

## УМР № 12. Складання ділового листа

### У темі розглянемо наступні питання:

1. Види службових листів.
2. Правила оформлення та структура ділового листа, корисні поради та рекомендації.
3. Супровідний лист. Зразки супровідних листів.
4. Мотиваційний лист. Зразок написання мотиваційного листа.
5. Ділове листування по електронній пошті

### Вступ. ДІЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ — ЗРАЗКИ СЛУЖБОВИХ ЛИСТІВ

Інформаційно-довідкові документи чи то електронні повідомлення, факс або службові листи відносяться до ділового листування. Це невід’ємний засіб зв’язку між підприємствами, партнерами та клієнтами. Ділове листування включає в себе обмін думками, ідеями та пропозиціями, тобто є відкритим для ознайомлення зацікавленими особами й носить діловий характер.

Кожен лист, який надійшов до організації або був відправлений з неї, фіксують в реєстраційному журналі (електронній базі даних). Йому присвоюють вхідний/вихідний номер і зазначають дату.

### I. ВИДИ СЛУЖБОВИХ ЛИСТІВ

У залежності від змісту службові листи поділяються на наступні:

- **Інформаційні** – у яких керівництвом чи органами влади та управління різних рівнів розсилаються матеріали офіційного характеру. У них можуть міститися нормативні документи, правила поведінки, додатки тощо. Такі листи підписуються керівником.
- **Листи повідомлення** — зазвичай направляються юридичними особами та індивідуальними підприємцями на адресу своїх партнерів, клієнтів чи держструктур. Вони сповіщають про зміни, що відбулися, наприклад: зміну адреси розташування, платіжних реквізитів, наявності заборгованості, призупинення дії і т.п.
- **Супровідні** — використовуються для відправки документації (каталогів, протоколів, нормативних актів), які не мають адресної частини.
- **Гарантійні** — адресуються організаціям і окремим суб’єктам та включають в себе зобов’язання і підтвердження (оплата праці, послуг, оренди, якість і

терміни виконання роботи, повернення кредиту). Ці листи підписуються керівником організації та бухгалтером і обов'язково засвідчуються печаткою.

- **Листи претензії** — складаються юридичними або фізичними особами у разі виявлення раніше обумовлених в письмовому вигляді порушень з метою відшкодування збитків. До тексту додаються акти документування, що підтверджують обґрунтованість претензій і мають доказову силу.
- **Листи-запити** — направляються з наміром отримання інформації, офіційних даних або документів.
- **Листи-сповіщення** — інформують про майбутні заходи і запрошують до участі. У них вказується місце, час проведення, програма й організаційні моменти. Підписуються відповідальною особою.
- **Листи-прохання** — поширений вид ділового листування. Ці послання використовуються при зверненні однієї організації до іншої з проханням надання послуги, узгодження дій, отримання відомостей про товар тощо.
- **Листи-відповіді** — є відповідями на листи-запити або пропозиції. Вони можуть бути позитивними або негативними.
- **Листи-запрошення, листи-подяки, листи-привітання та інші види службових листів.**

## II. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ ТА СТРУКТУРА ДІЛОВОГО ЛИСТА

Формування репутації бізнесу з боку партнерів і клієнтів багато в чому залежить від здатності грамотно складати, оформляти й вести службову кореспонденцію. Для цього співробітникам підприємства необхідно дотримуватися правил зовнішнього або внутрішнього ділового листування.

1. Організація повинна використовувати власні фірмові бланки з реквізитами (логотипом, спеціальним шрифтом, контактними даними і повною назвою).
2. При оформленні листа слід дотримуватися типової розмітки сторінки. Загалом листи пишуться на лицьовій стороні бланка. Якщо йдеться про декілька листів, то використовується також лицьові сторони і на кожній з них ставиться номер.
3. Офіційно-діловий стиль службового листа передбачає короткий виклад змісту, конкретне формулювання, вживання штампів і шаблонних зворотів.

## **Загальна структура службового листа наступна:**

- Вступна частина. Починається лист з шанобливого звернення. Далі слідує вступ, де стисло вказується намір, констатація факту, введення в суть вирішуваних проблем.
- В основній частині описується подія, ситуація, що склалася, змістовний аналіз і вагомі докази.
- Заключна частина містить обґрунтовані висновки у вигляді переконливого прохання, прийнятної пропозиції, делікатного нагадування, зваженої думки, можливої відмови. Підпис у ввічливій формі.

