



УДК 002.8(001.378):37

МЕТОДИКА НАВЧАННЯ НАПИСАННЯ ДІЛОВОГО ЛИСТА СТУДЕНТІВ ВНЗ

Петльована Л.Л., к. пед. н., доцент
кафедри іноземних мов
Хмельницький національний університет

У статті розглянуто проблему навчання написанню ділового листа англійською мовою студентами ВНЗ. Визначено основні складності, з якими стикаються студенти під час написання ділового листа. Запропоновано методику навчання написанню ділових листів.

Ключові слова: писемне мовлення, офіційно-ділова сфера, текстовий матеріал, рецептивні вправи, репродуктивні вправи, репродуктивно-продуктивні вправи, продуктивні вправи.

В статье рассмотрена проблема обучения написанию делового письма на английском языке студентами вузов. Определены основные сложности, с которыми сталкиваются студенты при написании делового письма. Предложена методика обучения написанию деловых писем.

Ключевые слова: письменная речь, официально деловая сфера, текстовый материал, рецептивные упражнения, репродуктивные упражнения, репродуктивно-продуктивные упражнения, продуктивные упражнения.

Petliovana L.L. METHODS OF TEACHING WRITING BUSINESS LETTERS UNIVERSITY STUDENTS

The article covers the problem of teaching writing business letters in English by university students. The main difficulties faced by students when writing business letters have been identified. The method of teaching writing business letters has been offered.

Key words: written speech, official-business sphere, text material, receptive exercises, reproductive exercises, reproductive and productive exercise, productive exercises.

Постановка проблеми. Стрімке збільшення обсягів і темпів обміну інформацією, прискорений розвиток комп'ютерного зв'язку – головного інструменту професійних контактів – вивели в середині 1990-х років письмову комунікацію на перший план. При збереженні важливості і цінності усного спілкування сьогодні «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».

Незважаючи на те, що телефон і телеграф значно звузили сферу поширення листування і стали конкуруючими засобами зв'язку, лист зберігає свою силу і в наші дні: в соціально-побутовій сфері, зокрема, завдяки тому, що він є найдоступнішим і найдешевшим засобом комунікації розділених у просторі людей, а в професійно-діловій тому, що лист – це документ.

Величезну роль у сучасному міжнародному діловому житті відіграють і розмови по телефону. Але, тим не менше, саме обмін листами (незалежно від того, яким чином вони пересилаються – звичайною або електронною поштою чи за допомогою телефаксу) залишається найбільш економічним і оперативним способом передачі й отримання інформації. І надзвичайно важливо те, наскільки правильно написано

лист. У міжнародному листуванні це значимо втричі. За інших рівних умов (маючи на увазі насамперед змістовну сторону листа) успіху доб'ється той, хто пише свої листи з урахуванням всіх правил, норм і стилів, прийнятих в міжнародному листуванні.

На жаль, число людей в нашій країні, які вільно володіють англійською мовою, до сих пір не велика. А тих, хто може грамотно вести ділову переписку на мові, яка сьогодні є інструментом міжнародного спілкування, ще менше.

Норми усного мовлення далеко не завжди застосовні в листуванні. Листуванню електронною поштою притаманний свій стиль. У діловій комунікації дотримуються різні рівні субординації. Існують правила письмового спілкування з незнайомим і з давнім партнером, порядок звернення до компанії загалом і до окремої особи, до чоловіка і до жінки і т. д.

Формування навичок і вмінь мовленнєвої комунікації є провідною метою навчання іноземним мовам загалом і англійської зокрема. Це набуває особливої актуальності в тих випадках, коли мова йде про оволодіння професією, яка передбачає володіння англійською мовою для здійснення роботи за фахом. Також слід зазначити, що поряд з усним мовленням в ряді випадків необхідне і оволодіння письмовим, причому на тому рівні, який дозволив би майбутнім ви-



пускникам вузів здійснювати повноцінне ділове спілкування на мові, що вивчається. Цілком підтримуємо Л.П. Федоренко, що писемне мовлення є вторинним стосовно до усного, а навички та вміння писемного мовлення формуються на основі наявних здібностей усної мовної комунікації, і її повноцінне формування і розвиток є запорукою розвитку здібностей писемного мовлення на мові, що вивчається [3, с. 45].

