

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені Володимира Даля

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до самостійної роботи з дисципліни

«УКРАЇНСЬКА МОВА ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ»

Особливості ділової кореспонденції

(для здобувачів вищої освіти денного заочного відділення спеціальностей

273, 274 «Залізничний транспорт», «Автомобільний транспорт»)

4 семестр

Укладач

О.О. Пустоварова, ст. викл.

Київ 2025

УДК 81'362

Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни «УКРАЇНСЬКА МОВА ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ» Особливості ділової кореспонденції (для здобувачів вищої освіти денного і заочного відділення для спеціальностей 273, 274 «Залізничний транспорт», «Автомобільний транспорт») 4 семестр / Укладач О.О. Пустоварова - Київ: Вид-во СНУ ім. В.Даля, 2025. - 54с.

Методичні вказівки містять теоретичний матеріал для отримання знань про функції види, типи і форми, основні закони писемного професійного спілкування. У методичних вказівках містяться стандарти оформлення різних видів офіційних листів. Призначений для студентів, співробітників технічних служб, які працюють у галузі експлуатації об'єктів машинобудування.

© СНУ ім. В. Даля, 2025

ВСТУП

Відомо, що мова є способом пізнання оточуючого середовища і засобом спілкування. Культура професійного спілкування має велике значення, адже вона забезпечує високий рівень мовного спілкування, ошляхетнює стосунки між людьми. Не випадково рівень культури окремої людини визначається ставленням до мови як складової загальної професійної культури. Виходячи з цього, сьогодні особливо актуальною є потреба в активному формуванні культури ділового спілкування працівників різних сфер діяльності до рідної мови, до збереження і збагачення історичних, наукових і культурних цінностей. Лише через діалог, з допомогою міжособистісного спілкування, через співробітництво здійснюється певний розвиток творчих сил людини, підвищується рівень виконання службових обов'язків.

Ділове мовлення має загальнодержавне значення, адже це не тільки діловодство (оформлення ділової документації), а й спілкування на фаховому рівні. Культура ділового професійного спілкування є життєвою необхідністю, вона забезпечує здійснення необхідного діалогу працівників при виконанні службового обов'язку.

ПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ, які використовуються у законодавчих і нормативно-правових документах, які регламентують експлуатаційні документи, типаж, правила експлуатації, технічний стан транспортних засобів та їх складових частин.

АБ – акумуляторна батарея
АТЗ – автомобільний транспортний засіб
ДТЗ – дорожній транспортний засіб
ДТП – дорожньо-транспортна пригода
ЕД – експлуатаційні документи
КТЗ – колісний транспортний засіб
КР – капітальний ремонт
ПР – поточний ремонт
ТЗ – транспортний засіб
ТО – технічне обслуговування
ТС – технічний стан
ін. – інші
т.ч. – тому числі

ДІЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ

Стиль ділових листів

Службові листи є одним з найбільш поширених видів документів і слугують засобом спілкування — встановлення службових контактів, обміну інформацією між підприємствами. Шляхом листування партнери ведуть переговори, погоджують питання, з'ясовують відносини, викладають претензії тощо. При цьому відправниками і отримувачами можуть бути як юридичні, так і фізичні особи.

Службові листи слід оформляти тільки в тому випадку, коли неможливо вирішити питання в усному спілкуванні (при особистій зустрічі або телефоном).

Головна мета листа - поінформувати, пояснити, упевнити, довести і спонукати до потрібної дії адресата (одержувача). Службовий лист є документом, тому він повинен бути чітким, лаконічним, зрозумілим, не містити нічого зайвого, що б заважало сприйманню основної інформації. Але добирати потрібні слова і тон ви повинні самі залежно від мети листування, ступеня знайомства, віку, статі

та необхідності дотримання субординації. Безперечна умова - дотримання міри, доречності й такту.

Проте лишається досить умовностей, дотримувати яких конче потрібно. Це передусім стосується структури службового листа: логічних елементів змісту та правил його оформлення.

Отже, кілька традиційних і нетрадиційних порад і принципів, дотримуючись яких, ви зможете досягнути цього.

- **Будьте лаконічні.** Ділові листи не повинні бути надто довгими, якщо цього не вимагає ситуація. Намагайтесь викладати інформацію чітко та по суті, без зайвих «ліричних відступів». Саме такий лист характеризуватиме вас як досвідченого кореспондента, що не зловживає чужим часом і увагою, досконало володіє мистецтвом письмового спілкування.

Не забувайте, що стислість вважається сестрою таланту.

- **Пишіть коротко і просто!**

Але лаконічність не повинна бути самоціллю і стати на заваді вишуканості та емоційності вашої мови..

- **Стежте за логічністю та послідовністю викладу.** Ще однією надзвичайно важливою умовою успіху вашого листа є логічність та послідовність викладу. Стежте за ходом своїх думок та способом їх втілення на папері. Неприпустимо, щоб лист був хаотичним і непослідовним, інакше адресат навряд чи зрозуміє, з якою метою його писали. Основну увагу присвячуйте найсуттєвішому, а згодом при необхідності переходьте до другорядного. Для цього можна скористатися такими *висловами-зв'язками*:

Дозвольте також...

Принагідно я хотів би...

Одночасно хочу сказати...

Крім того...

При нагоді прошу Вас...

Хочу також зауважити, що..

Крім того, висловлюємо свої сумніви щодо...

Ми також могли б...

Просимо також звернути особливу увагу на...

Вважаємо доцільним...

Доречним буде зауваження щодо...

Не зайвим буде також згадати про..

Не забудьте також розбити текст на смислові абзаци - це значно полегшить його сприймання!

- Намагайтесь уникати багатозначності та надміру іншомовних слів.

Пишучи ділового листа, завжди слід дбати про того, кому він адресований і не завадати клопотів із «розшифруванням» його змісту. Особливо ж це стосується вживання у тексті багатозначних слів і формулювань та слів іншомовного походження.

Щодо слів іншомовного походження

Безумовно, що в наш час бурхливого науково-технічного розвитку, широких і переплетених економічних зв'язків уникнути їх просто неможливо. І не треба! Адже йдеться не про «очищення» мови ділових листів від іншомовних слів — без багатьох із них нам просто не обійтись.

- Будьте ввічливі. Ввічливість повинна бути духовною потребою кожної людини. Але особливо брак ввічливості, невміння дотримуватись етикету відчутні у діловому усному спілкуванні та кореспонденції. Адже одне недоречно вжите слово, невдало сформульоване речення можуть зруйнувати так дбайливо вибудовану споруду вашої справи, спричинитися до розриву стосунків, похитнути віру в людську та професійну порядність. Не кажучи вже про те, що слова «дякую» та «вибачте» і доречно використовувані «ділові компліменти» повинні стати невід'ємними елементами вашої мови як усної, так і письмової.

Особливо ж слід стежити за стилем вашої кореспонденції. Навіть якщо ви дуже сердиті, не можна давати цілковиту волю емоціям і перу, і тим більше керуватись принципом «папір усе стерпить». Папір — можливо, а жива людина, у лис-

ті до якої ви свідомо чи несвідомо припуститесь нетактовності, грубості — на-вряд. Адже у неї, безперечно, є почуття власної і ділової гідності, і ви ні в якому разі не маєте права його ображати. Крім того, ваша ввічливість — повага перш за все до самого себе. Тому, якщо вам дорога добра репутація і ви хочете досконало оволодіти мистецтвом ведення ділового листування, намагайтесь дотримуватись таких правил.

Вважайте слова «дякую» та «*вибачте*» наріжними каменями свого стилю спілкування.

- **Уникайте категоричності.** Намагайтесь, щоб тон вашого листа був доброзичливим (не наказовим!). Якщо ви поважаєте свого адресата і самого себе, спробуйте обійтись без категорично-наказових виразів і штампів, що були поширені у діловій кореспонденції Радянського Союзу «*слід негайно вжити заходів*», «*вимагаємо негайно...*», «*категорично забороняємо Вам..*», «*про виконання необхідно повідомити до ___*» тощо.

- **Уникайте заперечних форм.** Заперечення, звичайно, не завжди найкращий засіб відповіді адресатові чи впливу на нього. «*Ми не можемо...*», «*ми не погоджуємось...*», «*я не маю наміру*» — ці вислови не викличуть позитивних емоцій. І якщо ситуація складається так, що без заперечної частки «не» вам не обійтись, спробуйте іншими засобами пом'якшити тон листа: «*Ви повинні зрозуміти, що цього разу ми не в змозі...*», «*Мені дуже прикро, але...*», «*Дуже шкода, проте...*», «*На превеликий жаль, я не зможу..*», «*Ви, мабуть, передбачали ситуацію, коли ми не...*» — форми стилістичного пом'якшення можуть бути дуже різні.

І ще одне — *не забувайте про вступний і завершальний комплімент.* Пам'ятайте: навіть якщо лист написаний не з найприємнішого приводу і є останньою крапкою у ваших партнерських стосунках, *вступний і заключний комплімент все одно повинен бути невід'ємним його елементом.*

Кілька порад про те, як закінчити ділового листа.

Завершальні речення тексту також можуть бути дуже різні— зрозуміло, що зміст їх залежить від того, про що йшлося вище у листі. Так, наприклад, ви можете *повторити подяку*, висловлену на початку чи просто подякувати за допомогу

Ще раз дякуємо Вам...

Дозвольте ще раз подякувати Вам...

