

УДК 81.1:81.271

DOI 10.58649/1694-8033-2024-3(119)-67-71

АБДИМОМУНОВА А.О., САМСАЛИЕВ А.М.

Ж. Баласагын атындагы КУУ,

Билим берүүдөгү заманбап маалыматтык технологиялар институту

АБДИМОМУНОВА А.О., САМСАЛИЕВ А.М.

КНУ имени Ж. Баласагына,

Институт современных информационных технологий в образовании

ABDIMOMUNOVA A.O., SAMSAALIEV A.M.

KNU named after J. Balasagyn

Institute of modern information technologies in education

АНГЛИС ТИЛИНДЕ ИШКЕРДИК КАТ АЛЫШУУ КӨНДҮМДӨРҮН ӨНҮКТҮРҮҮ

РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

DEVELOPMENT OF BUSINESS CORRESPONDENCE SKILLS IN ENGLISH

Кыскача мүнөздөмө: Бул макалада бизнес кат жазуу көндүмдөрүн өздөштүрүүнүн маанилүүлүгү талкууланат. Расмий каттардын түрлөрү берилет. Каттарды жана арыздарды жазуу эрежелери баяндалат.

Аннотация: В статье рассмотрена важность овладения навыками деловой переписки. Приведены разновидности официальных писем. Охарактеризованы правила написания письма и заявления.

Abstract: The importance of mastering the skills of business correspondence is considered in the article. Some types of formal letters are proposed. The rules of writing the letter of complaint are characterized.

Негизги сөздөр: иштиктүү кат; расмий кат; арыз каты.

Ключевые слова: деловая переписка; официальное письмо; письмо-заявление.

Keywords: business correspondence; formal letter; letter of complaint.

В современном мире остро стоит необходимость в разносторонне образованных людях, которые свободно владеют навыками устной и письменной речи. Профессиональные, деловые и личные контакты требуют от человека способности выражать свои мысли как устно, так и письменно. Однако практика показывает, что немногие умеют эффективно общаться, строить дружеские связи и поддерживать долгосрочные отношения. Это свидетельствует о том, что развитие коммуникативных навыков является одной из ключевых задач современной школы. В условиях, когда дети часто увлекаются боевиками и детективами, что может способствовать развитию агрессии и жестокости, важно пробудить интерес к родному языку, научить их правильно слушать, говорить, сочинять и писать.

Психолого-педагогические исследования выявили серьёзные проблемы в процессе обучения письменной речи в школе. Младшие школьники, старшеклассники, а затем и студенты зачастую не способны самостоятельно создавать тексты, которые бы точно передавали их мысли и чувства. Это связано с тем, что школьная практика, особенно на начальной ступени обучения, не уделяет должного внимания специфике развития письменной речи и не учит детей строить осмысленные и самостоятельные высказывания. Задача учителей начальных классов заключается в том, чтобы научить детей выражать свои мысли. С самого начала важно прививать школьникам навыки содержания, четкости и логичности в высказываниях, а также бороться с пустословием, неорганизованностью речи и речевыми ошибками. Для этого учителя должны применять творческий подход, используя современные педагогические технологии, такие как личностно-ориентированное и дифференцированное обучение, проблемное обучение, технологии развития речевой активности и различные методы для развития коммуникативных способностей [7].

Английский язык, будучи языком международной дипломатии, требует высокого уровня владения от студентов, особенно будущих дипломатов. Для соответствия профессиональным требованиям многие специализированные дисциплины на нашем факультете преподаются на

английском языке. Это помогает студентам связать учебный процесс с будущей профессиональной деятельностью. Основной целью преподавания на английском языке является формирование у студентов ключевых языковых и коммуникативных навыков по их специальности. В своей профессиональной деятельности они должны уметь вести переговоры, понимать устную и письменную речь, работать с документацией и письмами, а также обладать навыками публичного выступления на английском языке. Помимо этого, дипломатическая работа предполагает владение переводческими навыками. Таким образом, преподаватели английского языка обязаны обучать студентов всем аспектам владения языком: устной речи, письму, чтению и аудированию, основываясь на материалах, связанных с их специализацией [8].

Профессиональную компетентность и деловые качества сотрудника любой крупной международной компании характеризует умение правильно составить деловое письмо на английском языке. Деловой английский характеризуется достаточно узкой сферой употребления [3]. Изучение основ деловой переписки – это уникальная возможность для студентов повышения уровня владения английским языком в профессиональной деятельности, увеличения потенциальной возможности карьерного роста, умения налаживать контакты с зарубежными партнерами, осуществлять деловую переписку с клиентами, коллегами или сотрудниками [1].