Необхідно відзначити, що навчання англійської мови студентів, чия професійна діяльність тісно пов'язана з використанням мовленнєвих навичок і умінь, є невід'ємним елементом формальної підготовки і повинна носити комплексний характер. Введення в навчальний процес дисципліни «Ділова англійська мова» є рішенням цього завдання.

Це передбачає, серед іншого, і розвиток здібностей до ділового спілкування як в усній, так і в письмовій формі. Однак незважаючи на те, що останнім часом почали використовуватися навчальні посібники та методичні комплекси нового покоління, аналіз успішності студентів показує, що говорити про повноцінний розвиток подібних умінь передчасно.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Доцільність і актуальність розробки і створення програм підготовки молоді до життя в нових умовах підтверджується даними ряду дослідників останніх років, які вивчали проблему навчання ділового спілкування (М.Г. Соколова, А.І. Таюрський, І.В. Павлова).

М.Г. Соколова (1997 р.) в своїй роботі виділила таке вміння, як ведення ділових переговорів. А.І. Таюрський (1994 р.) займався питаннями підготовки менеджерів. І.В. Павловою (2000 р.) розроблено курс ділової англійської мови для студентів, в якому, хоча і приділяється увага діловим листам (далі – ДЛ), однак процес навчання в основному будується на різних видах читання автентичних текстів ділового змісту.

Вивчення педагогічних і методичних робіт (Т.М. Лазаренко, І.В. Павлова, М.Г. Соколова, А.І. Таюрський та ін.), наші спостереження та результати анкетування свідчать про те, що студенти орієнтовані на майбутню професійну діяльність у ділових сферах: підприємницькій, управлінській, інженерно-економічній.

Постановка завдання. Мета статті полягає у визначенні основних труднощів, з якими стикаються студенти під час написання ДЛ та запропонувати методику навчання їх написанню.

Виклад основного матеріалу дослідження. Важливим елементом офіційно-ділової сфери, як було сказано вище,

є кореспонденція в різних формах: листи, факси, телеграми, електронні повідомлення. Вміння писемного мовлення в даний час широко затребуване як у професійній, так і в суспільній сферах діяльності.

Епістолярний жанр передбачає дистанційне спілкування за допомогою написання листів різних видів. На думку Л.В. Нижникова, якого підтримують багато вчених, листи поділяються на три види: офіційно-ділові, приватні офіційні і приватні неофіційні. ДЛ в сучасну епоху залишаються важливим джерелом інформації й мають ряд переваг порівняно з іншими засобами ділової комунікації: вони фіксують інформацію, на яку можна послатися згодом, можуть бути засобом передачі конфіденційної інформації та дають можливість вести складні й трудомісткі справи, коли учасники епістолярного спілкування можуть перебувати в різних містах і країнах. Приватні офіційні листи характеризуються особливим способом передачі інформації: вони відображають певну ситуацію і відрізняються єдністю теми, особливим графічним оформленням, композиційною побудовою, документальністю і використанням засобів мовного етикету, який, в свою чергу, є невід'ємною частиною офіційно-ділового стилю англійської мови [2, с. 86].

Більшості майбутніх фахівців, якими є наші студенти, у своїй практичній діяльності доводиться стикатися з листами перших двох видів: офіційно-діловими та приватними офіційними. Особливо слід відзначити той факт, що в наш час роль комунікації за допомогою листування в діловому світі значно зростає. Це пов'язано, насамперед, з розвитком високих технологій, провідне місце серед яких належить мережі Інтернет, яка не тільки спростила ділове спілкування, а й надала безліч нових можливостей для спілкування в процесі професійної діяльності.