Хочемо ще раз висловити свою щирю вдячність...

Дякую за допомогу...

Досить поширеною формою кінцівки у ділових листах є **висловлення сподівання, надії:**

Сподіваємось, що домовленість буде взаємовигідною

Сподіваємось, що запропоновані зміни

у проекті угоди не викличуть суттєвих заперечень

Сподіваємось, що наша пропозиція зацікавить Вас

Гадаємо, що в майбутньому зможемо стати Вам у пригоді

Розраховуємо на тісне і взаємовигідне співробітництво

Маємо надію на встановлення тісних контактів між нашими фірмами

Сподіваюсь, Ви розумієте всю складність ситуації і вживете необхідних заходів для виправлення цього критичного становища

Маю надію, що невдовзі особисто зустрінуся з Вами

Сподіваюся отримати Вашу відповідь найближчим часом

Наприкінці листа можна вдатися також до *запевнення* адресата — дуже часто воно є доречним і корисним, оскільки відіграє роль психологічного підкріплення усього сказаного в листі:

Запевняємо, що Ви цілком можете розраховувати на нашу підтримку

Ми будемо раді співпрацювати з Вами

Я зателефоную Вам, щоб домовитися про взаємно зручний час для зустрічі

Був би радий співпрацювати з Вами і чекатиму Вашої відповіді

Завершальним у листі може бути також *прохання* (зателефонувати, найбли-

жчим часом дати відповідь, надіслати документи та ін.)

Просимо уважно ознайомитися з матеріалами і дати нам відповідь

Просимо Вас терміново повідомити

Просимо Вас якомога швидше підтвердити свою згоду

Просимо терміново вжити заходів для покращення ситуації

Прошу зателефонувати мені у будь-який зручний для Вас час

Будь ласка, телеграфуйте нам про свою згоду чи відмову брати участь у цьому проекті

З вашого боку, звичайно, буде дуже ввічливо, якщо наприкінці ви вибачитеся за турботи, або ж (якщо цього вимагає ситуація) ще раз повторите уже висловлене вибачення за створені незручності завдану прикрість, затримку з оплатою тощо:

Прошу вибачення за те, що змушений турбувати Вас

Ще раз прошу вибачення за завдані незручності

Вибачте за зайві клопоти

Ще раз перепрошую за цю прикру помилку

Щиро просимо вибачення за цю вимушену затримку з оплатою

Прощальні фрази у діловій кореспонденції також можуть бути різними. Якщо ви добре знайомі з адресатом, успішно співпрацюєте з ним уже не перший рік, можете закінчити листа дружніми (але ні в якому разі не панібратськими чи фамільярними) фразами на зразок:

Щиро Ваш

З найкращими побажаннями

З вдячністю та найкращими побажаннями

Щиро відданий Вам тощо.

У листах більш офіційного характеру вживаються такі закінчення:

З повагою

З вдячністю і повагою

З повагою і найкращими побажаннями

Залишаємось з пошаною

З правдивою до Вас пошаною

Бажаємо успіхів! та ін.

КОМА після таких слів НЕ СТАВИТЬСЯ!

І ще одна порада. Ваш лист уже написаний, ретельно перевірений. Ви вклали його у конверт і... Зупиніться, будь ласка. Не поспішайте заклеювати та відправляти, відкладіть на деякий час убік, а згодом перечитайте ще раз.

Ті, хто має неабиякий досвід ведення ділової кореспонденції, стверджують, що пишуть свої листи завчасно — за добу чи принаймні за кілька годин до відправлення, але ні в якому разі не нашвидкуруч, в останню хвилину! Дайте листові «полежати у шухляді», абстрагуйтеся від нього, знову уважно прочитайте «свіжим» оком. А ще краще — спробуйте стати на місце адресата: чи все зрозуміло, чи немає неточностей і двозначностей і т. д. Якщо треба, внесіть необхідні поправки чи уточнення і лише тоді відсилайте за призначенням.

Офіційне листування охоплює листи чи іншу форму кореспонденції що надсилаються будь-яким офіційним особам від імені інших офіційних осіб.

Є два основні види офіційної кореспонденції:

а) офіційне листування між державними установами різних країн, іноземними представництвами та їх посадовими особами (ноти, меморандуми, пам'ятні записки). Цей вид кореспонденції використовується в основному в дипломатичній практиці.

б) ділові (комерційні) листи, що мають напівофіційний характер і широко практикуються при організації ділових контактів між фірмами, організаціями то-

що.

Загальні протокольні вимоги до офіційного листування, метою якого є засвідчення адресатові поваги з урахуванням рангів між відправником і адресатом, ґрунтуються на принципах рівності, поваги та взаємної коректності.

Обов'язкові реквізити листів:

Звертання — вказує на офіційний та почесний титул адресата, наприклад: *Сер, Шановний пане Посол, Ваша Ясновельможносте ...*

Комплімент — це засвідчення ввічливості, яким починається або закінчується лист, напр.: *Прийміть, пане Посол, запевнення у моїй високій повазі... З глибокою повагою, Цілком щиро ваш* або просто *щиро Ваш* тощо.

Підпис засвідчує цей документ. Прізвище особи, уповноваженої поставити свій підпис, звичайно подається у кінці документа.

Дата має охоплювати день місяця, рік і місце написання листа Ці дані не пишуть у скороченому вигляді.

Адреса - повністю прізвище, титул та адреса. Розміщують угорі або внизу першої сторінки документа залежно від його характеру та повторюють на конверті.

У діловому листуванні існує ряд загальноприйнятих правил:

1. Службові листи пишуть на чистому бланку або аркуші паперу лише з його лицьової сторони.
2. У міжнародній практиці писати довгі листи не прийнято, але якщо лист більше однієї сторінки, то в кінці аркуша треба поставити «далі буде» («continued over»).
3. Кожна сторінка, окрім першої, нумерується арабськими цифрами.
4. Службові листи друкуються на машинці, комп'ютері, факсі, ширина поля з лівого боку - не менше 2 см. Сам текст листа друкується через 2 чи 1,5 інтервали. Абзац з крайнього рядка - 5 інтервалів, а звертання до адресата пишеться без абзаца. Згідно з ДСТУ 4163:2020, для друкування текстів листів потрібно використовувати гарнітуру Times New Roman та шрифт розміром 12 — 14 друкарських пунктів.

Текст листів на аркушах паперу формату А4 рекомендовано друкувати через 1 —1,5 міжрядкових інтервали, а формату А5 — через 1 міжрядковий інтервал. Під час оформлення документів за потреби можна застосовувати інші міжрядкові інтервали.

Реквізити листа відокремлюють один від одного через 1,5 —3 міжрядкових інтервали.

Реквізити «Найменування юридичної особи вищого рівня», «Найменування юридичної особи» друкують великими літерами.

Розшифрування підпису в реквізиті «Підпис» друкують на рівні останнього рядка найменування посади.

Максимальна довжина рядка багаторядкових реквізитів (окрім реквізиту «Текст документа») — 73 мм (28 друкованих знаків).

Якщо заголовок до тексту листа перевищує 150 друкованих знаків (5 рядків), його дозволено продовжувати до межі правого поля. Крапку в кінці заголовка не ставлять.

5. Вихідна інформація офіційного характеру не повинна містити будь-яких позначок, ініціалів машиністки, номерів тощо. Позначки припустимі тільки на 2-му чи 3-му примірнику листа, що залишається.

6. У тексті не допускають виправлень, підчищень.

7. Конверти мають бути відповідного розміру. Траурні конверти (з чорною прокладкою всередині) прийнято використовувати за призначенням.

8. Резолюції на усіх видах вхідної кореспонденції робляться олівцем або на окремих аркушах паперу та приколюються.

9. Лист складається текстом всередину. Найважливіші ділові листи бажано не перегинати, а надсилати у великих цупких конвертах. Менш офіційні можна складати.

10. Якщо ви надсилаєте вітальні листівки, слід пам'ятати про те, що ставити лише підпис прийнято на офіційному привітанні. Особиста листівка повинна містити хоча б кілька рядків.

11. На телеграфний запит треба дати відповідь протягом 3-х днів. На лист - до 10 днів. Якщо запит вимагає детального розгляду, то протягом 3-х днів слід повідомити, що лист прийнято до відома, і дати остаточну відповідь протягом 30 днів.

Етикет листування вимагає наступного:

Діловий лист прийнято писати на бланках фірми (організації), де вже є реквізити фірми-відправника (закладу). Чим офіційніший лист, тим офіційніший стиль написання.

Надпис на конверті, на відміну від української практики, починають з «КОМУ», а далі «КУДИ». Адреса отримувача пишеться двічі: на конверті справа внизу і зліва вгорі — в листі. Ваша адреса є на конверті з лицьового боку чи на звороті вгорі.

Якщо конверт із прозорим віконцем, то адресу пишуть один раз — у лівому верхньому куті листа. При цьому лист треба скласти, як належить.

Прізвище адресата пишуть з ініціалами: спочатку ініціали, а далі - прізвище. Ввічливість вимагає, щоб перед ініціалами було скорочення на зразок «П.» («Пану», «Пані») або «Панам».

Слова «Пан» і «Пані» завжди скорочуються. Вони ніколи не вживаються самостійно, без прізвища. А звання й титули (типу генерал, полковник, професор, президент) бажано писати повністю, особливо на конверті листа.

Структура листа має бути такою.

