

# Розвиток навичок листування під час викладання ділової англійської мови у ВНЗ економічного профілю

**Лариса ЧЕРВІНСЬКА,**

*старший викладач кафедри іноземних мов факультету управління персоналом та маркетингу Київського національного економічного університету імені В.Гетьмана*

Розвиток мовленнєвих навичок студентів під час викладання курсу «Ділова англійська мова» є найбільш ефективним, якщо викладач визначився з проблемними темами курсу та найслабкішими місцями своїх студентів. Якщо визначити ці слабкі місця в світлі того, як студенти прогресують в оволодінні вмінь і навичок усного та письмового мовлення, аудіювання тощо, вбачається абсолютно реальним досить швидко досягти їх поліпшення. Розвиваючи специфічні навички студентів з певних розділів курсу, треба враховувати таке:

1) здатність виконати поставлене завдання (наприклад, написати лист-запит) є більш важливою, ніж володіння загальноприйнятими критеріями грамотності, хоча вони не відкидаються як важливі й необхідні. Концепція доречності має більші вагелі в діловій англійській мові, ніж концепція акуратності, граматичної і лексичної, хоча вона також може використовуватися в певній бізнес-ситуації;

2) деконтекстуалізація завжди тією чи іншою мірою має бути прив'язаною до контексту ситуації в аудиторії, щоб студенти завжди усвідомлювали необхідність оволодіння мовою в процесі аудиторної роботи;

3) використання автентичних матеріалів або реальних ситуацій допоможе поєднати практичні заняття в аудиторії з реальним життям, особливо коли студентів залучають до підбору матеріалів;

4) поточне оцінювання є не менш важливим, ніж підсумково-модульне, оскільки виконання формальних письмових робіт, наприклад з розділу «Ділове листування», є досить важким завданням;

5) чітко сформульована кінцева мета та очікувані досягнення студентів є дуже важливими мотиваторами, оскільки раптовий прогрес або провал часто спостерігається під час викладання курсу.

Ділові листи ще використовуються в багатьох країнах, але все частіше витісняються факсами та e-mails, які, якщо і мають формальний характер, є текстами. Однак ділове листування, швидше за все, нікуди не зникне з деяких причин. По-перше, ділові листи найбільш доречні при формальному знайомстві з компанією, підтвердженні контрактів, висловленні подяки чи поваги, особливо коли вони надру-

ковані на гарному папері. По-друге, вони слугують корисним підґрунтям для важливої електронної або факсової пошти. По-третє, за потреби можна надіслати великий обсяг матеріалів, таких як брошури або зразки. Крім того, у разі виникнення технологічних проблем з факсами або електронною поштою діловий лист залишається єдиним письмовим способом ділової комунікації.

Зазвичай листи використовують для комунікації з іншими компаніями, а не всередині власної компанії. Повільність надходження ділового листа порівняно з факсом або електронною поштою додає йому формальності, адже діловий лист дає більше часу для висловлення ідей.

Студенти досить легко досягають цього рівня формальності, хоча такі формульні вислови, як «I look forward to meeting you next week», уже стали стандартними у ділових листах. Безумовно, дуже корисним є вивчення стандартних формульних висловів під час написання ділових листів, оскільки такі самі формули використовують в інших типах кореспонденції. Урізноманітнення стилю ділового листа студенти легко сприймають і завоюють. Структура та викладення ділового листа можуть варіюватися, але загальноприйнятими є такі:

- блочний зміст (без абзаців), відсутність пунктуації нині є найбільш поширеною формою листа у світі;

- ініціали завжди пишуться з прізвищем над адресою адресата. Наприклад, написання «Mr. Jannings, Sales Manager, Microsoft Corporation» є неправильним. Треба писати: «Mr. K.B. Jannings, Sales Manager, Microsoft Corporation»;

- листи, які починаються «Dear Mr. Jannings», закінчуються «Sincerely yours» або «Yours truly»;

- листи, які починаються «Dear Sir/Sirs» (коли назва компанії або адресата невідома), мають закінчуватися Yours Faithfully. Gentlemen вважається суто американським зверненням, тому не рекомендується для використання в міжнародних комунікаціях (див. схему 1).