## **КОРИСНІ ПОРАДИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Тексти ділового листування мають характерні ознаки.

- Зміст повинен бути лаконічним. Короткий виклад думок і використання найменшого числа слів заощадить дорогоцінний час зайнятої людини. Тільки важливі деталі, факти, цифри.
- Чітка структура спростить прочитання листа. Заздалегідь продуманий план дозволить конкретно вказати на значимі аспекти проблеми. Для спрощення читання бажано розбивати текст на абзаци, кожен з яких має містити певну концепцію.
- Неприпустимість емоцій. У службовому листуванні не повинно бути емоційного відтінку. Але стриманість, розважливність, серйозність, практичність — обов'язкові.
- Не варто вживати надто витіюваті пропозиції. Простота у викладі дасть людині можливість швидко зрозуміти зміст прочитаного і зорієнтуватися.
- Неприпустима наявність орфографічних і стилістичних помилок. Перед тим, як відправити лист, слід його прочитати та відкоригувати.

Написання ділового листа вимагає бездоганності, правильного юридичного оформлення, грамотного висловлювання — усе це є знаком поваги й сприяє встановленню взаємовигідних зв'язків, покращує відносини.

### III. ЗРАЗКИ СУПРОВІДНИХ ЛИСТІВ ДО РЕЗЮМЕ

**Супровідний лист** – це лист, який надсилається разом з документами, найчастіше він додається до резюме. В Україні практика надсилання супровідного листа тільки набуває популярності, у Європі ж це є загальноприйнятим правилом ділової етики.

Головна ціль такого листа – зацікавити роботодавця та виділити себе серед інших потенційних кандидатів на вакансію. Тому дуже важливо підійти до написання тексту з усією відповідальністю. Використовуйте готові зразки супровідних листів для складення свого змістовно правильного листа.

#### ЗРАЗОК СУПРОВІДНОГО ЛИСТА ЮРИСТА

Доброго дня, шановний Олександр Валерійовичу!

На вашому сайті [pozovna.in.ua](http://pozovna.in.ua) я дізнався, що у Вашій компанії відкрита вакансія юриста. Ознайомившись з переліком вимог до кандидата, я прийшов до висновку, що можу претендувати на цю вакантну посаду. Враховуючи мій досвід роботи в юриспруденції (більше 12 років), я зможу ефективно виконувати всі поставлені переді мною завдання та обов'язки.

Більш детальну інформацію про мої професійні навички та попередній досвід роботи Ви зможете знайти в доданому до цього листа резюме. Чекаю від Вас запрошення на співбесіду, щоб відповісти на всі Ваші питання, розповісти більш докладно про свій професійний досвід роботи та можливий потенціал.

Дякую Вам за увагу до моєї кандидатури.

З повагою, Шевченко Віктор Семенович

#### ЗРАЗОК СУПРОВІДНОГО ЛИСТА НА ПОСАДУ БУХГАЛТЕРА

Вітаю!

Мене звати Васюківська Олена, у відповідь на вашу вакансію бухгалтера, яка розміщена в газеті «Робота та Київ», пропоную розглянути мою кандидатуру.

Я маю профільну вищу освіту. Останні 10 років працювала бухгалтером на фабриці з виготовлення паперу (загальний бухгалтерський стаж роботи 16 років). У мої службові обов'язки входили: *(перелік службових обов'язків)*.

До листа додане моє резюме. Буду дуже вдячна, якщо Ви не залишите його без уваги.

Якщо зацікавить моя кандидатура, буду рада відповісти на всі Ваші запитання особисто по телефону або на співбесіді.

З повагою, Васюківська Олена. Телефон: 000 000 000

## **ЗРАЗОК СУПРОВІДНОГО ЛИСТА ДО РЕЗЮМЕ СТУДЕНТА**

Доброго дня!

Мене звати Олексій Загородський. На сайті з пошуку роботи [robota.ua](http://robota.ua) я знайшов відкриту вакансію на посаду web-програміста і хотів би запропонувати вам свою кандидатуру.

Я студент 3-го курсу КПІ, вчуся на спеціальності системного програміста. Досвіду роботи поки не маю, але останній рік займаюся розробкою сайтів та web-додатків. Я маю знання та навички в програмуванні (вказати мови програмування), розуміюся в основах дизайну та добре володію англійською мовою (рівень володіння мовою).

Комунікбельний, працьовитий та здібний.