1. *Дату* відправлення із зазначенням місяця буквами вказують справа нижче реквізитів фірми-відправника (установи):

11 КВІТНЯ 1996 р. (скорочення 11.04.96 у міжнародній практиці не вживається!). У США спочатку зазначають місяць, а далі число — Квітень, 11, 1996.

2. *Адресу*, написану на конверті, повторюють на початку листа в лівому верхньому куті.

3. *Ввічливе звертання* пишуть нижче, без абзацу, зліва: «Дорогий п. + прізвище», або «Дорогий докторе + прізвище», або «Панове», «Шановні панове»,

«Шановний п. + прізвище».

У офіційних листах не прийнято звертатися на ти, навіть, якщо стосунки між людьми, що займають високі пости, дуже тісні. Залежно від ступеня близькості з вашим кореспондентом можна звернутися: «Шановний Дмитре!»

Оформлення листа

Як не дивно це звучить, але приказка «Зустрічають по одягу» (тобто по зовнішньому вигляду) цілком актуальна і в сфері ділового листування. Це справді так, адже на адресата, який щойно з останньою поштою отримав вашого листа і ще не знає його змісту, перше враження справляє зовнішній вигляд.

Спробуйте пригадати, як чините ви, коли отримуєте велику кількість кореспонденції і стоїте перед вибором, що саме переглянути в першу чергу. Погодьтеся — вибір падає на листи, яких ви чекали, або ж на ті, що своїм зовнішнім виглядом мимоволі привертають увагу. *Бездоганно оформлена ділова кореспонденція — це свідчення вашої поваги до адресата!*

Отже, якщо ви хочете досягти успіху, подбайте про те, щоб ваш лист і за формою, і, звичайно ж, за змістом був конкурентоспроможним, психологічно виграшним і з першого ж погляду викликав повагу і бажання мати з вами справу. Адже погодьтеся: презентабельний конверт та бланк фірми у поєднанні з акуратністю мимоволі спонукає лояльно поставитись до змісту. І навпаки, несвіжий, із загнутими кутиками конверт, текст, написаний на абиякому папері, кількаразово і нерівне зігнутий аркуш свідчить про необов'язковість, недбалість у веденні справ, нешанобливе ставлення до людей. Як кажуть, «все починається в житті з малого...»

Ось чому радимо заздалегідь подбати про те, щоб для ведення ділового листування у вас була достатня кількість пристойних бланків та конвертів.

Презентабельний бланк - це своєрідна візитна картка вашої фірми. На аркуші стандартного формату розташуйте реквізити фірми: фірмову емблему чи знак, повну назву, адресу, номери телефонів, телексів, факсів. Взагалі не встановлено якихось суворих вимог щодо розташування реквізитів, але одним із найпо-

ширеніших є зразок, коли назва організації-відправника подається в одному з верхніх кутів, а інші дані — в протилежному верхньому.

Наприклад:

1. Листи-прохання

Назва організації
Почтова адреса
Телефон Розрахунковий рахунок

від _____ № _____
на № _____ від _____

Директору

(назва організації)

(Прізвище, ініціали)

Про заключення угоди товариство з обмеженою відповідальністю на протязі багатьох років є крупним постачальником трикотажних виробів для підприємств та організацій на суму біля _____ млн.грн.

У теперішній час ТОВ не забезпечене сировиною та вимушене припинити постачання продукції для Для збереження зв'язків, що склалися прохаємо знайти можливість для бартерного обміну товариству _____ тонн сировини на _____ тис. штук цегли.

Директор
Прізвище виконувача,
№ телефону

Ініціали, прізвище

тел., факс:...

Можливий також інший варіант: повна назва відправника видрукувана зверху, інші реквізити - внизу бланка.

Для ведення кореспонденції спільних підприємств виготовляються бланки, на яких реквізити видрукувані двома мовами: українською та англійською (німецькою, польською, російською, болгарською тощо).

Українсько-англійські бланки використовуються також для ведення ділового листування вітчизняних українських організацій із зарубіжними партнерами

Конверт за дизайном повинен відповідати бланкові. Бажано, щоб він був виготовлений з добротного, цупкого паперу, при потребі здатного захистити лист від ушкоджень. А нанесені на конверт фірмовий знак та інші реквізити значно піднімуть ваш престиж в очах партнерів, клієнтів, конкурентів тощо.

Вашому адресатові, безперечно, приємно буде отримати лист без жодних згинів - і естетично, і читати легше.

Адреса. Слід ретельно перевірити правильність написання географічних

назв, а також назви фірми, прізвища (звання, посади) адресата - орфографічні помилки чи неточності титулування на конверті завжди справляють неприємне враження.

Важлива деталь: вимоги до написання адреси в Україні та країнах близького зарубіжжя докорінно відрізняються від закордонних.

Як треба починати і закінчувати ділові листи

Беручись до написання ділового листа, ви щоразу замислюєтесь над тим, як його правильно почати і як краще закінчити. І передусім постає проблема звертання.

Звичайно, звертання можуть бути різні. Найпоширенішими є:

Шановний/а Іване Степановичу!

Шановний пане Сергію!

Шановна пані Ольго!

Шановні панове _____

Шановні колеги _____

Не слід забувати про те, що в українській мові звертання повинне бути у формі кличного відмінка — формулювання «Шановна Ольга Петрівна!», «Шановний вчитель», «Пан суддя» - є ПОМИЛКОВИМИ.

Ці звертання є усталеними, традиційними, однак, коли ви знаєте лише прізвище та ініціали адресата і не впевнені, чоловік це чи жінка, вам краще вжити поширене тепер подвійне звертання «Шановний пане/пані Іваненко О. П.» Бо буде досить прикро і вам, і вашому адресатові, якщо листа із звертанням «Шановний пане Іваненко О. П.» отримає молода й приваблива Ольга Петрівна.

У сучасному діловому листуванні прийнятним вважається також використання звання адресата чи вказівка на його професію.

Вельмишановний професоре

Шановний лікарю

Пане вчителю

Шановний пане суддя

Вельмишановний пане прокуроре

Доволі складною і делікатною є проблема звертання до церковних осіб та вищих державних осіб. Так, наприклад, до служителів церкви звертаємось:

Слава Ісусу Христу! (Христос народився! Христос воскрес!)

Всечесніший Отче

Ваше Преосвященство

Блаженніший і дорогий Митрополите

Високопреосвященніший Владико Митрополите

Ваша Святосте! (до Патріарха)

До Президента держави звертаємося:

Ваша Високодостоїносте Пане Президенте

Звертання до міністрів і послів:

Високодостойний пане Міністре

Високодостойний пане Амбасадоре

Вступна частина будь-якого листа повинна відразу ж привернути увагу адресата. Від кількох перших фраз може залежати дуже багато. Наприклад, після довготривалих і напружених переговорів обидві сторони нарешті досягли згоди. Однак взаєморозуміння і теплі відносини, що склалися, можуть значно охолонути, якщо ви не намагатиметесь підтримувати їх. І перша ж фраза вашого листа може зіграти якщо не вирішальну, то дуже важливу роль або зміцнити приязнь і партнерство, або засвідчити ваше доволі стримане ставлення і спричинити відповідну реакцію. Звичайно, якщо після згаданої зустрічі, на якій було досягнуто довгоочікуваної згоди, ви почнете свого листа словами:

Відповідно до нашої угоди...

Дозвольте Вам повідомити...

Цим повідомляємо...

На підтвердження нашої домовленості...тощо,

то це, безперечно, буде ввічливо, але холодно, нейтрально, без жодного на-
тяку на потепління, що виникло внаслідок переговорів. Інша річ, якщо ваш лист
буде своєрідним продовженням цієї успішної зустрічі:

Нам було приємно...

Ми дуже раді...

Щиро вдячні Вам за...

Хочемо з приємністю зазначити...

Нам особливо приємно...

Такий вступний комплімент, що засвідчує вашу повагу, буде приємним для
адресата і викличе відповідну реакцію.

І ще один нюанс, про який не можна забувати: *відсутність звертання
трактується як зневага до адресата і порушення етикету ділового листування.*

Однак згадка про звертання ще не вичерпує проблеми, як правильно почати
листа, щоб він справив на адресата належне враження.

Початкові фрази, речення. Важливо вдало сформулювати першу фразу. Во-
ни можуть бути дуже різними, залежно від мети та змісту листа. Наприклад, у
першому ж реченні ви можете висловити адресатові подяку - це буде і ввічливо, і
доречно, і налаштує на доброзичливе сприймання.

Щиро дякуємо за...

Дуже вдячні Вам за...

Висловлюємо свою вдячність за...

Дякуємо Вам за те, що Ви знайшли час і можливість..

Ми щиро вдячні Вам за..

Перш за все дозвольте подякувати Вам за...

Інший, більш сухий і офіційний варіант початкової формули - підтвердження отримання листа (інформації, документів та ін.):

Ми отримали Вашого листа від _____

Підтверджуємо отримання Вашої телеграми

На підтвердження телефонної розмови

з Вашим представником повідомляємо...

Ми отримали Вашого листа з повідомленням про...

З вдячністю підтверджуємо отримання інформації стосовно...

Досить поширеними вступними фразами ділових листів є також посилення на попередній лист, факт, подію, зустріч чи телефонну розмову:

У відповідь на Ваш лист від _____...

Відповідаючи на Ваш запит від _____...

Відповідно до контракту № _____, підписаного між нашими фірмами..

Відповідно до пункту укладеної угоди...

