

УДК 81'243:378.147

ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ ПИСЬМЕННОГО ОБЩЕНИЯ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ

Статкевич Е. К.

У статті розкриваються особливості формування письмового ділового спілкування. Визначаються типи ділових листів. Розглядається структура ділового листа. Надаються рекомендації щодо ефективних методик навчання письмовому діловому спілкуванню.

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

В статье раскрываются особенности формирования письменного делового общения. Определяются типы деловых писем. Рассматривается структура делового письма. Даются рекомендации по эффективным методикам обучения письменному деловому общению.

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

The article reveals the peculiarities of forming written business communication. The types of business letters are distinguished. Structure of business letter is described. The effective methods of teaching written business communication are recommended.

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

В связи с интенсивным развитием предпринимательской деятельности и созданием совместных предприятий растет число внешнеэкономических и научно-технических связей. Форма делового сотрудничества предполагает обмен информацией посредством письменного делового общения. Умения, необходимые для ведения деловой переписки, относятся к базовым умениям специалиста любого профиля, поэтому возникла необходимость подготовки выпускников технических вузов по ведению письменного делового общения на английском языке.

Деловое письмо – это краткий документ, выполняющий несколько функций и касающийся одного или нескольких взаимосвязанных вопросов. Применяется для связи с внешними структурами, а также внутри организации для передачи информации между физическими и юридическими лицами на расстоянии [5].

Цель данного исследования – изучить особенности делового письменного общения на английском языке и найти практическое применение в технических вузах.

Актуальность исследования заключается в необходимости поиска новой методики формирования письменного делового общения на английском языке.

Согласно Швец Л. Г., система обучения навыкам письменного общения иностранному языку включает три этапа подготовки. На начальном этапе обучения студент должен уметь осуществлять деловые контакты на элементарном уровне. Деловые контакты осуществляются посредством обмена этикетными деловыми 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, согласие, уклонение от принятия решения. Эти намерения реализуются студентами в следующих типах писем:

1. Сопроводительное письмо, письмо-подтверждение, письмо-уведомление / извещение. Эти письма можно назвать этикетными, во-первых, в силу высокой степени их формальности, а во-вторых, в связи с выполняемыми ими функциями протокольного характера.

2. Просьба, запрос, строго официальное приглашение и ответ на приглашение. Эти письма называются письмами-бланками и характеризуются высокой предсказуемостью текстовой структуры и языкового наполнения.

В ходе обучения у студента должны быть сформированы речевые умения, необходимые для раскрытия более сложных коммуникативных намерений: побуждения, жалобы, извинения, согласия, отказа, уклонения от принятия решения. Эти намерения реализуются студентами 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 отличаются от этикетных писем и писем-бланков в силу того, что они имеют значительно больший объем текста и отличаются почти полным отсутствием шаблонных фраз, свойственных письмам-бланкам.

Согласно Швец Л. Г., первый этап обучения письменному общению включает:

- усвоение студентами последовательности действий при написании конкретного типа делового письма, т.е. его плана;
- ознакомление с языковыми средствами, необходимыми для реализации этого плана;
- чтение и анализ образцов деловых писем.

Второй этап направлен на первичное закрепление выделенных языковых средств. Для их отработки предлагаются различные упражнения, например:

- вставить в письмо недостающие части;
- восстановить нарушенную последовательность текста;
- переписать текст письма, используя синонимичные выражения;
- предложить несколько вариантов завершения текста письма.

Задача второго этапа – подготовить студентов к третьему этапу обучения, целью которого является организация практики в написании разных типов писем, функционирующих в ситуациях реального делового общения [3].

Форма письма почти так же важна, как и его содержание, поскольку именно она дает адресатам первое впечатление о вас и вашей компании. Многословное и небрежно составленное письмо создаст дополнительные трудности для вашего партнера или переводчика в понимании его содержания. Поэтому форма письма должна быть четкой, изящной и простой [1, с. 10].

Стандартное деловое письмо может содержать до 15 структурных элементов. Главными элементами письма в порядке очередности их расположения на бланке являются: шапка бланка (адрес отправителя), дата письма, ссылка на предыдущую переписку, указание на конфиденциальный характер письма, внутренний адрес (адрес получателя), строка “для сведения” (указание на желательность ознакомления с письмом конкретных лиц), вступительное обращение, текст письма, заключительное приветствие, подпись, инициалы исполнителей письма, указание на имеющиеся приложения к письму, категория письма и способ его доставки, информация о направлении копий письма, постскрипту. По мнению Мэри де Вриз, такие элементы, как строка “для сведения”, указание на конфиденциальный характер письма, постскрипту, не известны многим адресатам и поэтому не следует ими пользоваться [1, с. 17].

Следует отметить, что язык и стиль деловой переписки с годами меняется. Не стоит применять устаревшие выражения и канцеляризм: *in receipt of our favour, with reference to your letter, in reply to*. Не нужно начинать фразу с предлога: *with regard to your request ... , in connection with ... , in respect ...*. Выражение *Enclosed please find* (к сему прилагаются) устарело, вместо него пишите *We enclose...* и др. [2, с. 8]

Во избежание возникновения недоразумений при написании даты письма, необходимо полностью писать название месяца. Сокращенная дата – *5/3/2014* означает *5 марта 2014 года*, но в США она означает *3 мая 2014 года*. Правильное написание даты: *December 1, 2014 – 1 декабря 2014*.

