

Лобанова В. А., ст. викладач,
Копытько Т. В., ст. викладач,
кафедра іноземних мов факультету
управління персоналом та маркетингу

ДІЛОВИЙ ЛИСТ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ ІНОЗЕМНІЙ МОВИ У ВНЗ

На сьогодні, коли стрімко розвиваються міжнародні економічні зв'язки і поширюються ділові контакти із зарубіжними партнерами, дуже високо цінується вміння вести ділове листування. Як показує практика, в багатьох компаніях при прийомі на роботу перевага віддається тим фахівцям, які, окрім певних професійних знань, мають навички профільно-орієнтованої мовної підготовки, у тому числі й ділового листування англійською мовою.

Нові економічні умови зумовили потребу у фахівцях нового рівня, що мають високу професійну й мовну підготовку, здатних успішно працювати на спільних підприємствах і в зарубіжних компаніях.

Останнім часом у багатьох немовних ВНЗ України вивченню іноземної мови стали приділяти більше уваги. Все частіше робиться акцент на викладання курсу ділової англійської мови, з обов'язковим навчанням ведення ділового листування. Поза сумнівом, що такий курс представляє великий інтерес і для економічних ВНЗ, і зокрема для КНЕУ.

Враховуючи, що ефективний процес формування умінь і навичок ділового листа можливий на рівні, коли у студентів уже є певний обсяг знань граматики і лексики, нам видається доцільним починати навчання ділового листування на 2 курсі.

На першому етапі студенти знайомляться з культурою ведення ділового листування і загальноприйнятими вимогами, що пред'являються до складання, оформлення та зовнішнього вигляду ділового листа. Розглядаються види формату («block, semi — block; and indented») і їх особливості. Звертається увага на те, що кореспонденція, що направляється потенційному партнерові, є дуже важливою ланкою встановлення майбутніх контактів, підписання контрактів і так далі. Діловий лист має дві важливі особливості. З одного боку, це послання інформації адресатові, з іншого боку — це посланець, який передає імідж того, хто пише цей лист, імідж фірми або підприємства. За інших однакових умов, маючи на увазі, передусім змістовну сторону листа, успіху доб'ється той, хто пише листи з урахуванням усіх правил, норм і стилів, прийнятих у міжнародному листуванні.

Лист має бути написаний грамотною англійською мовою, бути лаконічним і чітким по структурі, ясным і зрозумілим за змістом, і справляти хороше враження. Іншими словами, перед укладанням листа стоїть завдання написати лист, який в умовах безлічі пропозицій, отриманих у листах з різних країн, став би конкурентоздатним і вигравав з психологічної точки зору, тобто, за оформленням, структурою тексту й за іншими ознаками.

Роз'яснюючи студентам особливості мови ділового листа, доцільно згадати, що в діловій комунікації дотримуються різних рівнів субординації. Існують правила письмового спілкування з незнайомим і з давнім партнером, порядок звернення до компанії у цілому і до окремої особи, до чоловіка і до жінки, і т. д. Свій стиль властивий і листуванню по електронній пошті.

Знайомлячи студентів з основними положеннями і вимогами до складання ділових листів, рекомендується звернути особливу увагу на наступне:

1. Діловий лист повинен мати жорстку логічну структуру і будуватися за єдиною схемою: введення, головна частина, завершення. Текст листа має бути розбитий на смислові абзаци, що полегшує сприйняття інформації.

2. Пропозиції мають бути недовгими і легкими для сприйняття.

3. Формулювання — чіткими, такими, що виключають різне тлумачення. Рекомендується уникати використання ідіом, або, принаймні, відноситися до них з обережністю, щоб уникнути помилкового тлумачення.

4. Існує набір стереотипних англійських фраз-кліше, котрі використовуються на письмі. В той же час, бажано враховувати, що ділове письмо сьогодні суттєво відрізняється від того, як писали, скажімо, десять років тому, в епоху панування типових і трафаретних текстів. Крім того, стиль ділового листа англійською мовою істотно відрізняється від вітчизняної кореспонденції, яка досі зберігає казенно-бюрократичний характер, і по можливості уникати надмірної офіційності. Наприклад, *as per your request, please find enclosed herewith a check in the amount of \$100*. Такі вирази, як «herewith» і «as per», нічого не додаючи до змісту висловлювання, роблять його сухим і важким для сприйняття. Цю ж думку можна виразити по-іншому: *As you requested, I am enclosing a check for \$100*. Це і більш точно, і зрозуміло, і більш приємно. Для переконливості можна навести приклад двох листів одного і того ж змісту і запропонувати студентам оцінити, наскільки сухо і неприродно звучить один з них, тоді як при читанні іншого такого відчуття не виникає.

5. Текст листа має бути обов'язково вичитаний на предмет наявності орфографічних, граматичних, друкарських та інших помилок.

Керівництвом для студентів може стати правило трьох «С» — clarity (ясність), conciseness (стислість), courtesy (ввічливість). А саме:

- 1) струнка і продумана структура з листа, що робить лист ясным для сприйняття;
- 2) точна і правдива інформація, з коректними даними;
- 3) простота у викладі думок;
- 4) стислість;
- 5) делікатність і ввічливість у зверненні до одержувача листа;
- 6) позитивний настрій.

Навіть, якщо лист є відповіддю на негативну поведінку іноземного партнера, наприклад, недотримання термінів платежу, невиконання своїх зобов'язань або які-небудь інші дії, починати лист рекомендується з фрази, яка могла б дещо пригасити виниклу ситуацію. Після цього доречно виразити подив з приводу дій іноземної сторони і жалкування за тим, що сталося. У будь-якому випадку, в листі не повинно відчуватися різкого і жорсткого тону.

В ідеалі діловий лист має бути лаконічним, ясным і зрозумілим, бути шанобливим до компанії й країни адресата, іншими словами, відповідати сучасним вимогам ділового листування. Існує одне золоте правило: ніколи не відправляти лист, якщо ви самі не задоволені ним.

Щоб написати такий лист, від майбутнього випускника ВНЗ знадобиться не лише уміння грамотно виражати свої думки іноземною мовою, але й певні навички ведення ділового листування. Це вказує на необхідність, корисність і потребу вивчення основ ділового листа у рамках викладання іноземної мови у ВНЗ.

Література

1. Деловая переписка на англ. языке по тематическим разделам Издательство Pannjnart Kft. Budapest, 2000 (под. ред. В. И. Купцова).
2. Практическое пособие «Деловая переписка с иностранными фирмами» Москва, «Имидж», 1999 Lin Lougheed. Business Correspondence (Letters, Faxes, and Memos) T. Shirley. Model Business Letters, E-mails & Other Business Documents W Ferrier Mavor. English for Business Mary A. De Vries. Internationally Yours.
3. Международная деловая переписка как средство достижения успеха, Москва, 2001 Philip C. Kolin. Successful Writing at Work. A. Ashley. Oxford Handbook of Commercial Correspondence.