Відповідно до домовленості, досягнутої під час нашої недавньої зустрічі...

У відповідь на Ваш запит від надсилаємо Вам...

Посилаючись на рекламне оголошення в газеті, просимо Вас...

Посилаючись на рішення комітету (назва) _____ від _____ ми вирішили.

На Ваш запит про... даємо вичерпну відповідь...

У зв'язку з тим, що на вчорашній зустрічі

була висловлена згода, Ви могли б...

Вступна фраза може також повідомляти певну інформацію адресатові:

Повідомляємо Вам...

Хочемо повідомити, що...

З приємністю повідомляємо Вам, що...

Змушені з прикрістю повідомити, що...

Ми уважно розглянули Ваше

прохання і повідомляємо...

Дозвольте повідомити Вам про...

Цим повідомляємо...

Відповідаючи на Ваш запит, повідомляємо...

Повідомляємо про свою остаточну згоду на...

Раді повідомити Вам, що...

Серед ділових листів є багато таких, вступне речення яких сформульовано у вигляді *прохання*, наприклад:

Просимо Вас надіслати нам...

Просимо Вас прийняти замовлення на...

Звертаємось до Вас із проханням...

Листи-підтвердження

Вдосконалюючи своє епістолярне мистецтво, не забудьте про такий вельми важливий вид ділових листів, як *листи-підтвердження*.

Ви - людина енергійна, цілеспрямована, передбачлива, турбуєтесь про власний авторитет та престиж своєї фірми. Дбаючи про успіх, звикли враховувати все до найменших дрібниць, щоб уникнути зайвих непорозумінь. І ви, звичайно ж, знаєте, що надіслане письмове підтвердження попередньої угоди, домовленості чи запрошення є виграшним для вас з кількох причин. Насамперед, такий лист утверджує ваше реноме досвідченого ділового партнера, який з належною повагою ставиться до тих, з ким має справу. По-друге, ви маєте нагоду ще раз ненав'язливо запросити до співпраці та під-

твердити свою зацікавленість у ній. Крім того, лист-підтвердження дає можливість повідомити деякі необхідні деталі (організаційні та ін.) справи, про яку йдеться.

Ось, наприклад:

Вельмишановний Коваленко Ігорі Сергійовичу!

(назва організації)

підтверджує, що Вашу доповідь на тему _____

(тема доповіді)

включено до програми конференції _____

_____ (назва конференції),

яка відбудеться _____

(дата)

Перше пленарне засідання розпочнеться _____, заключне засідання

(дата)

відбудеться _____ Оргкомітет забезпечує харчування і проживання

(дата)

в _____ на період _____

Проїзд передбачається оплатити за рахунок установи, яка надасть Вам відрядження.

Реєстрація учасників конференції буде проводитися _____ в приміщенні

_____ (час)

(назва, адреса)

Якщо у Вас виникнуть питання, звертайтеся до підготовчого комітету конференції, тел. _____

З повагою...

Стиль наступного листа доволі відрізняється від попереднього. Автор його нещодавно мав зустріч зі своїм колегою, висловлює йому вдячність та підтверджує усне запрошення взяти участь у мистецькому фестивалі. Знайомство між автором та адресатом передбачає інший, менш офіційний тон листа:

Шановний _____
(ім'я)

Хочу висловити найщирішу вдячність за організовану Вами зустріч, яка, сподіваюсь, була такою ж приємною і корисною для Вас, як і для мене.

На підтвердження нашої попередньої домовленості надсилаю Вам письмове запрошення до участі у мистецькому фестивалі _____ ,
(назва)

який відбудеться _____ ,
(дата й місце)

Якщо Ви згодні взяти участь у фестивалі, будьте ласкаві заздалегідь повідомити мені - я подбаю про житло для Вас.

Прошу також вказати точний час Вашого прибуття до _____ .
(назва міста)

Радий буду зустрітися з Вами.

А ось зразок письмового підтвердження замовлення, зробленого по телефону:

Шановні

На підтвердження нашої телефонної розмови від _____
просимо Вас

дата

прийняти замовлення на публікацію рекламних оголошень наших клієнтів у каталозі щорічного ярмарку _____ .
(назва)

Оголошення повинні бути опубліковані в чорно-білому зображенні. Просимо Вас з належною увагою поставитись до виконання нашого замовлення і

своєчасно представити нам підготовлені до опублікування зразки. Якщо Вам необхідно уточнити якісь деталі, звертайтеся до

(ім'я, № телефону)

Наперед вдячні _____

(підпис)

Радимо вам обирати стиль листа-підтвердження відповідно до ситуації. Але виявлення доброзичливості ніколи не завадить. Наприклад, правильним, але досить невиразним є підтвердження такого змісту:

Шановні _____,

Ми офіційно підтверджуємо свою згоду на розробку проекту з організації спільного виробництва.

Створена нами з цього приводу технічна комісія на чолі з п.

(ім'я)

прибуде на переговори наступного місяця. Просимо повідомити зручні для Вас час і місце переговорів.

З повагою _____

(підпис)

Запит, відповідь на запит

Якщо ви твердо вирішили присвятити себе комерційній діяльності, вам не обійтись без опанування такого виду ділових листів, як *запит*.

Запит - це комерційний документ, своєрідне звертання «покупця» до «продавця» з проханням дати детальну інформацію про необхідний товар чи певні послуги, або ж прислати пропозицію на поставку товару. Як правило, запити роблять на основі проспектів, каталогів, інформації, отриманої на ярмарках, виставках, рекламних оголошень у засобах масової інформації тощо.

Оформлюючи запит на товар, що зацікавив вас, ви повинні вказати підставу для запиту, назву і кількість товару, його марку, якість, модель, термін на інші умови поставки. Ціна, як правило, в запиті не обумовлюється, але слід вказати на якій базі в якій валюті ви маєте намір заплатити. При необхідності можете також попросити надіслати вам проспекти, буклети, каталоги, прейскуранти, креслення і т. ін. або навіть зразки товару. Не забудьте також вказати термін поставки та до якого числа ви будете чекати твердої оферти.

Ось, наприклад, зразок запиту **пропозиції на поставку** запасних частин:

Шановні _____

Посилаючись на переговори з Вашим представником _____

(дата)

просимо вислати нам тверду пропозицію на поставку запасних частин до турбогенератора.

В пропозиції просимо вказати повну назву, тип, технічні характеристики, ціну і вагу по кожній позиції специфікації, а також можливий термін і загальний обсяг поставки в м³. Просимо також окремо вказати вартість упаковки та транспортування.

Зазначте також, будь ласка, точну дату надсилання нам Вашої пропозиції.

Наперед вдячні Вам

З повагою _____

підпис

Пропонуємо *типові вислови*, що використовуються у запитах:

Запит на товар

Про запит пропозиції на товар

на поставку...

Просимо повідомити, чи зможете Ви дати нам тверду пропозицію на поставку...

На основі Вашого каталога ми просимо вислати нам тверду оферту на поставку...

Просимо терміново повідомити, чи зможете Ви поставити нам...

Посилаючись на Ваше оголошення в газеті _____, просимо зробити нам пропозицію на...

*Згідно з нашою домовленістю від _____ просимо зробити нам тверду пропозицію на будівельні матеріали
Чекаємо Вашої пропозиції на постачання токарних верстатів*

Будемо дуже вдячні, якщо до _____

Ви надішлете нам тверду оферту на...

Просимо дати нам пропозицію на поставку деревообробних верстатів, вказавши Вашу остаточну ціну, термін постачання та умови платежу.

В пропозиції просимо вказати також вартість упаковки і транспортування

Якщо Ви не зможете надіслати пропозицію, будь ласка, повідомте нам про це якомога швидше.

ВІДПОВІДІ НА ЗАПИТ

Очевидно, що така форма ділової кореспонденції, як запит, вимагає відповіді. Залежно від ситуації ви можете пообіцяти відправити пропозицію на поставку товару, відмовити у поставці, прийняти запит на розгляд, запропонувати змінити умови запиту, надіслати оферту тощо.

Якщо ви не можете відразу вислати пропозицію, повідомте покупця про те, що його запит прийнято на розгляд:

Шановні _____

Підтверджуємо отримання Вашого запиту від _____ на поставку

(дата)

_____ бавовни. Повідомляємо, що цей запит прийнято на розгляд

(кількість)

а остаточне рішення ми повідомимо Вам додатково.

З повагою _____

підпис

Якщо ж ви не можете дати пропозиції на поставку певного товару, дайте аргументовану відмову:

Шановні _____

Дякуємо Вам за запит від _____ на поставку _____

компресорів

моделі _____.

(назва)

Дуже шкода, але зараз ми не можемо дати Вам конкретної пропозиції,

оскільки ця модель компресорів тимчасово знята з виробництва.

З повагою _____

(підпис)

Інша ситуація: ви пропонуєте змінити умови запиту (кількість товару, модель, марку, термін поставки тощо).

Шановні _____,

У відповідь на Ваш запит від _____ стосовно поставки

дата

_____ повідомляємо. На жаль, ми не можемо постачити Вам трактори вказаної моделі, оскільки вони зняті з виробництва. Натомість, якщо це задово-

льнить Ваші потреби, можемо запропонувати іншу модель _____, що є вдосконаленим варіантом попередньої.

Якщо ця пропозиція зацікавить Вас, будемо раді допомогти.