Після засвоєння основних правил побудови ділового листа можна запропонувати студентам виконати вправу. Для цього подається діаграма ділового листа без тексту і пропонується заповнити порожні рамки відповідним текстом (ім'я адресата, посада, назва компанії, дата, рекомендації, основний текст листа, ввічливе завершення, додатки до листа). Важливо, щоб студенти засвоїли різницю у

викладенні листа англійською та українською мовами, оскільки вона може бути суттєвою.

### Схема 1

Типовий скелет ділового листа має такий вигляд:

Our ref. Your ref.	Company logo Company address Tel, Fax and e-mail nos.
Name of addressee, incl. initials Position Company's name and address	Date (e.g. May 2, 2009)
Dear Mr/Ms X (no initials)	
Subject line (e.g. order № PQ 733)	
Introductory paragraph, referring to last communication or introducing self or company and introducing reason of writing	
Main body of letter, perhaps divided into several paragraphs	
Polite ending (e.g. I look forward to hearing from you soon.)	
Yours sincerely (if you have the name of the addressee)	
Signature	
Full name typed out Position	
Copies to ... (e.g. cc P Jameson)	
Enc (if there are any enclosure)	

### Зразок діаграми:

a	f
b	g
c	h
d	
e	i
J	
K	
L	
M	
N	
O	
P	
Q	
R	
S	
T	

Наступним кроком може стати написання листа або факсу на запропоновану тему. Викладач описує

детально ситуацію, представляє дійових осіб листа, демонструє попереднє листування. Обов'язково визначає часові рамки виконання завдання, наприклад 15 хвилин. Повідомляє, що передусім оцінюються вміння виконати поставлене завдання, навіть якщо студентам не вистачає часу на перевірку граматичних та лексичних помилок. Наприклад, пан X хоче замовити офісні меблі в компанії-постачальника У, посилаючись на своїх партнерів в Україні, та просить надіслати прайс-лист і каталог, в якому мають бути подані кольорова гама та опис матеріалів, з яких виготовлено меблі.

Далі можна перейти до більш глибокого засвоєння лексичних одиниць ділового листа та моделей речень, характерних для тієї чи іншої частини листа або того чи іншого типу листа. Студентам пропонується набір речень і ставиться завдання визначити, для якого типу ділового листа або факсу вони характерні або в якій частині листа їх правильно вживати. Наприклад, «We apologize for any inconvenience caused» має бути вжито в кінці листа. Позначаємо фрази В – початок, М – середина, Е – кінець.

В – beginning – Further to our recent talk, I am writing to confirm the terms of payment by 30 day Bill of Exchange, D/A.

М – middle – I would be grateful if you could look into this problem as soon as possible.

Е – end – Many thanks in advance.

Після виконання цієї вправи можна запропонувати студентам скласти лист або факс, використовуючи фрази із списку та доповнюючи їх іншими на власний розсуд. Під час оцінювання викладач має вважати пріоритетним уміння студента досягти поставленої мети та впоратися із завданням, а не рахувати кількість помилок. Далі студентам пропонується знайти самими помилки в листах-моделях з певною кількістю навмисних недоречностей для закріплення того, що вже вивчено на певному етапі. На виконання завдання варто встановити час, скажімо 5–10 хвилин. Можна почати з найпростіших помилок, таких як неправильне завершення Yours faithfully, коли лист адресований конкретній особі, або Dear Smith. Важливо враховувати помилки, які роблять самі студенти. Потім можна додати парні листи, тобто лист і відповідь на нього. У першому листі можуть бути помилки в структурі, а в листі-відповіді – у викладенні інформації. Можна додати парні листи з більш складними помилками. Наприклад, нечітке подання інформації, що може викликати негативну реакцію адресата, або використання застарілого стилю чи лексики тощо. Можливі в листах і такі помилки, як побудова довгих речень, які не відповідають стилю (дуже формальні, або, навпаки, неформальні). Щоб ще більше зацікавити студентів і залучити до парної або групової роботи під час вивчення розділу «Написання ділової кореспонденції», викладач може запропонувати їм ознайомитися з ідеальною моделлю листа та внести в нього різні помилки. Наприклад, переставити

абзаци, змінити стиль, додати непотрібну інформацію, смішні коментарі тощо. Після цього інший студент має виправити лист і представити коректуру. Далі можна сфокусувати увагу студентів на окремих деталях листа та запропонувати їм поліпшити лист у процесі групової роботи. З цією метою клас розбивається на дві групи, встановлюється час на виконання завдання – 15 хвилин, після чого розглядається виправлений варіант листа, визначається група-переможець.

