

УДК 82-6:003.07(045)

РОЗВИТОК НАВИЧОК ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ ОС МАГІСТР НА ЗАНЯТТЯХ З ДІЛОВОЇ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ

Ілона Бойчевська, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри іноземних мов, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини.

ORCID: 0000-0001-8371-8947

E-mail: boy_ilona@ukr.net

Наталя Гут, кандидат філологічних наук, доцент, доцент кафедри іноземних мов, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини.

ORCID: 0000-0002-0170-8006

E-mail: n.gut@udpu.edu.ua

Стаття присвячена формуванню навичок ділового листування здобувачів вищої освіти ОС Магістр економічних спеціальностей на заняттях з Ділової іноземної мови. Автори зауважують, що розвиток навичок ділового письмового спілкування іноземною мовою є невід'ємною частиною процесу навчання іноземної мови за магістерською програмою для здобувачів освіти ОС Магістр економічних спеціальностей. В статті проаналізовано етапи, упродовж яких відбувається навчання діловому листуванню студентів ОС Магістр згідно розробленого навчально-методичного забезпечення дисципліни Ділова іноземна мова в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини. Охарактеризовано комплекс практичних завдань для закріплення та вдосконалення навичок ділового листування.

***Ключові слова:** здобувачі вищої освіти ОС Магістр; діловий лист; ділове спілкування; Ділова іноземна мова; магістри економічних спеціальностей; різновиди ділових листів; структура ділового листа.*

DEVELOPMENT OF MASTER STUDENTS' BUSINESS CORRESPONDENCE SKILLS DURING BUSINESS FOREIGN LANGUAGE COURSE

Iлона Boichevska, PhD in Pedagogics, Associate Professor, Associate Professor of Foreign Languages Department, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University.

ORCID: 0000-0001-8371-8947

E-mail: boy_ilona@ukr.net

Natalia Gut, PhD in Philology, Associate Professor, Associate Professor of Foreign Languages Department, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University.

ORCID: 0000-0002-0170-8006

E-mail: n.gut@udpu.edu.ua

The article deals with the specifics of the development of Master students' business correspondence skills during the Business Foreign Language course. The authors note that the formation of the competence of foreign language business written communication is an integral part of the foreign language learning process for Master students of economic specialties since the availability of these

skills improves the specialists' professional training and their demand among employers. In order to carry out business communication in a foreign language, future economists should be familiar with its features. It is noted that the term "business letter" refers to administrative documents that serve as a means of communication between institutions, organizations and departments. The article analyses the stages during which the formal business correspondence training of Master students takes place according to the developed educational and methodological complex of Business Foreign Language Course at Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University. The authors pay special attention to the use of specific vocabulary inherent in communication on economic topics, correct grammar and the culture of business correspondence. It is noted that students of economic specialties deal with a subgroup of business letters focused on the economic sphere of activity. Since the ability to use modern information technologies is one of the professional competencies of Master students, special attention is paid to communication by e-mail. It is stated that as a result of teaching business written communication to Master students professional competence which is necessary for future activities in the field of business, economy and effective management of affairs with partners and clients is developed.

Keywords: *Master students, business letter; business communication; Business foreign language; Master students in economic specialties; types of business letters; structure of a business letter.*

Головною метою вивчення іноземної мови в сучасному світі є комунікація в усіх її проявах та формах. Можливості інформаційних технологій нівелюють обмеження для спілкування професіоналів в усьому світі, навпаки, даючи можливості співпрацювати та обмінюватися передовим досвідом у професійній сфері, не залишаючи стін офісу, чи власного будинку. Володіти іноземними мовами є особливо актуальним для магістрів економічних спеціальностей з огляду на те, що саме вони розвиватимуть економіку України після перемоги над російськими загарбниками.

Заклади вищої освіти України націлені на те, аби підготувати професіонала, здатного адаптуватися до змін ринку праці, розвивати набуті компетентності протягом життя, а також впроваджувати нові ідеї та технології в діловий світ. Знання іноземних мов допоможе майбутнім фахівцям не лише отримати доступ до прогресивних проєктів колег з усього світу, а й бути успішним у своїй професії, презентуючи власні інноваційні ідеї як в усній формі, так і письмово. До того ж, вміння здійснювати професійну взаємодію та правильно вести ділове листування є невід'ємною складовою успішної комерційної діяльності.