Существуют определенные особенности в формах обращения в разных странах. В Великобритании, как и в США, имена обычно употребляются без

титулов сразу же после первого знакомства: *Mr. Robert Kingsley, Dear Robert*. В Великобритании к хирургам и дантистам обращаются *Mr., Miss* или *Mrs*: *Mrs. Margaret Andreus, Dear Mrs. Andreus*, а не *Dr. (Doctor)*, как в США. К докторам наук очень часто обращаются *Dr. (Doctor)*, только при исполнении ими своих профессиональных функций, а не в повседневной жизни. В Испании фамилия человека состоит из фамилии отца, за которой следует фамилия матери: *Mr. Juan Antonio Yanez – Barnuevo*. В переписке употребляются обе фамилии: *Dear Mr. Yanez – Barnuevo*. В Италии с фамилией лица обычно употребляются профессиональные титулы, такие, как *Architect* – архитектор (муж.: *Architetto*, женск.: *Architettura*): *Arch. Sophia Andreotti, Dear Arch. Andreotti*. Ученое звание *Dr.* – доктор (муж.: *Dottore*, женск.: *Dottoressa*) используется для любого лица, имеющего степень бакалавра искусств или выше: *Dr. Luigi Penelli, Dear Dr. Penelli* [1, с. 28].

В каждой стране существуют свои правила и представления о способах делового общения. Существуют приемы для эффективного делового общения в США. В американской деловой среде вопрос “*so what is your point*” (*так в чем суть вашего дела*) широко распространен. Дело в том, что американцы предпочитают узнать основную идею дела заранее, чтобы знать, чего ожидать. Если пишете деловое письмо, обозначьте основную цель в самом начале.

Вот пример скрытой подачи основной идеи при обращении к начальнику:

Dear Personnel Director:

On December 10, I was requested by Mrs. Jane Carter from Boston, who used to take a secretary position at your office in Miami. She also worked in the department of...

В этом примере вы видите, что автор, написав несколько предложений, так и не раскрыл сути дела и цели своего обращения. Занятой директор по кадровым вопросам может просто проигнорировать этот запрос. А вот пример, как правильно обозначать цель своего обращения в письме:

Dear Personnel Director:

Would you regard Mrs. Jane Carter as the candidate for the secretary position in our department? She was taking the same position at your Miami office...

Не следует использовать слишком агрессивный стиль. Например: *We must hire a new engineer now. – Мы должны нанять нового инженера немедленно.* Вместо этого нужно описать вашу идею более мягким тоном: *We know current situation is not apt for hiring a new employee, but we really believe we need another engineer. Please let us explain the reasons for that. – Мы осознаём, что текущая ситуация неблагоприятна для найма нового сотрудника, но мы искренне полагаем, что нам необходим ещё один инженер. Пожалуйста, позвольте нам объяснить причины.*

Использование пассивного залога нередко позволяет более ясно выразить вашу мысль, хотя некоторые авторы порой увлекаются его употреблением. Пассивный залог позволяет скрыть действующее лицо или подлежащее в предложении, чтобы написанное выглядело более дипломатично. Например: Активный залог: *Mr. Parker asked that everyone should take away his car.* Пассивный залог: *It has been asked that everyone should take away his car.* В примере с пассивным залогом действующее лицо опускается, так что читатели не смогут прямо обвинить кого-либо в определенных действиях.

Эдвард Бэйлей предлагает использовать пассивный залог в следующих трех случаях: если действующее лицо неизвестно; если действующее лицо не так важно для смысла написанного; если акцент на совершенном действии, а не на лице, которое его произвело. Если ваша идея не укладывается в один из трех вариантов, то лучше употребить активный залог [5].

Таким образом, формирование навыков письменного общения в деловой сфере направлено на то, чтобы помочь будущим специалистам справиться с возможными проблемами письменного профессионального общения. В процессе дальнейшего исследования планируется учесть все рекомендации эффективных методик обучения письменному деловому общению в составлении пакета визуального сопровождения по теме “Деловая корреспонденция” по дисциплине “Деловой иностранный (английский) язык”.

Приведенный выше обзор эффективных методик обучения письменному деловому общению не является полным и исчерпывающим. Однако знание и применение современных тенденций может сделать работу преподавателя со студентами интересной и разнообразной.

Література

1. Де Вриз М. Internationally Yours. Международная деловая переписка как средство достижения успеха / Мэри де Вриз. – М.: Весь Мир, 2001. – 386 с.
2. Деловая переписка по-английски: [практическое пособие] / Редакционно-издательская группа “Эрмис” и предприятие “Грамота”. – М.: Культура, 1993. – 328 с.
3. Швец Л. Г. Письменное деловое общение на английском языке / Л. Г. Швец // Гуманітарні науки. – 2013. – № 4. – С. 35-39.
4. Деловое общение [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Деловое_общение
5. Бэйлей Э. Секреты письменного языка в североамериканской деловой среде [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.skyeng.ru/.../sekrety-pismennogo-yazyka-v-severoamerikanskoj-delovoj..>