Так як я навчаюся, то зможу приділяти роботі 3-6 годин в день, працювати у вихідні дні, а з 4 курсу планую перейти на заочну форму навчання.

З вашою компанією я знайомий з 2016 року, побачивши деякі з ваших додатків на студентській науковій конференції. З того часу я загорівся бажанням працювати у Вас у команді.

Прошу ознайомитися з моїм резюме, яке прикріплено до листа, а також з моїми роботами, які знаходяться за посиланням (web-адреса).

Чекаю на відповідь.

З повагою, Олексій Загородський.

## **ЗАГАЛЬНА СТРУКТУРА СУПРОВІДНОГО ЛИСТА**



Загальна структура супровідного листа до резюме виглядає наступним чином:

## **Привітання**

Це невелика, але дуже важлива та обов'язкова деталь, яка перш за все говорить про вашу вихованість. Для ділового листування варто обирати такі варіанти як:

«Здрастуйте», «Добрий день», «Вітаю» тощо.

*Варіанти типу «привіт» — це неформальне спілкування, тому в діловому листуванні вони недоречні.*

## **Вакантна посада**

Укажіть, на яку вакантну посаду претендуєте та звідки ви про неї дізналися.

Продемонструйте свою зацікавленість в отриманні роботи, але не пишіть довгих текстів. Досить кількох речень, щоб розповісти про те, чому вам сподобалася ця вакансія, чим приваблює фірма чи компанія, чому ви зацікавлені в цій роботі.

## **Досвід роботи**

Зробіть акцент на своїх професійних досягненнях, знаннях та навичках роботи.

Коротко розкажіть про те, чого вам вдалося досягти на попередніх місцях роботи, з ким ви працювали і чим займалися. Простіше кажучи, факти, наведені вами, повинні самі по собі бути доказом того, що ви відмінний фахівець.

## **Заклик до дій**

Закликайте роботодавця вивчити вас докладніше використовуючи фрази:

- Більше деталей ви знайдете в моєму резюме.
- З радістю відповім на будь-які ваші питання.
- Буду вдячний, якщо ви зможете мені зателефонувати.
- Якщо вам цікаво, готовий надіслати рекомендації з попередніх місць роботи.
- Більш докладну інформацію про мої професійні навички Ви знайдете в доданому до листа резюме.

## **Завершення листа**

В кінці супровідного листа подякуйте за увагу до вашої кандидатури:

- Дякую за увагу до моєї кандидатури;
- З найкращими побажаннями, (ПІБ);
- З повагою, (ПІБ).

Не забудьте додати до листа своє [резюме](#) та рекомендації. Наші зразки та ці прості, але дуже дієві прийоми повинні допомогти вам в отриманні роботи.

## IV. МОТИВАЦІЙНИЙ ЛИСТ. ЗРАЗОК НАПИСАННЯ МОТИВАЦІЙНОГО ЛИСТА



**Мотиваційний лист** – різновид особистої супровідної кореспонденції, що надається разом з резюме. Його мета – справити потрібне враження на потенційного роботодавця, звернути його увагу на ваш професійний досвід, знання та вміння, рівень обізнаності щодо напрямків діяльності підприємства та довести, що саме ви маєте отримати вакантне місце.

Якщо в оголошенні про вакансію вказана необхідність надання мотиваційного листа, не нехуйте нею. Цілком можливо, роботодавець таким чином простежує і аналізує спостережливість і старанність можливих кандидатів. Навіть якщо в умовах прийому нічого не сказано про мотиваційний лист, то для підстраховки він повинен у вас бути. Іноді його наявність може зіграти вирішальну роль у виборі між двома потенційними працівниками.

Фахівці з підбору персоналу відзначають, що саме мотиваційний лист, а не резюме, може повною мірою розкрити кандидата. Ідеальний варіант — це надання обох документів, що взаємодоповнюють один одного. Тільки в резюме інформація буде представлена у вигляді сухих тез, а в мотиваційному листі у вигляді поглибленого коментаря.

Як і будь-які інші види листів, мотиваційний лист необхідно логічно і структурно правильно скласти. Під кожну окрему співбесіду потрібно писати окремий лист. Не надсилайте один і той самий документ різним роботодавцям.