З повагою _____

підпис

ТИПОВІ ФРАЗИ В ОФЕРТАХ

Відповідаючи на Ваш запит від _____ стосовно поставки...

У відповідь на Ваш запит повідомляємо...

Дякуємо за запит і висилаємо тверду оферту на поставку...

З вдячністю підтверджуємо отримання Вашого запиту і робимо Вам тверду пропозицію на поставку...

У відповідь на запит пропонуємо Вам у рахунок взаємних поставок

Посилаючись на Ваш запит від _____ хочемо запропонувати Вам...

Дякуємо за Ваш запит на поставку _____ і повідомляємо, що ми могли б запропонувати Вам..

Якість товару повністю відповідатиме зразкам, які Ви отримали від нас минулого тижня

Сертифікат, що додається, повинен бути остаточним підтвердженням якості товару

Повідомляємо Вам, що товар відповідає міжнародним стандартам

Платіж здійснюється через інкасо проти представлення документів на відвантаження та сертифіката якості

Платіж має здійснюватися через банк країни продавця проти подання рахунка і транспортних документів

Платіж здійснюється готівкою проти пред'явлення коносаменту

Платіж здійснюється через інкасо проти пред'явлення вантажних документів

Платіж має бути здійснений у формі безвідкличного й підтвердженого акредитиву, відкритого в...

Ця пропозиція дійсна два місяці з дня отримання листа

Ця пропозиція втрачає чинність після закінчення трьох тижнів, рахуючи від сьогоднішнього дня

Цю пропозицію просимо підтвердити протягом 10 днів з дня отримання нашого листа

Прохання

Чи не найпоширенішим видом ділової кореспонденції є листи-прохання. Адже через різні обставини вам часто доводиться звертатися з проханнями (більш чи менш серйозними) до своїх партнерів, клієнтів, спонсорів та ін.

Пропонуємо для розгляду також іншу ситуацію: автори листа звертаються до адресата з **проханням про добродійну пожертву**:

Шановний _____,

Звертаємось до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд

(назва фонду)

Ви, мабуть, уже чули про діяльність нашої організації, основна мета якої - допомогти бідним і знедоленим дітям, які залишилися без батьківської ласки та опіки. І якщо Ви погодитесь, то допоможете змінити їхнє життя, дасте їм змогу стати гідними членами суспільства.

Віriamo, що Ви не залишитеся байдужими і наперед дякуємо від імені нашої організації та імені тих, на чії потреби піде Ваша пожертва.

З щирою до Вас повагою _____

підпис

Зверніть увагу на те, як вміло і тактовно, але водночас і наполегливо автор переконує адресата зробити пожертву, апелюючи до його гуманності, співчуття до знедолених дітей.

Наведені зразки - це листи, спеціально присвячені висловленню важливого прохання до адресата. Однак у діловій кореспонденції дуже часто прохання висловлюється у контексті, принагідне поєднуючись з іншою інформацією. Для оформлення їх існує чимало *типових висловів та фраз*, які ми й пропонуємо вашій увазі:

Будь ласка, повідомте нам про (коли, як, що),...

Відповідно до п. _____ нашої Угоди прошу Вас..

Повідомте нам, які заходи могли б допомогти Вам подолати ці труднощі

Якщо Вам необхідно продовжити термін виплати, будь ласка, повідомте про це — ми готові почекати ще до _____

Оскільки ця проблема є невідкладною, переконливо просимо Вас дати

Буде приємно, якщо Ви повідомите, що

Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у роботі конференції

Для нас важливо отримати необхідну інформацію про...

Повідомте, будь ласка, чи зацікавила Вас наша пропозиція

Будемо вдячні за будь-яку допомогу, яку Ви зможете надати нам у цій справі

До цього листа додаємо зразок і сподіваємося, що Ви у відповідь надішлете нам свої

Будьте ласкаві, повідомте, коли..

Нам було б приємно дізнатися...

*Якщо у Вас буде можливість,
зателефонуйте нам для того, щоб...*

Зробіть ласку, подайте нам детальний опис необхідного технічного устаткування

Були б Вам дуже вдячні, якби Ви висловили свою думку щодо...

Будемо Вам дуже зобов'язані, якщо Ви

Просимо Вас терміново повідомити, чи бажаєте Ви...

Підтвердіть, будь ласка, свій приїзд на зустріч

Прошу Вас зробити це якомога швидше

Просимо Вас відповісти негайно (терміново)

Відповіді на прохання і пропозиції

Отримавши листа з якоюсь пропозицією чи проханням, ви повинні зробити вибір і сказати так або ні, погодитись або відмовити. Звичайно, можна знайти вихід і делікатно обійти цю нагальну потребу, зазначивши, наприклад, що зараз ви не готові прийняти остаточне рішення і дати відповідь. Однак це не врятує вас від необхідності визначитися, а лише дасть можливість відтягти час, щоб об'єктивно

оцінити ситуацію — сказати вирішальне слово все одно доведеться.

З погляду епістолярію усе виглядає значно простіше, якщо після роздумів та детального зважування усіх «за» і «проти» ви все ж вирішили прийняти пропозицію чи задовольнити прохання клієнта (партнера тощо):

Шановні панове,

Висловлюю щирю вдячність за пропозицію працювати агентом по рекламі та продажу Вашого обладнання у Львівській обл.

Уважно вивчивши запропонований Вами проект контракту, я вирішив погодитись на Ваші умови.

Ще раз дякую і сподіваюся, що наша співпраця буде плідною.

З найкращими побажаннями _____

підпис

Дуже часто листи-відмови пишуться з приводу працевлаштування. Пропонуємо вашій увазі **ввічливу відмову** людині у прийнятті на роботу:

Шановний п. _____

Вдячні за інтерес, виявлений до нашої організації.

З приємністю зазначаємо високий ступінь кваліфікації, засвідчений Вами на співбесіді. Однак погодьтеся, що Ваша спеціальна освіта децю не відповідає нашим потребам.

Дуже шкода, але ми змушені відмовити Вам.

Бажаємо успіхів _____

підпис

Інший приклад — людина **відмовляється від офіційної пропозиції** працювати у складі комісії:

Шановні панове _____,

Щиро дякую Вам за запрошення працювати у складі комісії

(назва)

Ваше визнання дуже важливе для мене, однак, на жаль, обставини складаються так, що я змушений відмовитися.

Ви, мабуть, знаєте, що зараз я займаюся _____, і ця робота забирає надто багато часу, щоб я міг успішно працювати в комісії і бути Вам корисним.

Сподіваюсь, моя відмова не образить Вас, і у майбутньому ми ще матимемо нагоду співпрацювати.

Ще раз дякую за виявлену мені честь.

З правдивою до Вас повагою _____

підпис

А тепер — кілька зворотів та фраз, які ви можете використати у відмовах:

Дуже шкода, але ми не можемо задовольнити Вашого прохання з цілого ряду причин

Шкода, але з огляду на ускладнення ситуації ми не можемо підтримати Вашого проекту

Нам дуже прикро, але ми не можемо нічого зробити для Вас

Вибачте, але ми не можемо погодитись на проведення цього заходу

Щиро жалкуємо, але неприємна ситуація, яка склалася в ході виконання договору, не дозволяє

Нам дуже шкода, але у зв'язку з наявністю кількох досі не оплачених рахун-

ків ми не можемо прийняти від Вас нові замовлення

На жаль, змушені повідомити, що не маємо ні найменшої змоги матеріально підтримати Ваш Фонд

Дуже прикро, але цього року у нас немає можливості зробити суттєвий благодійний внесок

Листи-нагадування

Один з найбільш неприємних і психологічно важких моментів ділового листування - це нагадування клієнтам про необхідність оплатити прострочені платежі чи рахунки.

Зрозуміло, що листа такого змісту ви будете писати не в найкращому настрої. Однак пам'ятайте: ввічливість - передусім! Навряд чи ваш клієнт такий уже злісний боржник і навмисно приховує від вас свою платоспроможність. Очевидно, за цією затримкою криється якась серйозніша причина. А якщо це навіть випадкова забудькуватість чи неухважність, не варто відразу ж кидатися у вир звинувачень та погроз - так ви лише ризикуєте відштовхнути клієнта. Значно краще, коли неприємне для обох сторін нагадування буде доброзичливим і ненав'язливим - приблизно таким:

Шановний пане _____

Один з найосновніших принципів роботи нашої компанії - гідно цінувати своїх клієнтів. До Вас ми ставимося з особливою повагою, адже впродовж _____ років нашої співпраці у нас не виникало серйозних непорозумінь.

Однак вчора наша бухгалтерія повідомила, що Ви вчасно не оплатили кілька рахунків. Розуміємо, що така переобтяжена справами людина, як Ви, інколи не може простежити за всім особисто, і сподіваємось, що ця несплата — лише помилка, яку буде виправлено найближчим часом.

Просимо вибачення за те, що змушені потурбувати Вас з цього приводу.

Залишаємось з повагою _____

підпис

Р. 3. Щоб Вам було легше зорієнтуватися в ситуації, надсилаємо також копії рахунків, термін оплати яких закінчився _____.

(дата)

Зверніть увагу, як делікатно, лише у постскрипті, автор листа вказує на те, що термін оплати давно минув. Боржника не звинувачують у недбалості, а навпаки, шанобливо і ввічливо просять звернути увагу на цей фінансовий недогляд і усунути його. Певна річ, що таке делікатне прохання вплине на адресата значно більше, ніж сердита вимога оплатити рахунок. Ви можете розраховувати на взаємну ввічливість і - як результат - сплату боргу.