Студенти можуть самі оцінити один одного. Для цього пропонується оцінити листа згідно з такими критеріями:

1. Does it look business – like?
2. Is there anything unusual about the layout?
3. What is the message trying to achieve?
4. What do you think happened before the message was written?
5. What do you expect to happen next?
6. Are the ideas within the letter organized into clear, logical paragraphs?
7. What is the plan behind the message?
8. Is the message written in an appropriate style?
9. Is anything too formal or informal?
10. Can you suggest any improvements?
11. Does this letter remind you of any problems you have when writing messages?

До вправ, які викладач пропонує на розвиток умінь написання ділової кореспонденції, можна додати вправи, що тренують навички правильної побудови речення. Умовно назвемо таку вправу «Завершене або незавершене речення». Студентам пропонуються набори речень, з яких половина – граматично та лексично правильно побудовані і завершені.

Наприклад:

1. I am writing in response to your advertisement in today's Planet to apply for the post of Personnel Manager.
2. I am writing in response to your advertisement in today's Planet.
3. As advertized in the Planet on 15 November.
4. With reference to your advertisement which appeared in the Planet.
5. I am writing to apply for the post of Network Administrator, as advertised in the Planet on 15 November.
6. In response to your advertisement in today's Planet for the position of Sales Manager.
7. I am writing in response to your advertisement in today's Planet for the position of Sales Manager.
8. As you will see from the attached CV.
9. I have considerable experience in this area.
10. Although I enjoy my present job.

Студентам надається завдання визначити, які речення є правильними і завершеними, потім пропонується написати модель а Letter of Application, використовуючи фрази зі списку, та додати необхідну інформацію. Така вправа особливо корисна для категорії студентів, які більш-менш володіють

англійською мовою, але недостатньо ретельно опановують програму, вважаючи зайвим оволодіння формальним стилем мови. Перш ніж студенти перейдуть до написання листа, вони мають висловити його ідею. Надалі обговорюються доречність уживання певних речень, сучасність і лаконічність стилю та інші критерії. Пропонується додати до листа CV. На виконання цієї вправи встановлюється час – 30 хвилин. Завдання оцінюється згідно з критеріями, наведеними вище.

Вправи, які розвивають або поліпшують навички ділового листування, викладачі можуть легко розробити самостійно, використовуючи посібники з ділового листування, які є в бібліотеках вищих навчальних закладів.

### Література

1. *Teach Business English*, Sylvie Donna, Cambridge University Press, 2000.
2. *A practical handbook of language teaching*. David Cross. 1992.
3. *Commercial Correspondence*, A.Ashley, 2007.

### Анотації

*У статті розглядаються способи активізації умінь та навичок написання ділових листів, аналізуються найбільш складні випадки та пропонується вправи на розвиток навичок ділового листування англійською мовою.*

*В статье рассматриваются способы активизации умений и навыков написания деловых писем, анализируются наиболее распространенные трудности и предлагаются упражнения для развития навыков написания деловой корреспонденции на английском языке.*

*The article examines the ways of developing business correspondence writing skills, analyses the most common difficulties and offers the tasks to improve business English letter writing.*

### З педагогічної скарбниці. В.Ф. Шаталов

По-різному приходять до школи вчителі, і по-різному складаються їхні долі. Це неминуче, бо диплом педагогічного навчального закладу – всього тільки документ на право прилучення до великої й надзвичайно складної праці. А складність учительської праці в тому, щоб знайти шлях до кожного учня, створити умови для розвитку здібностей, закладених у кожному. Найголовніше – учитель повинен допомогти учневі усвідомити себе особистістю, пробудити потребу в пізнанні себе, життя, світу, виховати в ньому почуття людської гідності, складова якого – усвідомлення відповідальності за свої вчинки перед собою, товаришами, школою, суспільством. Від віри вчителя в можливість кожного свого учня, від його наполегливості, терпіння, уміння вчасно прийти на допомогу залежать успіхи його учнів на важкому шляху пізнання.

Навчати всіх, навчати кожного // Педагогічний пошук / Упор. І.М. Баженова. – К.: Рад. шк., 1988. – С. 128.