Слід підкреслити, що ділове листування відрізняється рядом лексичних і стилістичних особливостей. Її відрізняють інформативність, з одного боку, і лаконічність – з іншого. При цьому згідно із законодавством більшості розвинених держав світу граматичні помилки або стилістичні недоліки позбавляють ДЛ юридичної сили. У зв'язку з цим стає очевидним, що навчання епістолярного жанру студентів має включати знайомство з його стилістичними особливостями, збагачення словникового запасу, а саме термінологічної лексики, а також передбачати практичну роботу над складанням текстів різних ДЛ, якій в цьому процесі повинна відводитися провідна роль.

Лист – це вміння висловлювати свої думки в письмовій формі, дотримуючись пра-



вил орфографії та пунктуації. Серед видів ділової кореспонденції на іноземній мові можна виділити наступні:

- резюме, супровідні та рекомендаційні листи (CV and covering letters);
- передконтрактне листування (лист-запит, лист-пропозиція, лист-замовлення, лист-підтвердження) (enquiry letters, proposals, orders, confirmations);
- листи-повідомлення (notifications);
- листи-рекламації (letters of complaint);
- листи на різні випадки (привітання, подяки, запрошення) (congratulations, thank-you letters, invitations);
- договори, контракти (agreements, contracts);
- форми імміграційних карток, реєстраційних карт в готелі (immigration cards, registration cards).

В даний час прийнято виділяти два основних підходи до навчання іншомовному писемному мовленню: модель, орієнтована на продукт (product-centered approach) – писемне мовленнєве повідомлення (текстовий підхід), і модель, орієнтована на процес створення мовленнєвого твору в письмовій формі (process-focused approach). Виходячи з того, що для ДЛ особливо важливі формальні характеристики тексту, ми пропонуємо покласти в основу навчання перший метод, тобто шлях від аналізу тексту-зразка (при поступовому зменшенні опори на зразок) до створення самостійного писемного повідомлення. Внаслідок цього велике значення для навчання написання ДЛ має відбір текстів. Текстовий матеріал повинен бути ретельно відібраним. Тексти-зразки повинні відображати лексичні, фразеологічні, граматичні особливості, характерні для ДЛ. Інформація, яку містять тексти, повинна відповідати наступним вимогам:

- наявність новизни в прагматичному плані, тобто все те нове, що студенти дізнаються з текстів, повинно слугувати матеріалом для пізнання етносоціокультурної реальності, на фоні якої відбувається міжкультурне спілкування;
- орієнтування на інтереси і потреби студентів [1, с. 73].

Аналіз посібників та підручників, як вітчизняних, так і зарубіжних, показав, що вони містять різноманітні зразки ДЛ, однак система вправ потребує доповнень. Найчастіше укладачі тих чи інших НМК не проводять грані між комунікативними і умовно-комунікативними вправами, не включають вправи, спрямовані на формування вмінь зіставляти факти, коментувати їх, аргументувати, викладати матеріал/факти зв'язано та послідовно.

Ми вважаємо, що система вправ повинна включати рецептивні та експресивні вправи, останні, в свою чергу, можуть поділятися на репродуктивні, репродуктивно-продуктивні та продуктивні. На нашу думку, подібна класифікація краще відображає психологічний процес засвоєння матеріалу на основі текстового підходу та характеристику вправ за способом виконання. Розглянемо дану систему вправ на прикладі супровідного листа.

1. **Рецептивні вправи**, направлені на сприйняття тексту-зразка та на його наступний аналіз. Метою даних вправ є виявлення та усвідомлення студентами особливостей змісту, мовлення, стилю та оформлення ДЛ, включаючи соціокультурний компонент.

До комплексу ми включили декілька рецептивних вправ, направлених на аналіз структури та стилю ДЛ, та одну вправу, направлену на ознайомлення з особливостями англійського та американського варіантів ДЛ.

Вправа 1

Match the number with the name of the part of the letter.

Вправа 2

Read the following letters. Letter A is an application letter for a job and Letter B is a letter to a friend. Then answer the following questions:

– What is the purpose of writing these two letters?

– What is the difference between the application letter and a letter to a friend?

(Compare their structure, content, words and expressions used in each of them)

Вправа 3

Match the forms of address 1–4 to the people a–d.