Якщо ж ви справді впевнені, що це лише непорозуміння і зацікавлені у подальшій співпраці зі «штрафником», зробіть ще рішучіший крок йому назустріч: запропонуйте прийнятний для обох сторін вихід з неприємної ситуації. Наприклад: «Було б добре, якби Ви зателефонували мені в будь-який зручний для Вас час і ми змогли б обговорити цю проблему». Або: «Якщо ви не маєте змоги оплатити рахунки протягом найближчих двох тижнів, будь ласка, зателефонуйте мені, і ми обговоримо можливість надання відстрочки».

Отже, спробуйте - і винагородою за доброзичливість та терпеливість буде очікувана оплата.

Але не виключено, що ваша делікатність не дасть бажаних наслідків, і тоді виявити категоричність і рішучість просто необхідно. Однак і в цьому випадку не слід забувати про ввічливість: холодний, підкреслено-чемний тон листа-нагадування може бути доволі ефективним:

Вельмишановний _____

(ім'я)

Протягом минулих шести тижнів Вам було вислано три офіційні нагадування про заборгованість нашої компанії.

На жаль, ми не отримали жодної відповіді від Вас, а у сьогоднішньому звіті бухгалтерії Ваші платежі знову помічено як неоплачені.

Як ділова людина Ви, звичайно, розумієте всю складність ситуації. Досі наша співпраця була доволі плідною, але продовження її буде можливим лише в тому випадку, якщо Ви погасите борг до _____.

(дата)

Наперед вдячні _____

підпис

Зразок листа, у якому повідомляється про намір **розірвати контракт**:

Шановні панове _____,

Вибачте, що знову турбуємо Вас, але ми не отримали жодної відповіді на наш лист від _____.

(дата)

Упродовж нашої співпраці ми намагались чітко дотримуватись угоди, вчасно і якісно виконувати усі Ваші замовлення. На жаль, ми не бачимо відповідного дотримання зобов'язань з Вашого боку і прикро вражені тим, що

(назва компанії-боржника)

виявила таке недбале ставлення до справи. Адже, незважаючи на усі вжиті нами заходи, Ваш борг не лише не погашено, але він продовжує зростати. З огляду на ситуацію, що склалася на даний момент, змушені попередити Вас про свій намір розірвати контракт. У зв'язку з цим просимо прислати свого представника для виконання необхідної процедури.

Дуже шкода, що наше багатообіцяюче партнерство виявилось невдалим.

З повагою _____

підпис

Отже, якщо вам треба послати листа з нагадуванням, можете скористатись наведеними зразками, а також такими фразами:

У зв'язку з тим, що Ви, незважаючи на наше настійне прохання погасити заборгованість, і досі не надіслали оплачений чек, ми змушені призупинити виконання всіх Ваших замовлень

Я вже кілька разів письмово звертався до Вас з проханням пояснити, чому Ви не оплачуєте рахунків, але так і не отримав відповіді

Шкода, але ми змушені повідомити Вам про зміну системи оплати замовлень, зумовлену тим, що Ви вчасно не оплатили попередніх

Нам дуже прикро повідомляти, що у зв'язку з великою заборгованістю Ваш кредит тимчасово закрито

Усі наші намагання примусити Вас оплатити борг були марними, а тому ми змушені подати позов до суду

Якщо Ви не погасите заборгованість протягом 10 днів, ми змушені будемо закрити Ваш кредит

Ваші систематичні і довготривалі затримки з оплатою рахунків та велика заборгованість нашій фірмі дає підставу серйозно подумати про розірвання контракту

Незважаючи на неодноразові нагадування та вжиті попереджувальні заходи, Ваш борг не лише не погашено, але він продовжує зростати. Тому вважаємо за необхідне попередити Вас про свій намір розірвати контракт

Нагадуємо Вам, що...

Хотіли б нагадати Вам про...

Доречно буде нагадати, що...

До речі, нагадуємо Вам...

Крім того, наслідуюємося нагадати Вам про необхідність..,

Вважаємо необхідним нагадати Вам про...

Дозвольте Вам нагадати, що Ви...

У зв'язку з цим хочемо нагадати Вам про...

Користуючись нагодою дозвольте нагадати, що...

Хотіли б звернути Вашу увагу на те, що...

Просимо Вас звернути особливу увагу на...

При цьому слід особливо відзначити той факт, що...

Необхідно зазначити те, що...

Водночас ми звертаємо Вашу увагу

У зв'язку з цим просимо Вас якомога швидше звернути увагу на проблему...

Ми б не турбували Вас такими нагадуваннями, якби...

Рекламаційні листи і листи-претензії

Цей вид кореспонденції пов'язаний із надзвичайно серйозною і відповідальною стороною ділових відносин — пред'явленням претензій партнерові, який порушив умови укладеної угоди і виконав неякісне або ж зовсім не виконав покладені на нього обов'язки.

Претензії можуть бути пред'явлені з приводу найрізноманітніших порушень: якість товару за певними показниками не відповідає зазначеній в угоді; виявлена внутрішньотарна недостача щойно отриманого товару; прострочений термін поставки; незадовільна якість чи зовнішній вигляд упаковки... Порушення можуть бути різні (і часом дуже несподівані!) і, виявивши їх, ви маєте право вимагати від «штрафника» замінити неякісний товар, допоставити недостачу або ж вимагати процентної знижки з вартості товару чи сплати штрафу (пені, неустойки).

Зрозуміло, що вас дратує порушення чи недотримання партнером умов угоди, особливо ж коли самі ви — людина точна і обов'язкова, намагаєтесь вчасно і якісно робити все, що від вас залежить чи вимагається. Але ж, погодьтесь, обставини інколи можуть бути сильнішими від нас. І, можливо, цього разу саме вони стали на заваді вашому партнерові чи клієнтові. Тому подумайте: мабуть, не варто відразу ж «накладати штрафні санкції». Спершу напишіть листа у формі нагадування, у якому висловіть своє невдоволення ситуацією і сподівання на виправлення найближчим часом цього неприємного для вас обох становища. Наприклад:

Шановні _____

Дозвольте нагадати Вам, що відповідно до п. _____ та _____

угоди, укладеної між _____, у Ваші обов'язки входить підготовка робочих креслень для будівництва запланованого об'єкта.

Згідно з п. _____ цієї ж угоди згадані креслення мали бути готові не

пізніше _____.

дата

Дуже прикро, але ми й досі не отримали їх. Ця затримка, як Ви, мабуть, розумієте, негативно впливає на подальший хід робіт.

Ми дуже здивовані, що склалася така ситуація, оскільки знаємо, як відповідально зазвичай Ви ставитесь до своїх обов'язків. Гадаємо, що лише серйозні причини змусили Вас затримати передачу креслень і сподіваємось протягом наступного тижня отримати їх.

Чекаємо відповіді.

З повагою _____

(підпис)

Наступний лист — чудовий зразок того, що й претензії можна висловлювати ввічливо і тактовно, адже нестриманість, як відомо, — поганий порадник і помічник.

Отже, автори цього листа незадоволені дизайном замовлених ними *різдвяних подарунків для дітей, потерпілих від Чорнобильського лиха:*

Шановні _____

*Дякуємо Вам за надіслану першу партію замовлених нами *різдвяних подарунків для дітей, що постраждали від Чорнобильського лиха. Однак, на жаль, ми не можемо висловити свого захоплення, оскільки їх зовнішнє оформлення (і особливо упаковки) могли бути значно кращими.**

Змушені звернути Вашу увагу на незадовільну якість коробок — вони надто великі, незграбні, непривабливих тонів, виготовлені з картону дуже низької якості і зовсім не мають вигляду святкового дитячого подарунка.

Отже, просимо Вас замінити упаковки і надалі чіткіше дотримуватись усіх пунктів нашої угоди та виконувати замовлення на належному рівні.

З повагою _____

підпис

А ось приклад категоричнішої реакції. Порушення угоди те саме, однак лист написаний у більш різкому, холодно-ввічливому тоні:

Шановні _____,

Вибачте, будь ласка, але ми змушені повернути отриману від Вас першу партію замовлених нами дитячих різдвяних подарунків.

На жаль, ми були дуже розчаровані і якістю, і дизайном коробок, у які ці подарунки були запаковані: грубий, низькоякісний картон сірих тонів і розміри коробок, що не відповідають розмірам подарунків — не найкращі засоби створення дитині святкового настрою. Тому звертаємо Вашу увагу на п. ____ нашої угоди, яким передбачено зовсім інший тип упаковок.

Сподіваємось, Ви розумієте, що ми не можемо у такому вигляді надіслати подарунки дітям, що постраждали від Чорнобильського лиха. Розраховуємо на Вашу коректність і маємо надію, що Ви заміните упаковки на більш ВІДПОВІДНІ і вчасно виконаєте решту замовлення.

З повагою _____

підпис

Наступна претензія пред'явлена з іншого приводу — умови проживання та медичного обслуговування у відрядженні не задовольняють працівників і не відповідають тим, що були зазначені в угоді. Ось чому організація, яка надала відрядження, вимагає дотримання умов угоди.

Шановні _____

Нещодавно ми отримали листа, який, відверто кажучи, неприємно вразив і розчарував нас. Він написаний п. п. _____,

(імена та прізвища)

які 3 місяці тому були відряджені до Вашої організації для проведення складально-монтажних робіт нової технологічної лінії хлібокомбінату. П. п.