Деловые письма наиболее уместны при формальном знакомстве с компанией, подтверждении контрактов, благодарности, уважения или жалобы. Во-вторых, они служат полезной основой для важной электронной или факсовой почты. Кроме того, в случае возникновения технологических проблем с факсами или по электронной почте деловое письмо остается единственным письменным способом деловой коммуникации.

В современном международном бизнесе умение писать деловые письма на английском языке является очень важным умением, поскольку сотрудничество просто невозможно без взаимопонимания. Существуют четкие правила ведения деловой переписки на английском языке, однако деловые письма имеют очень широкую классификацию, а потому очень специфичны. Для разных видов деловой переписки требования значительно отличаются. Еще больше расхождения в правилах оформления деловых писем на украинском и английском языках [2].

При обучении деловой переписке следует учитывать немало аспектов, а именно:

- правила, этикет и особенности деловой переписки;
- классификация, типы, виды и стили писем (например: электронное письмо, служебная записка, запрос и ответ, жалоба и извинения, пресс-релиз, отчет, письмо-предложение, рекламное письмо, рекламация, резюме, сопроводительное письмо, факсы, телеграммы);
- структура делового письма, обращения, заключительные фразы, подпись, приложения, копии и т.п.;
- наиболее общеупотребительные фразы и выражения, клише, жаргонизмы, сленги, аббревиатуры, специальная лексика, сокращение, терминология, особенности англоязычного эпистолярного жанра;
- орфография, грамматика, правописание, пунктуация и многое другое. Существует множество видов деловых писем, при написании которых следует соблюдать соответствующие правила.

Пишущий на английском языке использует знаки препинания для того, чтобы выразить на письме те особенности членения речевой цепи средствами просодии, которые отражаются в его внутренней речи в процессе создания текста. Соотнося каждый знак препинания с соответствующим ему комплексом просодических параметров, читающий восстанавливает авторскую сегментацию потока речи, что позволяет ему глубже проникнуть в замысел автора. Следует напомнить в этой связи, что в научном тексте, в котором преобладает функция сообщения, расстановка знаков препинания имеет более строгий характер, чем в тексте художественном, где главную роль играет функция воздействия. Это в значительной степени облегчает задачу читателя [9].

Письмо – это способность выражать свои мысли на письме, соблюдая правила орфографии и пунктуации. В деловой переписке на иностранном языке выделяют несколько основных видов:

- резюме, сопроводительные и рекомендательные письма (CV и cover letters);
- предконтрактная переписка (запросы, предложения, заказы, подтверждения) (enquiry letters, proposals, orders, confirmations);
- письма-уведомления (notifications);
- письма-рекламации (letters of complaint);

- письма для различных случаев (поздравления, благодарности, приглашения) (congratulations, thank-you letters, invitations);
- договоры и контракты (agreements, contracts);
- формы иммиграционных и регистрационных карт в отелях (immigration cards, registration cards).

Деловые письма включают в себя коммерческое письмо (Sales Letter), письмо-заявление (Application Letter), письмо-жалобу (Letter of Complaint), письмо-поручение (Order Letter), письмо по урегулированию споров (Adjustment Letter), письмо-запрос (Inquiry Letter), письмо-напоминание (Follow-up Letter), рекомендательное письмо (Letter of Recommendation), письмо-подтверждение (Acknowledgement Letter), заявление об увольнении (Letter of Resignation) и т.д.

В рамках курса «Деловой английский» обучение деловому общению организуется по двум направлениям: тренировка устной речи и развитие навыков делового письма. Хронологически можно разделить три ступени образования: начальное, среднее и высшее. На начальном этапе мы рекомендуем заполнять простые регистрационные формы, карточки и бланки, для чего достаточно знания языка на уровне A1-A2 общепринятой европейской шкалы знания иностранных языков. Учащиеся хорошо выполняют задание: большая часть выявленных ошибок — орфографические (транслитерационные). Промежуточный этап предполагает освоение «блочной» структуры делового письма, включая дату написания, адрес отправителя/получателя, тело письма, обращение, тело письма, заключение и приложения (при их наличии). Вопреки общепринятой методике, мы не практикуем создание русской версии делового письма, так как считаем, что это занимает много времени. Практика показывает, что двуязычного параллельного текста достаточно, чтобы студенты усвоили логическую структуру преддоговорной переписки на английском языке и по аналогии создали собственное письмо. На этом этапе очень важно объяснить особенности использования вариантов приветствия и закрытия письма, стилистические различия делового и разговорного стиля, языковые клише, фразеологизмы. Основные трудности, с которыми сталкиваются студенты на этом этапе: недостаток словарного запаса, неумение логически и лаконично формулировать свои коммуникативные намерения в письменной форме, грамматические ошибки, переход устных лексических единиц в формально-деловой стиль английского письма. На продвинутом этапе обучения деловому письму будущие бакалавры туризма осваивают составление профессиональных деловых писем: резюме и сопроводительных писем, соглашений и контрактов. На этом этапе изучения английского языка студенты понимают структуру и особенности текста делового письма, что окажет большую помощь при создании резюме на основе русской версии. Основная задача для студентов — заполнить в резюме на английском языке часть, связанную с описанием личных качеств и навыков.

