

УДК 001(063):378,4 (Укр)

DOI <https://doi.org/10.32689/maup.ped.2022.1.1>**Вікторія ВЕМ'ЯН**

асистент кафедри іноземних мов, Українська інженерно-педагогічна академія, вул. Університетська, 16, Харків, Україна, 61003

**Viktoriia VEMIAN**

Assistant of the Department of Foreign Languages, Ukrainian Engineering and Pedagogical Academy, Universytetska, 16, Kharkiv, Ukraine, 61003

**ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ НАВЧАННЯ СТУДЕНТІВ  
ІНШОМОВНОЇ ПИСЬМОВОЇ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ****THEORETICAL ASPECT OF THE STUDENTS TRAINING  
IN FOREIGN LANGUAGE WRITTEN BUSINESS COMMUNICATION**

Статтю присвячено пошуку ефективних способів залучення студентів до володіння іноземною мовою та теоретичному обґрунтуванню і розробці методики навчання студентів елементів ділового листа англійською мовою в рамках профільно орієнтованого навчання. Доведено ефективність використання комплексу вправ для розвитку профільно спрямованої лінгвістичної, соціокультурної і прагматичної компетенції студентів. Для досягнення поставленої мети було вирішено такі основні завдання: проаналізувати літературу з питань теорії ділового листа і ділової комунікації; виявити особливості різних форм ділового листа англійською мовою; встановити особливості ділового листа як об'єкта навчання; відібрати зміст навчання ділового листування; визначити оптимальну послідовність пред'явлення навчального матеріалу студентам; впровадити вправи з навчання елементів ділового листа; апробувати методику оволодіння елементами ділового листа англійською мовою. Визначено теоретичну значимість та виявлено місце ділового листа в профільному навчанні англійської мови, а також встановлено сфери функціонування ділового листа і ситуації ділового письмового спілкування.

Сучасний аналіз навчального процесу викладання основ складання офіційно-ділового листа англійською мовою переконливо показує затребуваність, корисність і необхідність такого навчання. Вивчення основ ділового листування – це унікальна можливість для студентів підвищення рівня володіння англійською мовою у професійній діяльності, збільшення потенційної можливості кар'єрного росту, вміння налагоджувати контакти із зарубіжними партнерами, здійснювати ділове листування з клієнтами, колегами або співробітниками. Комунікативний підхід передбачає обов'язкове залучення викладачами до процесу навчання іноземної мови комунікативних ситуацій, максимально наближених до реального спілкування. Потрібно шукати шляхи і методи вдосконалення навчального процесу (це може бути пошук нових форм подачі матеріалу, збільшення кількості годин викладання, виділення ділового листа в окремий предмет). Проте можна констатувати, що і зараз вивчення основ ділового листа дає позитивні результати. Отже, викладання основ ділового листа і тим більше підвищення рівня викладання сприяє виконанню завдань, а розроблена методика є ефективною. Вона може бути успішно застосована і в інших типах навчальних закладів.

**Ключові слова:** діловий лист, профільно орієнтоване навчання, комунікативні вміння, ділове спілкування, структура листа.

The article is devoted to the search for the effective ways of foreign language training students and theoretical substantiation and the methods development of teaching students of the business letter elements in English within the framework of profile-oriented learning. In order to achieve this goal, the following main tasks were solved: to analyze the literature on the business letter theory and business communication; to identify the features of the business letter different forms in English; to establish the features of the business letter as an object of study; to select the content of training in business correspondence; to determine the optimal sequence of presentation of the educational material to students; to implement the training exercises for the business writing elements; to try the mastering technique of the business letter elements in English. The theoretical significance was determined and the place of the business letter in the profile teaching of English was revealed, as well as the spheres of the business letter functioning and the situation of business written communication were established.

The modern analysis of the educational process of the basics learning of the business letter in English convincingly shows the demand, usefulness and necessity of such training. Learning of the business correspondence basics is a unique opportunity for the students to increase their English proficiency in the professional activities, increase their potential for the career growth, the ability to establish the contacts with foreign partners and carry out the business correspondence with clients, colleagues or employees. A communicative approach involves the mandatory involvement of the teachers in the learning process foreign language communicative situations, as close as possible to the real communication. It is necessary to look for the ways and methods of the educational process improving (it can be searching for the new forms of submission of the material, increasing the number of the teaching hours, allocating a business letter in a separate subject). However, it can be stated that the study of the business letter basics now has the positive results. So, teaching the basics of the business writing and even more so teaching, promotes tasks and the methodology developed is effective and can be successfully applied to the other types of educational institutions.