Чимало вітчизняних та зарубіжних вчених займалися проблемами підвищення ефективності викладання Ділової іноземної мови. Так, Бубнова Д. В. запропонувала систему лінгвометодичних принципів навчання ділового спілкування англійською мовою у технічному ВНЗ [1]. Проблемам формування іншомовної соціокультурної компетентності студентів нефілологічних спеціальностей у процесі фахової підготовки у закладі вищої освіти присвячені роботи Гришкової Р. О. [3]. Основні аспекти вивчення ділової англійської мови у нелінгвістичних закладах вищої освіти та професійно орієнтованого академічного письма магістрів розглядали також Бабинець М. М., Вем'ян В. Г., Гальперін І. Р., Грузинська І. А., Козубовська І. В., Литвин О. Л., Мазунова Л. К., Міщук І. М., Петрушенко О. О., Синєкоп О. С., Фока М. В. тощо. Попри це, питання сучасного ділового мовлення та шляхи його опанування залишаються в полі зору науковців, особливо в той період, коли відбувається впровадження іноземної мови в усі сфери життєдіяльності України.

Мета цієї статті – описати особливості розвитку навичок щодо написання ділових листів здобувачами вищої освіти ОС Магістр економічних спеціальностей на

заняттях з Ділової іноземної мови для застосування в офіційно-діловому спілкуванні у своїй професійній діяльності.

Стандарт вищої освіти для другого (магістерського) рівня галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки», затверджений Міністерством освіти і науки України в 2020 р., визначає серед основних результатів навчання вміння використовувати сучасні освітні та дослідницькі технології у сфері економіки, оцінювати результати власної роботи, демонструвати лідерські навички та вміння управляти персоналом і працювати в команді, застосовувати сучасні інформаційні технології та спеціалізоване програмне забезпечення у соціально-економічних дослідженнях та в управлінні соціально-економічними системами, вільно спілкуватися з професійних та наукових питань державною та іноземною мовами усно і письмово [6, с. 8]. Відтак, формування компетентності ділового письмового спілкування іноземною мовою визначається Стандартом, як невід’ємна частина процесу навчання іноземної мови за магістерською програмою для здобувачів вищої освіти економічних спеціальностей, оскільки завдяки цим навичкам підвищується професійна підготовка фахівців і їх попит на ринку праці. Беззаперечним є той факт, що навички спілкування за допомогою ділових листів іноземною мовою стають базовими для здобувачів освіти з огляду на проведення ділової переписки з партнерами, колегами, підлеглими в майбутньому.

Традиційно під поняттям «діловий лист» розуміють управлінські документи, які слугують засобом спілкування між установами, організаціями та відомствами. Існують різні підходи до групування таких документів: 1) за функціональними ознаками – листи, які вимагають відповіді (лист-запитання, лист-прохання, лист-звернення, лист-пропозиція) і не вимагають відповіді (лист-попередження, лист-нагадування, лист-запрошення); 2) за структурними ознаками – листи регламентовані та нерегламентовані; 3) за композиційними особливостями – одноаспектні листи, де розглядається одне питання, та багатоаспектні, в яких подається розгляд декількох проблем; 4) за місцем в інформаційному обміні – ініціативні листи та листи-відповіді; 5) за тональністю викладу – офіційні та напівофіційні листи; 6) за комунікативною функцією – листи-повідомлення, де повідомляють важливу інформацію, та креативні листи, які дозволяють розширити або налагодити нові ділові стосунки; корекційні листи для уточнення інформації й емотивні листи, де виражаються почуття до певних ситуацій і подій [5, с. 241].

Всі види ділового листування можна звести до трьох основних груп: 1) внутрішньодержавне (міжвідомче) листування, до якого зараховують запит і відповідь на нього, супровідні листи, рекомендаційні, листи підтвердження тощо; 2) внутрішньовідомче листування, яке містить службові, доповідні та пояснювальні записки, супровідні листи, подання, заяви, заохочувальні та спонукальні листи тощо; 3) інші сучасні форми ділового листування (телеграми, листівки, промови, запрошення, вітання тощо) [5, с. 242].