(імена та прізвища)

скаржаться на незадовільні умови проживання та медичного обслуговування, зазначаючи, що вони аж ніяк не відповідають тим, які передбачені п. ____ нашої угоди.

Нам дуже прикро, що ми змушені турбувати Вас з такого неприємного приводу. Однак ми відповідаємо за своїх працівників і повинні стежити за їх побутовими умовами та медичним обслуговуванням у відрядженні. Ось чому ми звертаємось до Вас з вимогою полішити згадані умови п. п.

(імена та прізвища)

до рівня, передбаченого п. ____ угоди про _____

(назва робіт)

Просимо Вас уважно вивчити цього листа і вжити усіх необхідних заходів. Сподіваємось, що Ви не затримаєтесь з відповіддю.

З повагою _____

підпис

Наводимо також приклад серйозної рекламації із зазначенням усіх вихідних даних та штрафних санкцій:

Шановні _____

У поставленій Вами партії товару, відвантаженого у вагоні № _____ по залізничній накладній № _____ в рахунок контракту № _____ від _____ транс № _____, оплаченої нами за Вашим рахунком № _____ до інкасо № _____ виявлено дефекти виробничого характеру:

1) _____

2) _____

3) _____

Кількість неякісних одиниць у партії _____

цифра

Враховуючи зазначене вище змушені попередити Вас, що сума _____ гривень буде вирахувана із _____ % залишку за контрактом № _____

цифра

До листа додаємо акт експертизи.

З повагою _____

підпис

Увага: пред'явлена претензія до кількості чи якості поставленого вам товару повинна бути підтверджена актом експертизи чи іншими документами.

Отже, якщо ви хочете висловити своє невдоволення з якогось приводу, вам у нагоді стануть такі мовні звороти:

Нам дуже неприємно, що...

Нас неприємно вразив той факт, що..

Жаль, що склалася така неприємна ситуація

Ми дуже занепокоєні таким станом справ

Дивно, але ми не отримали від Вас жодної відповіді на нашу пропозицію

Це, на жаль, суперечить умовам нашої угоди

Ми не зовсім задоволені Вашим звітом

Ми розчаровані Вашою відповіддю на наш лист від..

Нас прикро вразила Ваша необгрунтована відмова..

Ми не погоджуємось з Вашою думкою щодо

Ми не схвалюємо Вашої позиції щодо

Я дуже стурбований цією несподіваною затримкою

Будь ласка, поясніть, як трапився такий неприємний випадок...

Просимо пояснити цю незрозумілу і децю образливу для нас ситуацію

Ми висловлюємо свій протест проти. .

Змушені висловити свій рішучий протест проти...

Хочемо висловити свою принципову незгоду з Вашим рішенням щодо...

Нам неприємно усвідомлювати, що...

Висловлюємо своє незадоволення з приводу..

Нас ніяк не задовольняє...

Ця ситуація наводить на думку про можливе дострокове розірвання угоди між нашими компаніями

Змушені нагадати Вам, що, на жаль, досі не отримали від Вас банківської Гарантії

Ми здивовані Вашим несподіваним рішенням..

У зв'язку з тим, що Ви вчасно не розглянули питання...

Хід виконання договору починає нас непокоїти

Якщо Ви не дасте письмової відповіді до _____, ми залишаємо

Дата за собою право звернутися до суду

Ми були дуже здивовані, не отримавши відповіді на нагадування про необхідність доукомплектувати обладнання лабораторії

Хоч Ви й запевняли, що вже вислали чек, ми його, на жаль, і досі не отримали

Ваше зневажливе ставлення до наших прохань завдає шкоди цьому співробітництву, яке колись було дуже плідним

Типові мовні звороти, що вживаються у рекамаціях:

Пред'являємо Вам рекамацію на відвантажений Вами товар...

Надсилаємо Вам претензію стосовно якості...

Надсилаємо Вам претензію у зв'язку з упаковкою...

Просимо Вас розпорядитися забракованими (назва товару) і повернути суму _____ гривень

Ви не використали герметичну упаковку

... досі не відвантажили останню партію товару

Просимо терміново замінити браковані деталі

Як відповідати на «сердиті» листи

Найважливішою умовою успішного вирішення усіх проблем є ваша ввічливість і тактовність.

Якщо ви отримали «сердитого» листа (претензію, скаргу, погрозу тощо) - не поспішайте в перший же момент давати відповідь. Звичайно, вам неприємно (особливо ж, якщо претензія чи скарга є безпідставною!), але не давайте емоціям оволодіти собою.

А тому ніколи не поспішайте писати відповідь на «сердитого» листа «під гарячу руку» — відповідаючи у запалі, ви не зможете утриматися від слів, виразів чи навіть прихованого підтексту, про які, певна річ, потім пошкодуєте. Яким би неприємним не був отриманий вами лист, відповідати за принципом «зуб за зуб» буде абсолютно недоречним. Це не допоможе з'ясувати непорозуміння, а навпаки, поглибить взаємну недовіру, неприязнь, може покласти початок розривові вашої співпраці. І лише «охолонувши», проаналізувавши ситуацію, ви, безперечно, зможете дати коректну, аргументовану відповідь.

Отже, якщо надіслана вам претензія має підстави і ви погоджуєтесь з нею, але хочете пояснити ситуацію, спробуйте відповісти приблизно так:

Шановні _____,

У відповідь на Ваш лист від _____ повідомляємо. Ми розуміємо Вашу стурбованість з приводу дотримання терміну введення об'єкта в експлуатацію. Запевняємо, що ми робимо все можливе для завершення усіх будівельно-монтажних робіт у передбачений контрактом час.

Однак просимо Вас врахувати, що у нас виникли серйозні труднощі, які ми швидше подолаємо при Вашому сприянні та підтримці. Тим більше, що вони значною мірою зумовлені тим, що Вами було суттєво (на 3 місяці!) затримано пуск

трансформаторної підстанції, яка повинна забезпечувати електроенергією весь об'єкт. Крім того, ні матеріали, ні обладнання поки що не завезені у достатній кількості.

Повірте, ми усвідомлюємо важливість виконуваного нами завдання та необхідність своєчасного завершення будівельно-монтажних робіт і запевняємо, що вживемо для цього усіх необхідних заходів.

*З повагою _____
підпис*

Можлива також інша ситуація: наприклад, проданий вами з останньою партією генератор вийшов з ладу. Оскільки гарантійний термін його роботи ще не закінчився, покупець надіслав вам гнівну претензію з вимогою усунути дефект або замінити генератор. Однак при огляді з'ясувалося, що генератор було продано справним, він вийшов з ладу через порушення техніки експлуатації. Ви хочете написати відповідь на претензію з урахуванням всіх вищезазначених фактів. Отже:

*Шановні _____,
_____ ми отримали Ваше повідомлення про те, що один із недавно проданих
дата*

Вам генераторів вийшов з ладу. Оскільки ще дійсний гарантійний термін його роботи, ми негайно відрядили свого представника для з'ясування ситуації та усунення дефектів.

Після огляду генератора у присутності Вашого інженера з'ясувалося, що замовлення виконане якісно, генератор був проданий справним, а поломка сталася через грубе порушення інструкції з техніки експлуатації.

Вважаємо за необхідне нагадати, що згідно з умовами нашого контракту на поставку генераторів експериментального типу, експлуатація останніх має відбуватися з суворим дотриманням інструкцій. В іншому разі ми знімаємо з себе відповідальність за якість їх роботи.

З повагою _____

підпис

Можлива також інша доволі неприємна для вас ситуація: партнер порушив умови угоди. Це порушення спричинилося до затримки ходу виконання всіх інших робіт. Зрештою ви (!) отримуєте претензію і змушені дати відповідь. Пропонуємо варіант:

Шановні _____,

Отримавши Вашого листа, датованого _____ ми були здивовані звинуваченнями та претензією на _____ за затримку передання робочих креслень. Ситуація вкрай неприємна і вимагає з'ясування.

Перш за все ми знімаємо з себе вину за згадану затримку і хочемо нагадати обставини, за яких це сталося.

Згідно з п. _____ нашої угоди креслення повинні бути передані протягом _____ з дня відкриття Вами на нашу користь безвідкличного акредитиву на суму _____ гривень. Крайнім терміном відкриття акредитиву було визначено _____.

Однак Ви порушили зобов'язання і запізнилися на _____.

Гадаємо, Ви розумієте, що саме це порушення угоди Вами і зумовило затримку передачі робочих креслень.

Враховуючи все сказане вище, вважаємо Ваші звинувачення безпідставними і просимо відкликати претензію.

З повагою _____

підпис

Зверніть увагу: якщо ви вважаєте пред'явлену вам претензію (скаргу та ін.) безпідставною і наводите вагомі аргументи, то маєте повне право вимагати її відкликання.

ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ

I. Якщо ви *погоджуєтесь* з висунутими звинуваченнями та пред'явленою претензією:

Розуміємо Вашу стурбованість з приводу...

Нам дуже прикро, що змусили Вас хвилюватися через...

Вибачте, що завдали Вам прикрощів із...

Просимо вибачення за зайві хвилювання з приводу...

Просимо врахувати, що у нас виникли серйозні труднощі із...

Ця неприємна для обох сторін ситуація зумовлена тим, що...

Це сталося через те, що...