1 Dear Sir or Madam

2 Dear Mr Smith

3 Dear Ms / Mrs / Miss Biggs

4 Dear Pierre

a. a man whose surname you know

b. someone you know quite well

c. a person whose name you do not know

d. a woman whose surname you know

Вправа 4

Read the covering letter below and answer these questions.

a. What job do you think the writer is applying for?

b. What kind of organization does he want to work for?

c. How well does he 'sell' himself?

Вправа 5

The letter is divided into four paragraphs. In which paragraph (1–4) does he:

a. state his enthusiasm and interest?



- b. say when he could be interviewed?
- c. show that he knows something about the organization he wants to work for?
- d. say how he heard about the job and state his interest in it?
- e. describe his practical work experience?
- f. include details of experience or relevant skills?

Вправа 6

Read two letters. Mark the letter in an American variant of the language. Underline all differences that you will find out between two letters.

2. Репродуктивні вправи – це вправи з максимальною опорою на зразок. Це можуть бути вправи на заповнення пропусків, доповнення речень, об'єднання речень в абзаци, логічне перегрупування речень в абзаци. Наявність комунікативного завдання у вправах даного типу не обов'язкова. Метою даних вправ є оволодіння мовленнєвим матеріалом для послідувального створення власного висловлення, тренування структури, пунктуаційних та стилістичних особливостей ДЛ, а також вміння послідовно викладати зміст.

Вправа 1

You write a letter to a firm and you address it:

- a) to a concrete person in a firm
- b) rather to a firm than to an individual

Write your salutation and a complimentary close for each of these cases.

Вправа 2

Rewrite the letter arranging all its parts in a logical order.

Вправа 3

The sentences given below have been left out of the following letter. Rewrite the letter putting the sentences back in appropriate places.

Вправа 4

From the previous exercises write out at least two sentences that help to express the following ideas:

- я хотів би прийти на співбесіду;
- я маю відповідну кваліфікацію;
- я хочу одержати посаду.

Вправа 5

Fill in the gaps in the letter using the words from the list below.

Вправа 6

Rewrite the letter correcting mistakes that have been done in all parts of the letter. It can be both mistakes in style, grammar and in punctuation [4, с. 36].

Досить велика кількість репродуктивних вправ пояснюється тим, що на прикладі супровідного листа – першому виду ДЛ, який вивчають студенти – вони засвоюють характерні особливості ДЛ загалом. В інших комплексах частка цих вправ менша.

3. Репродуктивно-продуктивні вправи націлені на використання студентами при складанні текстів матеріалу, який вони засвоїли в попередніх вправах, для вирішення комунікативних завдань в заданих ситуаціях за наявності опор. Використовуються різні опори: вербальні (ключові слова, фрази та вирази, план) та вербально-винахідні (логічна схема висловлювання, оголошення). Їх метою є вдосконалення вміння логічно, зв'язано складати текст листа, дотримуватись стилю, правильного оформлення; формування вміння доводити та аргументувати (для листа-скарги).

Вправа 1

Here is a letter of application for a job written by your friend. He asked you to correct some mistakes that he had done. There are no grammar mistakes, but there are mistakes of other kinds:

the punctuation is wrong;

– the style is too informal;

– some of the information is irrelevant;

– conventions are broken, e. g. of address, salutation, position of sender's name.

There are similar mistakes on the envelope. Correct them.

In pairs, study it carefully and discuss the mistakes. Then write the letter of application for a job. Include where you saw the advertisement, and say briefly why you are interested in the job and what your qualifications are. Conclude by asking for further details and/or an application form.

Вправа 2

Read the following advertisement and then the sample answer below. Discuss with a partner what the main problem with the answer is. Then work together and rewrite it in a more appropriate way.

Вправа 3

You help your friend to write an application letter for a job. You have already written a rough copy of the letter and now you have to write a final variant. So read the rough copy of an application letter. Rewrite it, reorganizing the notes into the right order. Correct the mistakes in the letter. Add the information you think can be necessary here and exclude all unnecessary things.