Дополнительные задачи, с которыми сталкиваются студенты, заключаются не только в выборе правильных эквивалентов при переводе, но и в определении тех качеств личности, которые наиболее подходят выбранной вакансии. Написание рекомендательных и сопроводительных писем — еще один компонент углубленного обучения деловому письму. Сопроводительное письмо к резюме — это документ, который показывает лучшие качества кандидата на вакансию и впечатляет работодателя. Студентам следует сообщить, что подача сопроводительного письма для трудоустройства в англоязычных странах является дополнительным преимуществом для заявителя. Титры распространены в западных странах и почти неизвестны в России. В отличие от англоговорящих рекрутеров, местные кадровые агентства не требуют сопроводительных писем при подаче резюме. Для отработки навыков письма данного вида корреспонденции мы предлагаем упражнения на замену, а также упражнения на восстановление утраченной структуры письма. Кроме того, учащимся предлагается выбрать наиболее подходящее окончание англоязычного высказывания и найти орфографические, грамматические и стилистические ошибки. Чтение, перевод и составление контрактов и соглашений на продвинутом этапе изучения делового письма на английском языке требует от студентов профессиональных языковых навыков и способности свободно ориентироваться в конкретной юридической лексике и туристической терминологии. На этом этапе в преподавание вводятся элементы «юридической лингвистики». Термин «юридическая лингвистика» был введен в науку в 1976 году немецким филологом Адальбертом Подлехом [5]. Он считал юридическую лингвистику «совокупностью всех методов и результатов исследований, связанных с соотношением языка и правовых норм, отвечающих требованиям современного языкознания». Важным условием успешного обучения является знание юридической терминологии

туристической отрасли. Рекомендуем двусторонний перевод типового туристического договора на английский язык на уровне владения иностранным языком C1.

Каждое из указанных писем имеет свою структуру и правила написания.

Рассмотрим правила написания письма-заявления или жалобы. Письма-жалобы пишут тогда, когда, прежде всего, нужно выразить недовольство определенной продукцией или предоставлением определенной услуги. Несмотря на то, что это письмо-жалоба, все же не следует быть слишком резким. Язык, используемый в листах-жалобах, зависит от того, пишут ли письмо в умеренном тоне или в более строгом тоне.

Конечно, как и любое официальное письмо, письмо-жалоба начинается обращением. При этом следует заметить, что начинающиеся письма, например Dear MrJones (т.е. нам известно имя человека), заканчиваются фразой Yours sincerely. А письма, начинающиеся DearSir/Madam, заканчиваются Yours faithfully.

Лучший способ начать письмо – это сразу обозначить его цель. Такой подход называется прямым и задает тон всему последующему тексту, сразу привлекая внимание читателя и ясно излагая суть вопроса.

При обучении написанию деловых писем важно освоить стандартные фразы, которые позволяют уверенно вести переписку, меняя лишь содержание письма. Эти шаблонные формулы используются как в начале письма (opening remarks), так и в конце (closing remarks).

Примеры Opening Remarks:

Мягкий тон:

- I am writing in connection with / on the subject of
- I wish to draw your attention to a problem which arose due to

Жёсткий тон:

- I am writing to express my strong dissatisfaction with the disgraceful treatment I received / the attitude of your staff.
- I am writing to complain about the appalling behavior of ... / the shocking quality of ...[4].

После указания причины написания письма следует указать сами проблемы, то есть на что пишущий жалуется. Следует обратить внимание на то, что каждая жалоба должна быть указана отдельным абзацем и обязательно подтверждена доказательствами, примерами. Следующий абзац письма – это действия или шаги, которых ожидает тот, кто пишет жалобу от той или иной компании или лица. Это заключительные фразы (closing remarks).