**Key words:** business letter, profile-oriented learning, communication skills, business communication, letter structure.

**Постановка проблеми.** Натепер у зв'язку з подіями, економічними змінами в Україні спостерігається тенденція до виходу українських установ і компаній на міжнародний ринок у різних сферах діяльності, у зв'язку з чим суттєво збільшується інтерес до позитивного вирішення наявних проблем мови і культури ділової комунікації та ведення ділового листування. Все більша кількість професіоналів у різних сферах ділової активності усвідомлює той факт, що мова ділового спілкування існує не сама по собі, а функціонує як складник стратегії бізнесу. Поїздки за кордон, приватні та ділові, стали нормою життя для мільйонів громадян нашої країни. Нині більшість фірм, організацій та підприємств ведуть свою міжнародну діяльність, вступаючи в ділові відносини з партнерами з інших країн і регіонів світу. Як правило, основним способом комунікації між ними є листування англійською мовою. Це закономірно, позаяк мова бізнесу певною мірою специфічна, вона має свою логіку і характерні для цієї сфери діяльності термінологію та особливості.

Істотно зростають вимоги до рівня володіння фахівцями іноземною мовою, а це означає, що назріває необхідність перегляду державних освітніх стандартів у плані змісту навчання іноземних мов у вітчизняній вищій школі з метою підняття сучасних випускників немовного вузу на більш високий рівень оволодіння основами ділового спілкування і відповідною термінологією, тобто їхню професійну компетентність, забезпечивши їм потребу у сучасному полікультурному, професійному та науково-освітньому просторі. У зв'язку з цим у багатьох вузах успішно впроваджується курс ділової іноземної мови. Однак сучасна ділова англійська мова являє собою комплексний феномен, який неможливо уявити в рамках одного курсу. Практика роботи у вищій школі показує, що більшість студентів вузів постійно стикається з необхідністю написання ділових листів англійською мовою або передбачає таку можливість у майбутньому, але практично не знає про вимоги, які висувуються до структури і формату сучасного ділового листа, у них не сформовані достатньою мірою лексико-граматичні навички, такі необхідні для написання ділових листів, не розвинені достатньою мірою комунікативні вміння, пов'язані з письмовим діловим спілкуванням.

Величезну роль у сучасному міжнародному діловому житті відіграють і розмови по телефону. Проте саме обмін листами (незалежно від того, яким чином вони пересилаються, звичайною або електронною поштою

або за допомогою факсу) залишається найбільш економічним і оперативним способом передачі й отримання інформації. І надзвичайно важливо те, наскільки правильно написаний лист. У міжнародному листуванні це дуже значимо. За інших рівних умов (маючи на увазі перш за все змістову сторону листа) успіху доб'ється той, хто пише свої листи з урахуванням усіх правил, норм і стилів, прийнятих у міжнародному листуванні. Норми усного мовлення далеко не завжди застосовні в листуванні. У діловій комунікації дотримуються різних рівнів субординації. Є правила письмового спілкування з незнайомим і з давнім партнером, порядок звернення до компанії в цілому і до окремої особи, до чоловіка і до жінки і т.д.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Незважаючи на різноманіття наукових досліджень, присвячених питанням формування міжкультурної компетенції студентів в умовах підвищення ролі іноземної мови, проблема впровадження нових форм і методів викладання, орієнтованих на реалізацію міжкультурного аспекту змісту навчання ділової англійської мови, залишається малодослідженою, але теоретико-методологічною базою дослідження послужили положення, розроблені в наукових працях А.А. Леонтєва, І.А. Зимової, Є.І. Пасова, С.Ф. Шатилова, Г.В. Рогової, В.С. Цетліна, В.В. Сафонової та інших.

**Мета статті.** Головна мета цієї роботи полягає у дослідженні, обґрунтуванні, розробці та апробації методики навчання студентів елементів ділової кореспонденції англійською мовою з різними комунікативними намірами у формі ділових листів, телеграм, електронних повідомлень як засобу професіоналізації навчання англійської мови.

**Виклад основного матеріалу.** Важливим елементом офіційно-ділової сфери, як було сказано вище, є кореспонденція в різних формах: листи, факси, телеграми, електронні повідомлення. Вміння писемного мовлення натепер потрібне як у професійній, так і в суспільній сферах діяльності.

Стрімке збільшення обсягів і темпів обміну інформацією, прискорений розвиток комп'ютерного зв'язку – головного інструменту професійних контактів, вивели письмову комунікацію на перший план. За збереження важливості і цінності усного спілкування нині «практично 80% інформаційного обміну в сфері науки, техніки і технологій як усередині організацій, так і між ними здійснюється за допомогою телекомунікацій, а саме в письмовому вигляді» [1, с. 62–68].

