

5. Свобода від суперечностей. У документі не може бути смислової суперечності, коли аргументи суперечать один одному. Форма вираження не має суперечити змісту висловлювання.

6. Перекональність. Забезпечується обґрунтуванням висловленої в документі думки, доказовістю матеріалу, точністю в доборі цифрової інформації та фактів. Перекональними письмові ділові документи робить розміщення важливого матеріалу в змісті документів, все інше може бути оформлено в додатках.

7. Лаконічність. Лаконічними вважаються документи, в яких немає багатослівної аргументації, зайвих слів та повторень.

8. Повнота інформації. Повним називають документ, зміст якого вичерпує всі обставини, пов'язані з вирішенням питання.

Отже, тексти офіційно-ділового спілкування вимагають документації тверджень, точності й однозначності сприймання понять, чіткості, лаконічності, економності формулювань.

Одним із поширених видів документації, важливим видом обміну інформацією є листи.

Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Їх мета – пояснити, поінформувати, спонукати адресата до певних дій.

Ділове листування сьогодні – це не тільки традиційні паперові документи або їх сучасні електронні аналоги. Це, на думку вчених (З.Мацюк, Н.Станкевич, С.Шевчук) – ще й діловий імідж установи, який працює на неї не тільки при особистому спілкуванні за столом переговорів, але й представляє її на відстані без безпосередньої участі. Тому у діловому спілкуванні слід дотримуватися певних норм і правил. Звичайно, сфера, в межах якої здійснюється ділове листування, визначає його особливості і основні вимоги до нього. Проте, не-

зважаючи на певну специфіку, ділове листування повинно:

- здійснюватися відповідно до чинного законодавства;
- мати зовнішні ознаки і структуру відповідного жанру ділового спілкування;
- складатися грамотно, ретельно, без виправлень;
- мати офіційно-діловий стиль викладу, включати переконливу аргументацію, точні і зрозумілі характеристики і висновки;
- містити об'єктивні відомості про висвітлювані події і факти, супроводжуватись необхідними доказами, поясненнями, допоміжними матеріалами;
- відповідати вимогам і правилам виготовлення документів.

Текст ділового листа, як правило, висвітлює тільки одне питання, але це не виключає багатоаспектності його змісту. Виходячи з цього, службові листи можна поділити на прості і складні. Прості листи викладаються у вигляді зв'язного літературного тексту в логічній причинно-наслідковій послідовності. Складні листи можуть відображати багато підходів до вирішення поставленого завдання, тому при їх оформленні можуть бути використані різноманітні форми викладу тексту. Це – зв'язний літературний текст, таблиця, анкета, математичні розрахунки.

Текст листа – головний елемент документа. Його складання потребує наявності об'єктивних відомостей про стан справ, події, факти, пропозиції. Як і предмет документування, оскільки головними вимогами до тексту документа є достовірність і об'єктивність його змісту, повнота інформації, а також нейтральність тону і максимальна стислість. Достовірний текст документа є тоді, коли викладені в ньому факти відображають реальний стан речей. Автор має чітко усвідомлювати, що і з якою метою він хоче повідомити в листі. Точність документа передбачає недопущення можливості подвійного тлумачення висловів і окремих слів. Повним вважається такий текст ділового листа, зміст якого вичерпує всі обставини справи.

Стислий текст – це такий, у якому відсутні смислові повтори, зловживання епітетами, порівняннями, а також надмірно довгі розмірковування, які не стосуються безпосередньо суті справи.

Перекональним є такий текст, який поєднує в собі достовірність, точність, повноту і стиль викладу, що переконують адресата сприйняти інформацію як спонукання до дії.

Текст ділового листа складається з таких частин: вступу, основного змісту, висновків. У вступі зазвичай вказується привід, мотивація, причина написання листа, або пропонується обґрунтування проблеми, завдання.

Зміни в суспільно-економічній сфері все більше посилюють особистісний фактор в менеджменті і, таким чином, стає більш аргументованим використання шанобливого звертання як обов'язкової складової першої композиційної частини листа. При звертанні до адресата враховують його посадовий ранг, сферу діяльності тощо.

Основний зміст листа містить виклад, опис, пояснення подій і ситуацій, їх аналіз, обґрунтування. У багатьох конкретних ситуаціях ділового спілкування основний зміст може бути вичерпаний кількома ре-

ченнями. Іноді розкриття основного змісту вимагає детального розгляду питань за окремими пунктами, що може супроводжуватися цифровими розрахунками, таблицями, схемами.