Засвоєння вище зазначеної теоретичної інформації як результату вивчення іноземної мови, а також розвиток вмінь магістрів писати ділові листи в Уманському державному університеті імені Павла Тичини здійснюється в кілька етапів. Слід зазначити, що ознайомлення із основними елементами структури офіційно-ділових паперів відбувається ще на початку вивчення іноземної мови у закладі вищої освіти. Так, навчально-методичне забезпечення курсу [8; 9] Іноземна мова дозволяє опанувати

такі теми, як Communication (Спілкування), Employment (Працевлаштування), Teamwork (Робота в команді), Companies (Компанії), Contacts (Налагодження професійних контактів), Customer service (Обслуговування клієнтів) тощо. Тобто, здобувачі освіти розвивають комунікативні бізнес-навички, необхідні для проведення зустрічей, ведення дискусій з колегами, здійснення офіційно-ділових дзвінків тощо. Студенти знайомляться із зразками коротких повідомлень та імейлів, які використовуються в діловій сфері, аби, наприклад, повідомити свої контактні дані та службову адресу, попередити про запізнення на зустріч, описати основні обов'язки на робочому місці. Другокурсникам також пропонується виконати невеличкий проєкт – оформити власну візитівку англійською мовою, яку вони зможуть використати безпосередньо на робочому місці. Відтак, здобувачі освіти не лише формують власні стратегії поведінки в ділових ситуаціях, а й прослідковують механізми застосування отриманих знань на практиці.

Дисципліна «Ділова іноземна мова» актуалізує знання здобувачів освіти ОС Магістр про лексико-граматичні особливості стилю англійської мови, специфіку мовної поведінки в процесі обговорення та обміну професійною інформацією. Вивчення цього курсу забезпечує розвиток комунікативних навичок, необхідних для здійснення ефективної діяльності в діловій сфері, а саме: ведення ділової документації, обговорення широкого кола професійних питань, спілкування іноземними мовами з представниками різних професійних організацій [2]. Оскільки здатність до професійної комунікації в сфері економіки іноземною мовою є невід'ємною частиною успішної професійної кар'єри, заняття з курсу – це професійно орієнтоване навчання, що пропонує студентам магістратури розвивати навички спілкування іноземною мовою, опираючись на знання з фахових предметів. Відтак, у нагоді стануть знання з таких предметів як підприємництво та бізнес-стратегії, фінанси та бухгалтерський облік, маркетинг та реклама, логістика та постачання, міжнародні відносини та культурні особливості, підготовка бізнес-документів та презентацій, етика та соціальна відповідальність в бізнесі, комунікація та взаємодія зі співробітниками та клієнтами.

Послідовність вивчення особливостей ділового листування магістрами економічних спеціальностей на заняттях дисципліни Ділова іноземна мова визначається змістом Робочої програми [2], а також структурою підручників [7, 10], пропонованих здобувачам освіти для опанування цього курсу.

На першому етапі навчання написання ділових листів магістри знайомляться з основами бізнес-етикету: вивчають загальні правила та норми письмового способу спілкування, опановують особливості планування власних листів, розглядають вимоги до стилю написання такої форми комунікації тощо. Модулі підручника Connections (Зв'язки) та Careers (Кар'єрні можливості), наприклад, містять вправи для засвоєння функціональної мови для основних комунікативних стратегій у сфері бізнесу [7, с. 6–21]. Здобувачі освіти ОС Магістр засвоюють, яку роль відіграє тон ділового листа, як він може впливати на потенційного отримувача листа та визначати ефективність письмової комунікації. Важливим є і те, що коректне використання граматики та лексики в діловому листі (підбір форм дієслів, прикметників, іменників, необхідної лексики для вираження своїх думок та ідей) опосередковано передаватиме ставлення до співрозмовника, а відтак необхідно також підвищувати рівень знань магістрів економічних спеціальностей з граматики, орфографії та пунктуації для

уникнення типових помилок при укладанні листів.

Другий етап передбачає розгляд особливостей оформлення реквізитів ділового листа. Студенти дізнаються про те, що діловий лист складається з таких елементів як «шапка» (назва та адреса, контактні дані компанії), дата, адреса отримувача, тема, вітальна фраза, вступ, основна частина, заключна частина, фраза ввічливого завершення, підпис та друковане ім'я відправника. Акцентується увага на важливості правильного оформлення кожного елемента, що відтреновується за допомогою завдань модуля *Applying for a job* (Влаштування на роботу) [10, с. 12]. Студенти усвідомлюють, що культура ділового листування потребує знань про форми звертання, ввічливі фрази завершення, та крім цього кліше, які характерні для різних видів листів [4, с. 206].