Навчання англійської мови має бути профільно орієнтованим; основний зміст профільного курсу іноземної мови в галузі навчання писемного мовлення доцільно орієнтувати на професійну діяльність працівників офісу, зокрема, навчання елементів ділового листа англійською мовою. Також з урахуванням дефіциту навчального часу видається розумна мінімізація мовного матеріалу, який підлягає активному засвоєнню студентами з тим, щоб на обмеженому матеріалі досягти вміння складати ділові листи різної форми і змісту. Профільно орієнтоване навчання елементів ділового листа здійснюється в результаті цілеспрямованого використання методики поетапного пред'явлення навчального матеріалу, освоєння кожного реквізиту, стилістичних, лексико-граматичних і пунктуаційних особливостей ділового листа з поступовим наростанням складності.

Починаючи працювати над навчанням письмового ділового спілкування, необхідно брати до уваги труднощі, які, як правило, трапляються у студентів. Насамперед це відсутність у них сформованих навичок і умінь роботи рідною мовою з текстом ділового листа. У великій кількості немає чіткого уявлення про важливі поняття, такі як структура тексту ділового листа, його плану, основної думки, незначних фактів, подробиць. Здебільшого ті, хто навчається, не можуть сформулювати комунікативну задачу, яку вони хочуть показати в листі. Постійне поглиблення мовленнєвих умінь відбувається за проходження невідомих, нових, більш складних випадків і ситуацій, які дають можливість письмового спілкування [2].

Якщо розглядати початковий етап навчання, то студенту треба показати вміння вести ділове спілкування на елементарному рівні. Що стосується ділових контактів у письмовій сфері спілкування, то вони здійснюються шляхом складання етикетних ділових листів і листів-бланків та відповідних відповідей на них. Таким чином, у студентів будуть формуватися мовні вміння, які потрібні для реалізації необхідних комунікативних завдань. Послідовність роботи під час складання ділового листа ведеться за таким алгоритмом. Текст листа складається з двох логічно пов'язаних частин: вступної та основної. Лист складається зазвичай за схемою:

Вступ. Посилання на документ містить вступну частину, його окремі пункти, складання листа, що послужили підставою; констатацію факту, вказуються мета (причина) складання листа. У разі посилання на документ вказуються його дані в такій послідов-

ності: найменування виду документа, автор, дата, реєстраційний номер документа, заголовки [3].

Основна частина. В основній частині висловлюється опис події, ситуації, що склалася, їх аналіз і докази, що приводяться. Саме у цій частині необхідно переконати, довести, що в нараді (конференції, круглому столі), що проводиться, необхідно брати участь, що вироблювана продукція або виконувані послуги кращі, що прохання необхідно виконати і т.д.

**Висновок.** Висновок листа є висновками у вигляді прохань, пропозицій, думок, відмов, нагадувань тощо. Лист може містити тільки одну завершальну частину. Основні питання листа треба чітко сформулювати і розташувати в послідовності, найбільш оптимальній для сприйняття [3].

Розглянувши структуру складання ділового листа, студенти показують відсутність навичок текстової роботи, вміння логічно формулювати думки, знання лексико-граматичних особливостей ділового листа і норм проведення письмового ділового спілкування іноземною мовою.

Але є стилістичні помилки в тексті ділового листа, трапляються і смислові помилки. На наступному етапі навчання студентам пропонується сформулювати в листі свої думки англійською мовою, не піддаючи їх групуванню і аналізуванню. Як наслідок, процес складання ділової кореспонденції реалізується безсистемно.

У процесі вивчення особливостей ділового листа студент опановує офіційно-діловий стиль мови. На першому етапі навчання викликають труднощі мовні кліше, які є основним аспектом ділового листа іноземною мовою, і стійкі вирази і словосполучення, а також пропозиції зі складною структурою. Беручи до уваги нововведення досліджуваного матеріалу, в тому числі безліч характерних для ділового письмового спілкування труднощів, рекомендується використовувати методику навчання ділової письмової мови, засновану на таких принципах, як важливий компонент курсу навчання та опрацювання логіко-смислової структури ділового листа. Насамперед розуміння послідовності під час складання написання такого виду ділового листа, його плану. Далі слід ознайомити студентів з мовними засобами, які необхідні для виконання цього плану.

