

ПИСЬМЕННОЕ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

В статье анализируется актуальная проблема обучения письменному деловому общению на английском языке, рассматриваются особенности и отличия письменного делового общения от других форм деловой коммуникации, даются рекомендации по эффективным методикам обучения данному виду деятельности.

Ключевые слова: письменное деловое общение, деловая переписка, деловые письма, контракты, письменные упражнения, коммуникативные навыки.

В настоящее время в связи с развитием международных экономических и коммерческих отношений и растущей потребностью в деловом общении на английском языке, знание делового английского языка для многих специалистов, предпринимателей и сотрудников международных компаний становится жизненно важной необходимостью. При этом умение общаться и вести деловую переписку на английском языке часто определяет уровень профессионализма того или иного сотрудника.

Опыт показывает, что нельзя полностью разделять устную и письменную речь в сфере делового общения. Как правило, знания и умения в области ведения деловой документации оказывают существенную помощь в развитии навыков ведения телефонных разговоров, личных бесед на профессиональные темы и деловых переговоров. Если правильно определить цели обучения письменной речи в сфере делового общения, учитывать роль письма в развитии других умений, эффективно использовать упражнения, полностью соответствующие цели, и выполнять их на подходящем этапе обучения, то постепенно и устная речь в деловом общении станет свободнее, логичнее и правильнее.

Прежде чем перейти непосредственно к теме данной статьи, рассмотрим некоторые общие особенности изучения делового английского языка.

1. Деловой английский язык и английская деловая лексика в каждой отрасли имеют свою специфику. Английская деловая лексика, которая нужна, например, финансовому менеджеру, может сильно отличаться от той, которая необходима маркетологу или медику. Кроме этого, некоторые термины и выражения в разных отраслях могут иметь различное значение. Поэтому обучение деловому общению на английском языке для каждой отрасли должно отличаться, и создать единый курс делового английского языка, который удовлетворял бы потребностям специалистов всех специальностей, просто невозможно.

2. Для правильной интерпретации многих терминов и выражений английской деловой лексики необходимы профессиональные знания. Поэтому качественное освоение терминов и выражений делового английского языка происходит, в основном, в процессе работы или во время учебы по специальности. Например, любой бухгалтер с легкостью поймет, что такое “нематериальные активы”, ему останется только найти корректный перевод “intangible assets”. Другому же специалисту, не имевшему дело с финансовой терминологией, такое определение ни о чем не говорит. Ему необходимо, в первую очередь, разобраться с самим понятием “нематериальные активы”.

Еще одна особенность делового английского языка заключается в том, что вне зависимости от того, в какой сфере бизнеса человек работает, для успешного освоения английской деловой лексики у него, в первую очередь, должен быть заложен словарный запас и коммуникативные навыки общеразговорного характера. Деловой английский язык, или бизнес-английский (Business English) – это всего лишь определенный набор фраз и понятий, являющихся надстройкой над общеразговорным английским языком. Чтобы применять и понимать английскую деловую лексику, необходимо как воспринимать английскую речь на слух, так и уметь строить правильные предложения, то есть владеть культурой письменной деловой речи.

Исходя из вышесказанного, учебные программы курсов делового английского языка обычно сочетают в себе обучение разговорному английскому языку и английской грамматике с обучением английской деловой лексике и правилам делового общения, а также могут иметь своего рода “ознакомительный курс” по английской терминологии в специализированных областях, таких как финансы, банковское дело, менеджмент, страхование и реклама. На занятиях делового английского языка обычно обсуждаются такие темы, как экономические и политические процессы, имитируются различные ситуации, воз-

никающие при ведении переговоров и телефонном общении на английском языке.

Обычно деловой английский язык предполагает знание основных фраз и понимание следующих специфических элементов:

- деловая переписка и деловая документация на английском языке (письма, контракты, отчеты);
- составление резюме на английском языке (CV);
- телефонное общение на английском языке;
- ведение переговоров и презентаций на английском языке.

Первые два пункта из данного перечня – это элементы ведения письменной деловой коммуникации.

Общеизвестно, что в нашем постоянно развивающемся мире, как никогда, важны навыки письменного делового общения. А так как мировым языком международных отношений признан английский язык, то письменное деловое общение на английском языке является одним из главных требований к современному специалисту.

Письменное деловое общение отличается от других видов делового общения тем, что протекает в письменной форме. Кроме того, именно в сфере письменного делового общения, как ни в одной другой, ярко проявляется такая специфическая особенность процесса деловой коммуникации, как регламентированность, т. е. подчиненность установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, а также профессиональными этическими принципами. Таким образом, мы никак не можем применять правила русского или украинского делового общения к другим языкам.