Нерідко мотиваційний лист, що не викликав інтерес, відкладають, не дочитавши його до кінця. Тому починаючи з першого абзацу потрібно розставити акценти так, щоб спонукати адресата прочитати лист повністю. Будь-якими методами треба чітко дати

зрозуміти, чому ви зацікавлені в даній пропозиції, вказати, які інновації готові привнести, та яку вигоду від цього зможе отримати компанія.

У наступному абзаці викладіть коротку інформацію про себе: отриману основну освіту, відвідані лекції, курси підвищення кваліфікації, виступи на семінарах, участь у проєктах і т.д. Перелічіть свої досягнення, професійні навички, укажіть на свої захоплення у вільний час та ін. Загалом все, що допоможе сприйняти вас як різнобічну людину, з перспективами, цілями й амбіціями. Причому потрібно вказувати виключно правдиву інформацію, інакше все це може обернутися проти вас.

Якщо мотиваційний лист передбачено для вступу в навчальний заклад, слід максимально зосередитися й надати факти, які зможуть позитивно вплинути на вирішення питання про ваше прийняття: хороша академічна успішність, успіхи у навчанні, участь у проєктах і майстер-класах, вивчення іноземних мов та інше.

Конкретно описати представлений план свого майбутнього – отримання диплома, бажана робота, перспективи щодо реалізації себе в обраній професії і т.д.

Для отримання гранту треба локалізувати й представити всі отримані знання, навички, заслуги, ідеї і докази того, що ви дійсно здатні реалізувати їх при просуванні концепції обраного проєкту. Не варто загострювати увагу на фінансовому компоненті – грант розраховується за внутрішніми критеріями.

У мотиваційному листі для стажування потрібно зосередити увагу на набутій кваліфікації, отриманому досвіді, майстерності, умінні виконувати конкретні види робіт. Обов'язково розповісти про ті ситуації, в яких вам особливо вдалося проявити свій професіоналізм.

Оформляючи лист, виключіть всілякі виділення і підкреслення в тексті. Документ повинен бути коротким, лаконічним (не більше 1-2 сторінки), не містити пунктуаційних і граматичних помилок. Закінчіть його вдячністю за приділену увагу та час.

Пам'ятайте! Лист, у якому кандидат критикує свою країну, концепцію освіти, колишнього роботодавця, навряд чи принесе бажаний результат. Відразу ж відсіваються кандидатури, які допустили неточності в назві організації або імені керівника.

Перечитайте написаний лист кілька разів і дайте зробити це рідним або знайомим.

Відкоригуйте сумнівні моменти, виправляючи й вдосконалюючи його. Поставтеся до



складання мотиваційного листа серйозно і обдумано, і неминуче досягнете бажаного результату.

## **ВРАЗОК МОТИВАЦІЙНОГО ЛИСТА СТУДЕНТА НА РОБОТУ**

Доброго дня! Мене звать Горошко Валентина Олексіївна, я є студенткою п'ятого курсу Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» за спеціальністю «Інженер програмування автоматизованих систем». У рамках напрямку вивчаю велику кількість дисциплін, але, згідно своєї майбутньої спеціальності, найбільша увага приділяється програмуванню. З моменту початку навчання найбільш цікавими для мене є мови, які призначені для роботи з веб-технологіями. Ще навчаючись у школі, у 15 років я написала свою першу мобільну гру, тому вибір напрямлення для мене був очевидним.

Досвіду роботи у мене поки немає, але останні 3 роки займаюся розробкою сайтів та web-додатків на найбільш популярних freelance (посилання на особисті аккаунти).

Наразі я маю знання та навички в програмуванні (вказати мови програмування), розуміюся в основах дизайну та добре володію англійською мовою (рівень володіння мовою).

У вільний час я відвідую додаткові курси з програмування, англійської та німецької мов, самостійно вивчаю додаткову літературу, веду свій власний блог з програмування (адреса блогу).

Я дуже організована й дисциплінована. В університеті староста групи. Допмагаю в організації та проведенні семінарів та наукових конференцій. На практиці після 3 та 4 курсу працювала в науково дослідницькому інституті «НДІ» на посаді помічника системного адміністратора. Отримала рекомендації від начальства.

З вашою компанією я знайома з 2016 року, побачивши деякі з представлених вами додатків на студентській науковій конференції та враховуючи їх успішність, я загорілася бажанням працювати у вашій команді.

Вважаю, що володіння такими важливими якостями, як відповідальність, цілеспрямованість, працьовитість і завзятість, допоможе мені успішно проявити себе в роботі.