Вправа 4

You see the following job advertisement in a local newspaper. You are quite interested but would like some extra information.

Read carefully the advertisement and the notes which you have made below. Then write your letter:

a) saying why you think you would be particularly suitable for this job;

b) asking for extra information as suggested by the handwritten notes below.



Вправа 5

You have found a position of a guide with English-speaking tourists. Some days ago you have written the beginning and the end of the letter. And now you decide to write an appropriate body of the letter.

Вправа 6

You are looking for a job of a computer designer in one of the European companies. You have to complete the following application for a job using the cue words provided [4, с. 67].

4. **Продуктивні вправи** – пропонують творчі рішення ситуації студентами. Вони забезпечують новизну ситуації, певний рівень мовленнєвої активності та самостійності того, хто пише, вербальне та структурне різноманіття його висловлювань.

Продуктивні вправи потребують нових логічно-змістових рішень, що призводять до знаходження нешаблонних засобів вираження думки, до творчих рішень проблеми. Метою цих вправ є вдосконалення вміння викладати матеріал/факти зв'язно та послідовно, обирати стиль письмового повідомлення в залежності від ситуації спілкування, вміння планувати своє повідомлення, вміння порівнювати та зіставляти факти, вміння повідомляти та запитувати інформацію, вміння коментувати явище та висловлювати свою думку. Ці вправи мають творчий, продуктивний характер та потребують від студентів вміння висловлювати свої думки в письмовій формі без безпосередньої опори на вербальні елементи. В якості основних параметрів мовленнєвих (за нашою класифікацією – продуктивних) вправ виділяють також вмотивованість мовленнєвого вчинку, складність, зв'язність матеріалу та напруження мислення. Найважливішим засобом мотивації навчання є ситуація. Ми намагались створити мовленнєві ситуації у наших продуктивних вправах за допомогою моделювання проблемних ситуацій, які повинні викликати у студентів бажання і необхідність користуватись мовою як засобом спілкування.

Вправа 1

Choose one of the advertisements and try to write your own application letter.

Вправа 2

You have seen the following advertisement in the newspaper. Write your application letter expressing your desire to take one of the position.

Вправа 3

You have a resume that shows your rich experience and high qualification as an interpreter. Some days ago you saw an advertisement that offered a position of an interpreter in Intourist [4, с. 79].

Для створення комплексу вправ ми намагались якомога повніше проаналізувати такий вид мовленнєвої діяльності, як письмове мовлення. Для цього ми проаналізували літературу, присвячену цій проблемі, а також намагались узагальнити досвід викладачів. До комплексу були включені автентичні тексти, які відповідають темам, що вивчаються студентами в університеті з дисципліни «Ділова англійська мова». Матеріали для вправ були взяті із зарубіжних посібників, але була змінена їхня послідовність.

Висновки з проведеного дослідження.

З наведеного вище можна зробити наступні висновки: навчання діловому листуванню студентів вузу є обов'язковою умовою їх успішної професійної інтеграції на сучасному ринку праці. Знання законів іншомовної ділової комунікації дозволить фахівцям різних сфер брати участь у міжнародних заходах, активніше налагоджувати зв'язок із бізнес-партнерами, отримати роботу в іноземних фірмах або відкрити своє власне спільне підприємство.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Алина И.А. Обучение написанию делового письма учащихся 10–11 классов школ с углублённым изучением иностранного языка / И.А. Алина, М.Ю. Вакаева // Санкт-Петербург : КАРО, 2003. – С .68–81.
2. Нижникова Л.В. Письмо как тип текста.: диссертация ... кандидата филологических наук: спец. 10.02.04 «Германские языки» / Л.В. Нижникова. – Одесса, 1991. – 159 с.
3. Федоренко Л.П. Закономерности усвоения родной речи : [учеб. пособ.] / Л.П. Федоренко. – М. : Просвещение, 1984. – 159 с.
4. Jon Naunton, Mark Tulip ProFile (Pre-Intermediate) SB. Oxford University Press, 2011. – 144 pp.