Висновки – це підсумок основного тексту, що, як правило, формулюється у вигляді пропозицій, вимог, прохань, відмов. Заключна частина листа може закінчуватися формулою ввічливості, якщо у вступі була використана формула звертання.

За функціональними ознаками службові листи поділяються на такі, що потребують відповіді, і такі, що їй 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-відмови, супровідні листи, гарантійні листи, листи-повідомлення, листи-розпорядження.

У зв'язку з розширенням міжнародних контактів сучасні менеджери повинні також вміти оформляти різні види ділових листів, факсів на іноземній мові, найчастіше – англійській, як одній з найбільш поширених світових мов. Кожний з видів ділових листів має свої особливості, проте є низка загальних вимог до всіх видів ділової кореспонденції, які повинні засвоїти майбутні менеджери:

- ділові листи не повинні бути дуже довгі;
- викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, представляти доречну і достовірну інформацію;
- будь-який службовий лист повинен мати заголовок до тексту, що містить короткий виклад його основного змісту;
- текст листа зазвичай складається з двох частин: опису фактів або подій, що послужили підставою для написання листа; висновків та пропозицій;
- починати листа слід із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості;
- дуже важливо ретельно обміркувати першу фразу, адже саме вона має переконати адресата у правомірності написання листа;
- поширеними наступними фразами в ділових листах можуть бути посилання на попередній лист, телефонну розмову, зустріч, подію;
- подальший зміст листа залежить від його виду (лист нагадування; подяки; повідомлення; відмови);

Література та джерела

1. Венжинович Н.Ф. Ділова українська мова: Навч.-метод. посібник / Н.Ф. Венжинович. – Ужгород : «Мистецька лінія», 2002. – 214 с.
2. Гончарова Н.І. Документаційне забезпечення менеджменту: Навч. посібник / Н.І. Гончарова. – К.: Центр навч. літератури, 2006. – 260 с.

В статтє рассматриваются вопросы делового общения в менеджменте. Подчеркивается важность формирования у будущих специалистов в сфере менеджмента умений делового общения, в том числе иноязычного письменного общения. Проанализированы разные виды деловых писем в менеджменте.

Ключевые слова: менеджмент, деловое общение, формирование умений иноязычного делового общения будущих менеджеров.

The article is dedicated to the problem of business communication in management. The importance of formation of foreign business communication skills (including skills of business letters writing) of future managers in the process of professional training in the higher educational establishment has been underlined. Different kinds of business letters in management have been considered.

Key words: management, business communication, formation of foreign business communication skills of future managers.

- вибір завершальних речень теж є дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа, але зазвичай не буде зайвим ще раз подякувати за пропозицію (навіть, якщо вона не прийнятна), підтримку, допомогу, увагу тощо;
- не слід забувати про прощальну фразу.

Техніка створення іншомовного ділового листа передбачає володіння великою кількістю стійких лексико-фразеологічних сполучень, які відповідним чином використовуються в різних частинах письмового повідомлення: I'm writing in connection with... (Я пишу в зв'язку з тим...); Thanks for your letter of... (Дякую за листа щодо...); We are interested in... (Ми цікавимося); I'm sure that... (Я впевнений, що...) In particular... (Зокрема); I look forward to your reply... (Очікую на вашу відповідь); I hope this information will help you... (Сподіваюся, ця інформація допоможе вам); Please do not hesitate to contact us if you need further information... (Будь ласка, зв'яжіться з нами, якщо вам потрібна подальша інформація).

Електронна пошта на сьогоднішній день користується надзвичайною популярністю в діловому світі. Електронні листи в цілому враховують загальноприйняті стандарти листування, використовуючи офіційно-діловий стиль. У порівнянні зі звичайними листами вони повинні бути більш лаконічними, чіткими, зрозумілими. В текстах електронних офіційно-ділових листів широко використовується загальноповживана лексика ділового спілкування і стійкі лексико-фразеологічні звороти: «I would be very interested in...» («Я був би дуже зацікавлений в...»), «Could you let me know...» («Чи дозволите ви мені дізнатися...») та ін..

Діловий лист є юридичним документом. Юридичні вимоги до різних видів документів, у залежності від їх призначення, можуть бути різними, але кожний документ в менеджменті повинен мати певні реквізити, які б дозволяли йому називатися документом і надавали чіткий юридичний статус. До таких реквізитів зазвичай відносять: автора документа, назва документа, підпис, дата, реєстраційний індекс.

Таким чином, вважаємо, що у професійній підготовці майбутніх менеджерів необхідно звертати належну увагу на формування у них умінь ділового писемного мовлення, в тому числі й іншомовного.