На цьому етапі увага приділяється і тому, що типологія офіційно-ділових листів об'єднує у собі кілька груп. Здобувачам освіти ОС Магістр пропонується детальніше опрацювати саме підгрупу *Business Letters* (*Marketing Letter, Sales Letter, Order Letter, Acknowledgement Letter*), представивши сфери використання таких листів у вигляді власних презентацій. Результатом такої роботи може стати створення спільних рекомендацій щодо специфіки написання таких листів у формі таблиць та схем, оформлених в аудиторії під керівництвом викладача.

Наступний етап передбачає написання власних висловлювань у формі ділових листів на задану тематику за зразками, які здобувачі освіти проаналізували на попередньому рівні. Головним реквізитом для опрацювання тут є текст ділового листа, що як правило, може висвітлювати лише одне питання, або набувати багатоаспектності у своєму змісті. Його укладання потребує наявності об'єктивних відомостей про стан справ, події, факти, пропозиції, а головними вимогами до тексту є достовірність і об'єктивність, повнота інформації, а також нейтральність тону і максимальна стислість [4, с. 206]. Крім того, основна частина листа повинна містити лексичні засоби ділового та професійного дискурсу: безліч багатозначних службових слів, загальнонаукових термінів й інтернаціоналізмів. Здобувачі освіти ОС Магістр повинні відтренувати навички поєднання як часто вживаних фразеологічних сполучень, які трапляються в письмовій та усній мові професійного спілкування, так і слів, словосполучень і фразеологізмів, які є характерними для письмової та усної мови у сфері ділового спілкування [4, с. 206]. Зважаючи на те, що сучасна писемна комунікація англійською мовою характеризується використанням численних кліше (як от *I'm writing in connection with, I look forward to hearing from you as soon as possible, Please do not hesitate to contact us if you need further information*), студентам пропонується система вправ для їх засвоєння (поєднання частин сталих фраз, утворення власних речень на їх основі, введення таких словосполучень у власне міні висловлювання тощо).

Здатність використовувати сучасні інформаційні технології є однією із фахових компетентностей магістрів. Важливим на цьому етапі є і те, що студенти навчаються вмінню ефективно відповідати на різні типи листів, використовуючи електронну пошту та інші засоби комунікації. Здобувачі освіти, оформивши власні листи, надсилають їх один одному (за потреби викладачеві), тренуючи навички управління електронною поштою, яка є основним інструментом ділового листування в сучасному світі. Одним із аспектів, на який звертають увагу студентів, є технічне оформлення ділового листа, дотримання правильного форматування тексту (вирівнювання, розмір шрифту, інтервали між рядками тощо), а також поділ на відповідні абзаци, щоб лист був чітким

та зрозумілим.

Отже, завдяки виконанню різноманітних практичних завдань відбувається закріплення та вдосконалення навичок ділового листування здобувачами освіти ОС Магістр. На заняттях з Ділової іноземної мови студенти мають змогу розвивати фахові компетентності, необхідні для майбутньої діяльності у сфері бізнесу та економіки та ефективного ведення справ із партнерами та клієнтами на міжнародному рівні. Навчання діловому писемному спілкуванню включає послідовні етапи засвоєння норм та правил такої комунікації – від опанування теоретичної інформації про особливості офіційно-ділового стилю, типологію ділових листів, укладання переліку правил їх оформлення, до продукування власних висловлювань з використанням різноманітних мовних кліше та оперування засобами надсилання власних повідомлень. Перспективи подальших розвідок вбачаємо у дослідженні тієї ролі, яку он-лайн застосунки та освітні інтернет ресурси можуть відігравати для вдосконалення навичок ділової іноземної мови загалом та самостійного опанування механізмів ділового спілкування зокрема.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бубнова Д. В. Методика навчання ділового спілкування англійською мовою студентів старших курсів вищих технічних навчальних закладів: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.02. Севастополь, 2007.
2. Ділова іноземна мова (англійська): програма навчальної дисципліни підготовки магістра. Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки, спеціальність 051 Економіка / І. Б. Бойчевська. Умань, 2023. 15 с.
3. Гришкова Р. О. Формування іншомовної соціокультурної компетентності студентів нефілологічних спеціальностей: монографія. Миколаїв: Вид-во МДГУ ім. Петра Могили, 2007. 424 с.
4. Мартинюк А. П., Губіна А. М. Навчання діловому письму іноземною мовою в магістратурі неможливих закладів вищої освіти. *Наукові записки РДГУ*. 2017. Вип. 15(58). С. 204–207.
5. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. К.: Рідна мова, 2003. 480 с.
6. Стандарт вищої освіти України. Другий (магістерський) рівень, галузь знань – 05 Соціальні та поведінкові науки, спеціальність 051 Економіка. Вид. офіц. Київ, 2020. 16 с. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/051-ekonomika-M.pdf>
7. Baade K., Holloway C., Hughes J., Scrivener J., Turner R. Business result. Advanced Student's book. 2nd edition. Oxford University Press, 2018. 161 p.
8. Grant D., Hughes J., Leeke N., Turner R. Business result. Elementary Student's book. 2nd edition. Oxford University Press, 2018. 122 p.
9. Grant D., Hudson J., Hughes J. Business result. Pre-intermediate Student's book. 2nd edition. Oxford University Press, 2018. 161 p.
10. McCarthy M., O'Dell Felicity. English vocabulary in use. Advanced. Vocabulary reference and practice. Third edition. Cambridge University Press, 2017. 301 p.