Розсудливо підходжу до пошуку роботи, тому згодна на посаду помічника або стажиста, головне — щоб була можливість розвитку та кар'єрного росту.

Прошу ознайомитися з моїм резюме, яке прикріплено до листа, а також з моїми роботами, які знаходяться за посиланням (web-адреса). Дякую за увагу, та зі свого боку обіцяю, що зроблю все можливе, щоб виправдати вашу довіру.

## V. Ділове листування по електронній пошті

Сьогодні електронна пошта міцно зайняла своє місце в діловому листуванні. І це цілком зрозуміло: вона доступна в будь-який час доби і року, оперативна й проста у використанні. При розгляді ділового листування по електронній пошті зазвичай виділяють наступні **позиції**.

- **1. Отримання листів.**
- Поштову скриньку рекомендується перевіряти кілька разів на день, інакше можна затягнути вирішення важливих питань і створити перешкоди для ефективної роботи інших людей. Робочий день менеджера повинен починатися з перевірки пошти.
- Для зручності краще налаштувати свій поштовий ящик на автоматичне завантаження або відправлення пошти кожні 10-20 хвилин.
- По можливості бажано відповідати на листи відразу. Це допоможе уникнути завалів у пошті.
- **2. Поля "Кому", "Копія", "Прихована копія".**
- **"Кому"** - це поле повинно містити адреси тільки тих, від кого потрібно отримати відповідь, тобто в даному полі вказуються дані одержувача. Якщо виникає питання або прохання щось уточнити, то дані адресата мають бути зазначені в полі "Кому".
- **"Копія"**. Одержувачі, які стоять в цьому полі, отримують лист для інформації або є "запрошеними в свідки". Одержувач в цьому випадку не повинен відповідати на лист.
- **"Прихована копія"**. У цьому випадку основний одержувач не знає, що лист направлено ще й тому, чия адресу прописано в поле "Прихована копія". Його використовують також при масовому розсиланні пошти.
- **3. Поле "Тема"**. Це поле необхідно заповнювати завжди. Людина, якій адресовано лист, може отримувати в день величезну кількість пошти і по темі

він зможе оцінити ступінь важливості листа. Тема повинна бути простою, однозначно передавати зміст листа і не дуже довгою.

- 4. **"Важливі листи"**. Якщо в листі міститься інформація, яка потребує термінового розгляду або вона дуже важлива, треба дати це зрозуміти одержувачу, встановивши високу значимість листа. Тоді воно виділиться в його папці "Вхідні". Однак не слід зловживати цією функцією. Не слід залишати це поле порожнім. Люди, з якими доводиться листуватися, можуть отримувати в день масу листів, і вони використовують це поле для швидкої оцінки важливості змісту листа.
- 5. **Написання відповіді.**
  - Відповідь на лист повинна знаходитися зверху листа.
  - Починати завжди слід з вітання.
  - Лист повинен бути написаний коротко, чітко, зрозуміло
  - Лист повинен бути добре структурований.
  - Необхідно вибрати адекватний стиль спілкування. Спілкуватися з людиною потрібно на його мові. Комунікація повинна бути поважною і коректною.
  - При відповіді на прохання точно визначати терміни виконання тих чи інших завдань і доручень.
  - Відповідати на листи краще відразу, не відкладаючи в "довгий ящик", інакше обсяг інформації, яку потрібно відправити, буде рости як снігова куля.
  - Перш ніж відправити лист, слід перевірити його на грамотність, звірити основні дані, факти, цифровий матеріал і т.д.
- 6. **Вкладення.** Нормальним вважається вислати без попередження вкладення до 2-3 мегабайт. Якщо треба вислати вкладення більшого розміру, бажано уточнити в кореспондента, чи пройде такий файл через його сервер, чи поміститься він у поштову скриньку.
- 7. **Електронний підпис.**
  - Необхідно створити нормальний підпис, по якому його можна дізнатися і знати, як з ним зв'язатися. Наявність підпису не тільки корисна, а й є хорошим тоном.
  - Розмір підпису не повинен перевищувати 5-6 рядків. Він повинен включати як мінімум прізвище та ім'я. Крім цього, бажано вказати номер телефону, адресу електронної пошти, назву і фізичну адресу компанії, а також адреса її сайту.

## **Домашнє завдання**

***Напишіть мотиваційний лист, що розкриє мотив вступу у вибраний вами навчальний заклад, що справить потрібне враження на екзаменаційну комісію***