Умения, необходимые для ведения деловой переписки, относятся к числу базовых умений специалиста любого профиля, без которых он не может существовать сегодня на рынке труда. Оба этих фактора доказывают необходимость формирования у специалистов навыков ведения письменного делового общения.

Система обучения иностранному языку включает три этапа подготовки. Динамика развития речевых умений достигается за счет включения на каждом последующем этапе новых, более сложных сфер и ситуаций, обеспечивающих возможность письменных контактов. Так, на начальном этапе обучения учащийся должен уметь осуществлять деловые контакты на элементарном уровне. Применительно к письменной сфере делового общения деловые контакты подобного рода осуществляются посредством обмена так называемыми этикетными деловыми письмами и письмами-бланками, а также ответами на них. Соответственно, у обучаемых должны быть сформированы речевые умения, необходимые для реализации таких коммуникативных намерений, как информирование, побуждение, отказ, сог-

ласие, уклонение от принятия решения. Эти намерения реализуются учащимися в следующих типах писем:

1) сопроводительное письмо, письмо-подтверждение, письмо-уведомление/известие; эти письма можно назвать этикетными, во-первых, в силу высокой степени их формальности и нормированности, а во-вторых, в связи с выполняемыми ими функциями протокольного характера;

2) просьба, запрос, строго официальное приглашение и ответ на приглашение; эти письма иначе называются письмами-бланками и характеризуются высокой предсказуемостью текстовой структуры и языкового наполнения.

Применительно к сфере письменной коммуникации это означает, что учащийся должен уметь осуществлять письменные деловые контакты с партнером посредством деловых писем различных типов. При этом в ходе обучения у студента должны быть сформированы речевые умения, необходимые для раскрытия следующих более сложных (по сравнению с начальным этапом обучения) коммуникативных намерений: побуждения, жалобы, извинения, согласия, отказа, уклонения от принятия решения. Эти намерения реализуются учащимися в таких типах писем, как заказ, предложение, просьба о встрече, не строго официальное приглашение, жалоба, ответные письма на жалобу (положительный ответ, отрицательный ответ, уклончивый ответ). Все перечисленные типы писем существенным образом отличаются от этикетных писем и писем-бланков в силу того, что, во-первых, они имеют значительно больший объем текста и, во-вторых, отличаются почти полным отсутствием шаблонных фраз, свойственных письмам-бланкам.

Приступая к работе над обучением письменному деловому общению, следует учитывать те трудности, с которыми обычно сталкиваются обучаемые. Прежде всего, нужно помнить об отсутствии у них сформированных навыков и умений работы на родном языке с таким текстом, как деловое письмо. Подавляющее большинство учащихся имеют слабое представление о необходимых для данного курса понятиях, в частности, о структуре текста делового письма, его планировании, выделении главной мысли, второстепенных фактов, деталей. Учащиеся, как правило, испытывают затруднения в формулировании того коммуникативного намерения, которое они стремятся реализовать в тексте. Определив намерение, они не могут на его основе составить план конкретного текста. Опыт показывает, что алгоритм работы обучаемых при написании делового письма формируется в рамках одной из следующих схем:

1) сначала учащиеся пишут весь текст письма на родном языке, а затем переводят его на иностранный язык. При этом они, как правило, не соблюдают англо-русские соответствия де-

ловой корреспонденции, что приводит к стилистической дисгармонии текста делового письма и даже к смысловым ошибкам;

2) учащиеся передают в письме свои мысли на английском языке, не подвергнув их предварительному анализу, не сгруппировав их, то есть при полном нарушении логического плана текста. В результате, подобно потоку мыслей во внутренней речи, процесс написания делового письма происходит неосмысленно и хаотично.

Каждый из этих вариантов написания делового письма свидетельствует об отсутствии навыков работы с текстом, умения логически мыслить, знания лексико-грамматических особенностей русского делового письма и норм построения делового письма на иностранном языке.

Если первая группа трудностей связана с особенностями логико-смысловой структуры текста, то вторая группа имеет непосредственное отношение к стилю. Изучая особенности делового письма, студент фактически знакомится с официально-деловым стилем речи. На первых порах затруднения вызывают и клише, являющиеся нормой делового письма на иностранном языке, и стереотипные выражения и словосочетания, и предложения со сложной структурой, содержащие сложные грамматические обороты. Учитывая новизну предлагаемого к изучению материала, а также разноплановый характер трудностей, целесообразно построить методику обучения деловой письменной речи на основе следующих принципов:

1) работа над логико-смысловой структурой делового письма должна быть обязательным компонентом курса обучения;

2) не следует одновременно вести работу над композиционным и языковым планами текста;

3) в курсе обучения должно быть предусмотрено использование большого количества образцов деловых писем.