На наступному етапі навчання рекомендується читати й аналізувати зразки ділових листів, коли студентам дається розуміння того, як комунікативний намір реалізується в тексті,

які тут використовуються слова і вирази, розглядаються особливості їх вживання в діловій кореспонденції. Слід акцентувати увагу на важливих аспектах ведення ділового листування, яке слід починати зі звертання до партнера, структури листа, а завершувати стилістично коректним прощанням. Під час вивчення лексики ділової іноземної мови увагу студентів потрібно сконцентрувати на специфіці лексичних засобів ділового та професійного дискурсу: безліч багатозначних службових слів, загальнонаукових термінів і інтернаціоналізмів. Також слід вміти використовувати часто вживані фразеологічні сполучення, які зустрічаються в письмовій та усній мові ділового професійного спілкування, як і слова, словосполучення і фразеологізми, які є характерними для письмової та усної мови в сфері ділового спілкування. Слід проілюструвати, що сучасна ділова іноземна мова дуже метафорична та ідіоматична.

Водночас слід звертати увагу студентів на такі аспекти мови, як фразеологічні одиниці, які використовуються в діловому письмовому спілкуванні іноземною мовою. Тут необхідно підкреслити, що їм відповідають стійкі вирази, характерні для іншомовного ділового стилю. Особлива увага звертається на культуру ділового листування. Культура ведення ділового листування вимагає знання форм поведінки, ввічливості, а крім цього, різні кліше, які характерні для різних видів листів. Студенти мають оволодіти такими мовними вміннями, які необхідні для виконання таких комунікативних завдань, як відмова, інформування, спонукання, згода або небажання приймати рішення.

Після ознайомлення зі зразками різних ділових листів студентам пропонується виконати завдання написати діловий лист за зразком для закріплення виділених мовних аспектів. Для цього рекомендують використовувати різні, головним чином мовні, вправи, такі як: вставити в текст пропущені частини, відновити правильну послідовність тексту, написати текст листа, використовуючи синонімічні вирази. На цьому етапі рекомендується розглянути кілька варіантів закінчення тексту листа. Далі необхідно підготувати студентів до такого важливого виду навчання, як практика в складанні різних видів листів, наявних у разі реального ділового спілкування. Як показує практика, подібна методика навчання письмового ділового спілкування є більш прийнятною у форматі курсу іноземної мови у вищому навчальному закладі.

У процесі навчання ділової іноземної мови рекомендується наводити приклади реаль-

них ситуацій сучасного ділового спілкування. Крім того, результативним засобом формування практичних навичок ділової міжкультурної комунікації є докладне вивчення різних прикладів комунікативних невдач і конфліктів у сфері бізнесу і професійній діяльності. Також важливо пояснити студентам, що основним аспектом нерозуміння в міжкультурній комунікації служить відмінність національних відомостей партнерів або колег, яка є тут не менш важливою, ніж відмінність систем мов. Системне вивчення різноманітних прикладів міжкультурного спілкування (коли навчаються, студенти демонструють комунікативну невдачу, нерозуміння, засноване на незнанні реалій культури іноземної мови або різниці менталітетів взаємодіючих сторін) є ефективним засобом навчання основ ділової міжкультурної комунікації на заняттях з іноземної мови. Студенти мусять уміти застосувати знання в сфері оформлення ділових документів і написання листів іноземною мовою, а також знати особливості стилю ділового листа, резюме, стандартних мовних кліше і правил зовнішнього оформлення документації. Для розвитку цих навичок використовуються завдання типу: скласти пакет документів для прийому на роботу (резюме, рекомендація, супровідний лист, лист-запит про додаткову інформацію). У межах підготовки до демонстрації своїх професійних навичок, наукових або кар'єрних досягнень студенти виконують завдання з описом змісту іноземною мовою та оформленням у форматі презентації.

Одним із найважливіших факторів під час навчання ділового листування іноземною мовою є оволодіння студентами навичками складання реферату на основі іншомовної спеціальної літератури. Опрацювання іншомовної інформації зі спеціалізації також сприяє поглибленню знань того, хто навчається, в обраній ним сфері наукових знань. Організація навчання ділової іноземної мови вимагає розвивати самостійність студента, його активність і відповідальність за результат навчання. Для цього планується значимий обсяг самостійної роботи, яка включає виконання різних завдань за допомогою сучасних технічних засобів, а крім того, творчих проєктів у групах та в індивідуальних роботах.