REFERENCES

1. Baade, K., Holloway, C., Hughes, J., Scrivener, J., Turner, R. (2018). Business result. Advanced Student's book. 2nd edition. Oxford University Press.
2. Boichevska, I. B. (2023). Dilova inozemna mova (anhliyska): prohrama navchalnoyi dystsypliny pidhotovky mahistra [Business foreign language (English): Master's program]. Haluz znan 05 Sotsialni ta povedinkovi nauky, spetsialnist 051 Ekonomika. Uman [in Ukrainian].
3. Bubnova, D. V. (2007). Metodyka navchannya dilovoho spilkuvannya anhliyskoyu movoyu studentiv starshykh kursiv vyshchykh tekhnichnykh navchalnykh zakladiv [Methods of teaching business

- communication in English for students of senior years of higher technical educational institutions]. *Candidate's thesis*. Sevastopol [in Ukrainian].
4. Grant, D., Hughes, J., Leeke, N., Turner, R. (2018). *Business result. Elementary Student's book*. 2nd edition. Oxford University Press.
 5. Grant, D., Hudson, J., Hughes, J. (2018). *Business result. Pre-intermediate Student's book*. 2nd edition. Oxford University Press.
 6. Gryshkova, R. O. (2007). *Formuvannya inshomovnoyi sotsiokulturnoyi kompetentsiyi studentiv nefilolohichnykh spetsialnostey: monohrafiya* [Formation of foreign language sociocultural competence of non-philology specialty students]. Mykolayiv: Vyd-vo MDHU im. Petra Mohyly [in Ukrainian].
 7. McCarthy, M., O'Dell, F. (2017). *English vocabulary in use. Advanced. Vocabulary reference and practice*. Third edition. Cambridge University Press.
 8. Martyniuk, A. P., Gubina, A. M. (2017). *Navchannya dilovomu pysmu inozemnoyu movoyu v mahistraturi nemovnykh vyshchych navchalnykh zakladiv* [Teaching foreign language business writing in the Master's program of non-language higher educational institutions]. *Naukovi zapysky RDHU, vyp. 15(58), 204–207* [in Ukrainian].
 9. *Ministerstvo osvity i nauky Ukrainy (2020). Standart vyshchoyi osvity Ukrayiny. Druhyy (mahisterskyy) riven, haluz znan – 05 Sotsialni ta povedinkovi nauky, spetsialnist 051 Ekonomika* [Standard of higher education of Ukraine. Second (master's) level, field of knowledge 05 – Social and behavioral sciences, specialty – 051 Economics]. Kyiv. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/051-ekonomika-M.pdf> [in Ukrainian].
 10. Reznichenko, V. I., Mykhno, I. L. (2003). *Dovidnyk-praktykum ofitsynoho, dyplomatychnoho, dilovoho protokolu ta etyketu* [Practical handbook of official, diplomatic, business protocol and etiquette]. K.: Ridna mova [in Ukrainian].