Деловые письма пишутся исключительно с целью сообщения информации. При этом пишущий излагает свое намерение в тексте не произвольно, а в определенной последовательности, которая составляет основу для плана того или иного типа писем. Работа над такими планами является отправной точкой методики обучения деловому письму, включающей в себя два этапа.

Цели первого этапа:

– усвоение учащимися последовательности действий при написании конкретного типа

делового письма, то есть, по существу, его плана;

- ознакомление с языковыми средствами, необходимыми для реализации этого плана;
- чтение и анализ образцов деловых писем (в ходе работы над образцом обучаемые получают представление о том, каким образом коммуникативное намерение пишущего материализуется в тексте, какие для этого требуются слова и выражения и каковы особенности их употребления в деловом письме).

Второй этап направлен на первичное закрепление выделенных языковых средств. Для их отработки предлагаются различные, в основном языковые, упражнения. Например:

1. Вставить в письмо недостающие части.
2. Восстановить нарушенную последовательность текста.
3. Переписать текст письма, используя синонимичные выражения.
4. Предложить несколько вариантов завершения текста письма.

Задача второго этапа – подготовить учащихся к третьему этапу обучения, целью которого является организация практики в написании разных типов писем, функционирующих в ситуациях реального делового общения.

Практика показывает, что такая методика обучения письменному деловому общению является наиболее приемлемой в рамках курса иностранного языка в высшем учебном заведении. При обучении письменному деловому общению не следует забывать о нормах английского языка, его строгой регламентированности, и подчеркивать эти различия.

Список использованной литературы

1. Агабекян И.П. Деловой английский = English for business : учеб. пособ. / И.П. Агабекян. – Ростов н/Д : Феникс, 2002. – 319 с.
2. Васильева Л. Деловая переписка на английском языке / Лариса Васильева. – М., 1998. – 352 с.
3. Дреннан С. Деловая переписка на английском языке / Саймон Дреннан, Вера Эрк. – М. : Астрель : АСТ, 2007. – 127 с.
4. Житкова Е.В. Креативное письмо в процессе обучения иностранному языку в вузе / Е.В. Житкова // Вестник Томского государственного университета. – 2009. – № 3. – С. 101–105.
5. Слепович В.С. Business communication : учеб. пособ. / В.С. Слепович. – 3-е изд. – М. : ГИТИС. 2002. – 511 с.

Стаття надійшла до редакції 17.10.2013.

Швец Л.Г. Письмове ділове спілкування англійською мовою

У статті проаналізовано актуальну проблему навчання письмового ділового спілкування англійською мовою, розглянуто особливості й відмінності письмового ділового спілкування від інших форм ділової комунікації, наведено рекомендації з ефективних методик навчання цього виду діяльності.

Ключові слова: *письмове ділове спілкування, ділове листування, ділові листи, контракти, письмові вправи, комунікативні навички.*

Shvets L. Written Business Communication in English

In the article the actual problem of teaching written business communication is being analysed, the peculiarities and differences of written business communication from the other forms of business communication are being considered, and the effective methods of teaching this kind of activity are being recommended.

It is well known that in our ever-evolving world, skills of written business communication are important more than ever before. And as English is the global language of international relations, written business communication in English is one of the main demands to the modern specialist of any branch.

Written business communication differs from other forms of business communication as it takes place in writing. In addition, especially in the area of business communication in writing more than in any other field, such a specific feature of the process of business communication as regimentation is vividly seen, i. e. subordination to the applicable limits, which are determined by national and cultural grounds and tradition, as well as professional ethical principles. The same way, we can not apply the rules of Russian or Ukrainian business communication to other languages and to the English language in particular.

Skills required for business correspondence are among the basic skills necessary for a specialist in every field, without which he can not exist today in the labor market. Both of these factors demonstrate the need for training in management skills of written business communication.

Experience shows that there can not be entirely separate oral and written language in the field of business communication. Typically, knowledge and skills in the field of management of business documents provide substantial assistance in the development of skills for telephone calls, personal conversations on professional issues and business negotiations. If teachers and their students correctly identify the learning objectives of writing in the field of business communication, consider the role of writing in the development of other skills, use the exercises which fully cover the target, perform these exercises and activities them at the appropriate grade level, then speaking in business communication step by step will also become more fluent, logical and correct.

Key words: *written business communication, business correspondence, business letters, written exercises, communication skills.*