Важливим аспектом навчання ділової англійської мови в немовному вузі є розвиток практичних навичок пошуку роботи, складання резюме та проходження співбесіди (інтерв'ю) іноземною мовою. У сучасному світі, коли молодому спеціалісту відкриті всі кордони, вкрай важливо опанувати вмін-

нями, які пов'язані з пошуком місця роботи. Тут багато що залежить від рівня володіння іноземною мовою і від здатності кандидата на посаду представити свою кандидатуру, свій досвід роботи і кваліфікацію в найбільш виграшному світлі. З цією метою на заняттях з іноземної мови в непрофільному вузі рекомендується пропонувати студентам такі типи завдань, як вивчення іншомовних і україномовних оголошень про пошук і пропозиції роботи в порівняльному аспекті, аналізування та засвоєння правил складання резюме іноземною мовою, а також пропонуються відповідні завдання: скласти пакет документів для прийому на роботу, резюме, рекомендацію, підготувати текст для своєї презентації на співбесіді. Під час навчання культури ділового спілкування англійською мовою розглядаються реальні ситуації сучасного ділового спілкування. Зокрема, ефективним способом формування у студентів практичних навичок ділової міжкультурної комунікації є цілеспрямоване вивчення різних випадків комунікативних невдач і конфліктів у сфері професійної діяльності, а також обговорення шляхів їх вирішення і запобігання.

Знання, отримані в процесі навчання у виші, дають змогу майбутньому фахівцю займати посади в іноземних компаніях, професійно, грамотно і оперативно працювати з іноземними клієнтами, підрядниками та партнерами по бізнесу. Знання етики ведення переговорів і вміння проводити презентації іноземною мовою, знання бізнес-лексики дасть можливість брати активну участь у різних міжнародних дискусіях і конференціях, налагоджувати ділові зв'язки. Знання ділової іноземної мови дасть змогу фахівцеві зробити значний підйом у кар'єрі або ефективно управляти власним бізнесом.

Викладачу потрібен такий підхід до організації матеріалу: від простого до складного, від тексту до знань, від рецептивного сприйняття до активного, дозування матеріалу, наявність опор, використання проблемних завдань. Робота викладача здійснюється в організації підготовчої роботи; в організації практики складання ділових листів; в організації

самостійної роботи студентів та в організації контролю.

Велике значення в методиці навчання ділового листування займає контролююча функція, що реалізується в таких видах контролю: безперервний; проміжний; підсумковий (по розділу і по курсу в цілому). Об'єктами контролю є передані знання, які формують навички і розвивають вміння. Для ефективності контролю вмінь ділового листа визначені показники рівня сформованості комунікативних умінь ділового листа: відповідність комунікативної задачі; логічність, послідовність, зв'язність та використання етикетних форм ввічливості. Об'єктами контролю виступають знання, навички та вміння ділового листування. А саме оволодіння: діловими та професійними термінами; абрєвіатурами і скороченнями, властивими діловому письму; специфічними граматичними явищами; пунктуацією ділового листа; умовними позначеннями та структурою ділового листа. З огляду на це нами була розроблена й апробована шкала оцінювання за 100-бальною системою.

**Висновки і пропозиції.** Оцінюючи реалістичність поставленого завдання, ми вважаємо за краще говорити про навчання елементів ділового листа у зв'язку з тим, що в умовах вищої школи неможливо навчити студентів у повному обсязі стати фахівцем-діловодом. Тому метою розробленої нами методики є оволодіння найбільш вживаними формами ділової письмової мови та ознайомлення з цілою низкою інших наявних у міжнародній мовній практиці. Дефіцит навчального часу реально компенсується цілями і завданнями розроблених нами правил, але досвід показує, що для оволодіння умінням ділового листування потрібно розумне використання малої кількості часу. Підбиваючи підсумки, ми можемо сказати, що розроблена методика є ефективною, життєздатною. Вона може бути успішно застосована і в інших типах навчальних закладів. Основи методики навчання елементів ділового листа англійською мовою можна використовувати під час створення курсів з ділового листування іншими іноземними мовами.

### Література:

1. Лесохіна Т.Б., Сімакова Е.Ю. О преемственности между средней школой и вузом в контексте современной письменной коммуникации. *Иностр. языки в школе*. 2002. № 5. С. 62–68.
2. Панферова Е.Ю. Обучение деловому письму на иностранном языке в магистратуре неязыкового вуза. *Современные проблемы науки и образования*. 2015. № 2–2. URL: <http://www.science-education.ru/article/view?id=21948> (дата звернення: 15.09.2019).
3. Федюрко С.Ю. Основные требования к языку и стилю делового письма. *Материалы XXXVI отчетной научной конференции ВГА*. Воронеж. 1998, С. 166–167.