Примеры Closing Remarks:

Мягкий тон:

- I feel that I am entitled to a refund / replacement / compensation in the form of
- I hope / I would appreciate it if this matter could be dealt with promptly.

Жёсткий тон:

- I insist on / I demand a full refund / an immediate replacement.
- If the matter is not dealt with promptly, I shall be forced to take legal action / take the matter further.

Такие заключительные формулировки помогают корректно завершить деловую переписку в зависимости от контекста и степени выраженности проблемы [4].

Проанализировав все особенности подготовки к ведению письменной деятельности на английском языке студентов, определяем важные аспекты, которые могут помочь студентам улучшить свои навыки англоязычного письма:

1. Важность частого чтения. Чтение англоязычных материалов, таких как книги, статьи, блоги, поможет студентам больше ознакомиться со структурой предложения, расширить словарный запас и изучить правильные модели выразительности.

2. Регулярность написания текстов. Выработка навыков англоязычного письма требует практики. Надо писать на английском языке каждый день.

Для этого следует начать с написания коротких текстов, таких как ежедневный журнал или блог, и постепенно переходить к более сложным форматам, например, эссе или письмам.

3. Изучение грамматики и стилистики по английскому языку. Углубленное изучение грамматических правил и стилистики поможет использовать правильные структуры предложений, воспроизводить разнообразные стили письма и совершенствовать общий уровень выраженности.

4. Внедрение ресурсов для исследования письма.

Существует много онлайн-ресурсов, которые помогут изучить технику письма на английском языке. Некоторые из них предоставляют образцы разных типов текстов, упражнения по грамматике и стилистике, а также образцы редактирования текстов.

5. Участие в письменных диалогах. Нужно проводить общение в чатах или мессенджерах с другими студентами, которые также учатся английскому языку, а также приглашать носителей языка в общих письменных диалогах. Это позволит выработать навыки письма, исправлять ошибки и изучить новые выражения.

6. Обращать внимание на правописание и пунктуацию.

Правильное правописание и использование пунктуации являются важными частями письма. Важно использовать грамматические правила, проверять орфографию и просматривать свои тексты перед их представлением.

7. Получение обратной связи. Следует обращаться к преподавателю, наставнику или другим студентам, чтобы получить обратную связь относительно своих написанных работ. Они могут оказать полезные советы и указания по улучшению навыков письма.

Следуя таким простым правилам, можно с успехом научиться вести деловую переписку на английском языке.

Выводы. В общем, обучение английскому языку для студентов имеет целью развитие коммуникативных навыков, межкультурной компетенции и создания дополнительных возможностей для их будущей карьеры. Развитие навыков письма на английском языке является важной составной частью обучения студентов языковых факультетов вузов Кыргызстана. Притом, что обучение деловому письму студентов вуза является обязательным условием успешной профессиональной интеграции на современном рынке труда.

Список использованной литературы

1. Басс А.М. Научная и деловая корреспонденция – Москва: Наука, 1991, 176 с.
2. Плотников А.В. Деловая переписка с зарубежным партнером. – Киев: Мира, 1992, 125 с.
3. Тарнопольский О.Б. Методика обучения английскому языку на II курсе технического вуза. – Киев: Высшая школа, 1995, 167 с.
4. Evans V., Dooley J. On Screen. Writing Book. В 2. ExpressPublishing, 2014.
5. Теппер Р. Как овладеть искусством делового письма: 250 записок в помощь менеджеру. – Москва: Аудит, ЮНИТИ, 1994, 231 с.
6. Podlech A. Rechtslinguistik // Grimm, Dieter [Hrsg.]. Rechtswissenschaft und Nachbarwissenschaften. Bd. II, Munchen: Beck, 1976, s. 105-116.
7. Mockaitis Th.R. Easy Business English, Sra, 194 p.
8. Абдимомунова А.О., Джусупбекова М.С. Формирование коммуникативных речевых умений младших школьников, упражнение по русскому языку для 3 класса // Вестник КНУ им. Ж. Баласагына, 2023, № 2(114), с. 278-286.
9. Кайыпова Е.А. Проблемы преподавания английского языка для специальных целей на примере факультета международных отношений // Вестник КНУ им. Ж. Баласагына, Специальный выпуск (S), 2016, с. 267-271.
10. Абдимомунова А.О., Ниязбаева Р.М. Что способствует лучшему пониманию английского текста? // Вестник КНУ им. Ж. Баласагына. Серия-6, 2008, с.192-197.