Затримка у виконанні замовлення значною мірою зумовлена тим, що...

Ми визнаємо свою провину (вину)...

Просимо вибачення за цю прикру помилку, що завдала Вам стільки клопотів

Ми робимо все можливе для завершення всіх робіт у передбачений контракт термін

Ми намагатимемось вжити усіх необхідних заходів для виправлення ситуації

II. Якщо вважаєте претензію безпідставною:

Ми дуже здивовані Вашими звинуваченнями щодо...

Ми були прикро здивовані пред'явленою нам претензією...

Не можемо погодитися з Вашими звинуваченнями з приводу...

Вважаємо Ваші звинувачення безпідставними

Ми були неприємно здивовані Вашою безпідставною критикою

Ми відхиляємо Вашу претензію...

Знімаємо з себе відповідальність за затримку... і хочемо нагадати обставини,

за яких вона сталася

Вважаємо, що затримка у передачі технічної документації сталася не з нашої вини

Ми змушені були затримати передачу робочих креслень, оскільки Ви на _____ запізнилися з оплатою попередніх робіт

Оскільки поломка сталася через порушення інструкції з техніки експлуатації, ми відхиляємо Ваші претензії щодо якості роботи генераторів

Враховуючи все сказане вище, вважаємо Ваші звинувачення безпідставними і просимо відкликати претензію

Електронна пошта – засіб спілкування людей, тому вона передбачає дотримання певних правил ввічливості.

Електронна пошта, або e-mail – це служба Інтернету, призначена для пере-

силання комп'ютерними мережами повідомлень (електронних листів) від деякого користувача одному чи групі адресатів. Разом з текстовим повідомленням можна передати прикріплені до електронного листа файли будь-яких форматів. Деякі з них не відрізняються від загальноприйнятих норм людського спілкування:

Електронна пошта – засіб спілкування людей, тому вона передбачає дотримання певних правил ввічливості.

Правила безпеки електронного листування

" Стежте за тим, що стоїть у полі Кому, перш ніж відправити листа. Інакше інформація (можливо, конфіденційна), яку ви вкладаєте в електронний лист, може потрапити не до того адресата.

" Підозрілі листи (незнайомий адресат, сумнівна тема) пересуньте до теки Спам, не відкриваючи їх. Не переходьте за незнайомими посиланнями. Інакше ризикуєте підхопити комп'ютерний вірус.

" Не відсилайте свої дані, копії документів, номер телефону, відомості про родину тощо невідомим адресатам. Інакше їх можуть використати в майнових та інших аферах.

" Не відповідайте на листи з погрозами та провокаціями. Інакше, крім зіпсованого настрою, можете нажити неприємності на рівному місці.

" Важливу інформацію відправляйте в архівах з паролем, який відомо лише відправникові та одержувачу. Інакше ризикуєте розголосити приватну, службову чи комерційну таємницю і зіпсувати власну репутацію. " Не відсилайте без попередження програми (виконувані файли). Інакше їх вилучать до теки Спам як підозрілі щодо перенесення вірусів.

Тон. Не варто забувати, що тон електронного листування – це віддзеркалення атмосфери та спілкування у самій організації.

Тон повідомлення – це акцент або відтінок настрою чи емоцій адресанта повідомлення. Передати його на письмі дуже важко. Потрібно, щоб адресат відчув повагу, приязність і доброзичливість. Однак надмірна невимушеність так само неприйнятна, як і надмірна стриманість. Ідеться не лише про слова, а й про

оформлення — колір і вид шрифту.

Познайомившись з адресатом ближче, ви зможете дібрати правильний тон. Коли йдеться про електронне листування між організацією та громадянином, стриманий офіційний тон є найдоречнішим. Повідомлення колезі того ж ієрархічного рівня може бути невимушене, але не панібратське. Лише час і прагнення побудувати хороші взаємини можуть бути провідником на шляху до менш офіційних ділових відносин, а значить – і тону електронного повідомлення.

1. Гумор. Використовувати гумор у діловому електронному листуванні слід дуже обережно. А сарказм чи іронію в електронному діловому повідомленні взагалі вважають неприпустимими. Такі слова дуже легко зрозуміти неправильно, оскільки в електронному листі неможливо відтворити ані емоції, ані інтонацію. Навіть використання звичайного знака «смайлик» може не передати тієї радісної атмосфери, яку ви прагнете відтворити. Тож, якщо у вас є сумніви, краще зовсім уникнути гумору в електронному листуванні. Також не варто писати повідомлення, які адресат може розтлумачити неоднозначно чи переслати комусь без контексту.

2. Конфлікти. Не слід використовувати електронну пошту для розв'язання конфліктних ситуацій. Для цього з опонентом краще зустрітися чи зателефонувати йому. Електронне повідомлення, хай як майстерно воно написане, навряд чи замінить у конфліктній ситуації звичайне спілкування віч-на-віч.

3. Зауваження. Письмові зауваження зазвичай сприймаються різкіше, ніж усні. На жаль, дехто використовує електронну пошту, щоб зробити зауваження, коли не наслідуються сказати це вголос віч-на-віч. Проте негативні оцінки варто висловлювати в усному діалозі. Електронне повідомлення, надіслане з адреси, відомої як адреса профкому – власність профкому. Така електронна пошта належить профорганізації, і ваші повідомлення особистого характеру можуть бути оприлюднені. Тож не варто торкатися тем, які можуть скомпрометувати вас або вашого адресата. А найкраще взагалі не використовувати з такої нагоди електронну пошту з особистою метою. Для цього краще зареєструйте свою приватну адресу.

4. Пересилання електронних повідомлень. Електронні повідомлення дуже легко переслати, тому слід передбачити, що адресат, якщо вважатиме за потрібне, може переслати будь-кому ваше повідомлення. Тож будьте обережні з посиланнями на інформацію, включно з особистими характеристиками, службовою інформацією, фінансовими показниками тощо.

5. Час надсилання повідомлення. Ділові люди зазвичай переглядають електронну і звичайну пошту, телефонні та інші повідомлення, що накопичилися з минулої п'ятниці й упродовж вихідних, у понеділок у першій половині дня. Тому, якщо ви хочете, аби ваше повідомлення не потрапило до десятків таких листів і було прочитано одним із перших, варто подумати над тим, коли його надіслати.

6. Швидка відповідь. На електронні повідомлення слід відповідати якомога швидше. В іншому разі це можуть сприйняти як неорганізованість або неуважність до того, хто відправляв електронний лист. Крім того, ваша оперативна відповідь на отримане повідомлення сприятиме якнайкращій роботі з колегами, які усвідомлюють важливість ефективної та оперативної комунікації.

Фретинг-корозія

кавітаційно-ерозійне зношування

Коефіцієнт корегування

корозійно-механічне зношування

Керівництво по експлуатації

Керівництво з регулювання ТО

Людино-година

Матеріально-технічне забезпечення експлуатації

Машино-година

Машино-місце

Металоплаковане мастило

Механічний ТЗ

Мікроавтобус

Метод контролю органолептичний

Метод технічного обслуговування

Методика випробувань

Мото-година
 Напівпричіп
 Небезпечна невідповідність
 Обсяг технічного обслуговування (ремонту) виробів
 Паралельно-послідовний метод технічного обслуговування виробів
 Причіп-трейлер
 Ремонтопридатність
 Рівень ремонтпридатності виробу з ТО
 Розконсервація
 Споживач електроенергії
 Справний стан
 Ступінь хімічного забруднення
 Технологічний процес
 Технічний об'єкт (невідновлюваний, неремонтовний, обслуговуваний)
 Технологічна операція
 Техніко-експлуатаційні показники рухомого складу автомобільного транспорту
 Устаткування (обладнання)
 Число марок застосовуваних паливо-мастильних матеріалів

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Мацько Л.І., Сидоренко О.М. Українська мова: Посібник. – К.: Либідь, 2000. – 432 с.
2. Молдованов М. І., Сідорова Г. П. Сучасний діловий документ.- К., 2002
3. Нелюба А. Теорія і практика ділової мови. – Х.: Акта, 1997. – 192 с.
4. Редько Ю.К. Сучасні українські прізвища. – К.: Наук. думка, 1966. – 216с.
5. Словник-довідник з української мови. – К., 2001
6. Кубіч В. І. К 88 Термінологічний словник-довідник з експлуатації транспортних засобів. Автомобілі і трактори. [Електронний ресурс] : словник-довідник / Кубіч В. І. – Електрон. дані. – Запоріжжя : ЗНТУ, 2018.
7. Інтернет-ресурси
 1. www.mova.info
 2. www.novamova.com.ua
 3. www.pravopys.net

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до самостійної роботи з дисципліни

«УКРАЇНСЬКА МОВА ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ»

Особливості ділової кореспонденції

(для здобувачів вищої освіти денного відділення спеціальностей
273, 274 «Залізничний транспорт», «Автомобільний транспорт»)

3 семестр

Редактор О.О. Пустоварова

Підписано до друку _____.

Формат 60x84¹/₁₆. Папір типограф. Гарнітура Times.

Друк офсетний. Умов. друк. арк. №. _____. Обл.- вид. арк. _____.

Тираж _____ екз. Вид. № _____. Замов. № _____.. Ціна договірна.

Видавництво

Східноукраїнського національного університету

імені Володимира Даля

Юридична дреса видавництва: вул. Іоанна Павла II, 17,

Телефон: +380502180478

E-mail: izdat@snu.edu.ua