УДК 378

Безус С.Н.[1]

МОДЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ ЭЛЕМЕНТАМ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА МЕЖДУНАРОДНОГО ОБРАЗЦА БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ БИЗНЕСА И УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация. В статье рассматривается вопрос, связанный с проблемой развития профессиональных письменных навыков у обучающихся-нелингвистов, в частности – будущих специалистов в сфере бизнеса и управления. Автор предлагает пошаговую методику обучения деловому письму международного образца, а также даёт рекомендации для преподавателей по обучению деловой корреспонденции.

Ключевые слова: модель обучения, профессиональное образование, деловое письмо, сфера бизнеса и управления.

Bezus S.

MODEL OF TRAINING OF FUTURE SPECIALISTS IN THE FIELD OF BUSINESS AND MANAGEMENT TO ELEMENTS OF INTERNATIONAL BUSINESS LETTER

Abstract. The paper deals with the problem of the development of professional writing skills among non-linguist students, in particular, among future specialists in business and management. The author offers a step-by-step method of teaching international business letters, and also provides recommendations for teachers in the training of business correspondence.

Keywords: model of training, professional education, business letter, business and management.

Одной из современных задач обучения иностранному языку (ИЯ) является подготовка обучающегося к реальному общению на иностранном языке с носителем данного языка в различных сферах человеческой деятельности. Владение ИЯ становится нормой жизни, оно во многом определяет профессиональную карьеру личности.

За последние годы в нашей стране возросло значение английского языка. Интерес к нему очень высок как среди взрослого населения, занимающегося бизнесом, так и среди обучающихся школ и вузов. Данный фактор объясняется развитием официальных контактов на международном уровне, международных программ обмена специалистами, в том числе и образовательных, появлением совместных предприятий, ростом частного бизнеса. В связи с этим в обществе постоянно растет интерес не просто к общению на английском языке, а к деловому общению, к деловому языку.

Глубокое понимание принципов общения, особенно речевого, является составной частью профессиональной деятельности. Специалисты по туризму, правовым услугам населению, музейному сервису, менеджменту, не говоря уже о референтах и документоведах, должны на высоком уровне владеть различными видами речевой деятельности, обладать навыками речевого тестирования, уметь квалифицированно вести беседу или переписку (именно вести, а не участвовать в ней).

Умения в иноязычной письменной речи являются достаточно востребованными в различных сферах профессиональной деятельности. На рынке труда постоянно требуются

[1] *Безус Светлана Николаевна*, кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры истории, права и гуманитарных дисциплин, Северо-Кавказский институт – филиал РАНХиГС, г. Пятигорск, e-mail: luzazul@lis.ru
Svetlana Bezus, Ph.D. in Pedagogy, Associate Professor, Department of History, Law and Humanities, North Caucasus institute, branch of RANEPA, Pyatigorsk, e-mail: luzazul@lis.ru

секретари, делопроизводители, менеджеры со знанием ИЯ и одним из главных речевых умений, которым им приходится пользоваться – это иноязычная письменная речь, а точнее деловое письмо.

В этой связи нельзя не согласиться со справедливым утверждением И.Л. Бим о том, что надо создавать такие условия обучения ИЯ, чтобы всё, чему обучаются учащиеся, «находило бы реальное применение в деле» [1].

Использование специфики ИЯ как учебного предмета, а именно его «беспредметного» (в терминологии И.А. Зимней [3]) характера, его способности хранить и передавать любую информацию, дает возможность профилировать содержание обучения ИЯ в соответствии с образовательными потребностями обучаемых. Представляется, что введение в основной курс английского языка элементов делового письма на экономических факультетах / направлениях или факультетах управления представляется достаточно целесообразным.

Под деловыми письмами О.Я. Гойхман подразумевает «обобщенное название различных по содержанию документов, которые служат средством общения между учреждениями, частными лицами в процессе социальной, управленческой и производственной деятельности» [2].

Деловое письмо имеет свою специфику, изучение которой может существенно расширить лингвистический и социокультурный кругозор обучающихся. В курсе деловой переписки предполагается изучение культуры оформления делового письма, специальной официально-деловой терминологии, сокращений и аббревиатур, особых фразеологических единиц, способов обращения и других особенностей делового письма.

Обучение деловому английскому вообще, и деловому письму в частности обусловлено более или менее четкими образовательными стандартами, а также системами уровневого тестирования, в том числе международными, необходимыми для получения работы в иностранной компании, для продвижения по службе или для продолжения образования.

Приведем примеры некоторых языковых экзаменов по английскому языку в так называемой Кембриджской системе:

KET – *Key English Test* – «Ключевой экзамен по английскому языку» – самый простой в многоуровневой Кембриджской системе, который подтверждает наличие базовых навыков общения.

PET – *Preliminary English Test* – подготовительный по английскому языку кембриджский экзамен, который подтверждает, что испытуемый говорит, пишет, читает и понимает современную речь.

CAE – *Certificate of Advanced English* – Кембриджский сертификат продвинутого уровня. Его признает большинство университетов и высших учебных заведений Великобритании. Свидетельство высокого знания языка, вполне достаточного для профессиональных целей.

FCE – *First Certificate of English* – самый популярный экзамен на Первый Кембриджский сертификат. Нужен тем, кто работает с людьми: пиарщикам, секретарям, работникам сферы обслуживания. Это средний уровень знания языка, который подтверждает, что имеющий данный сертификат понимает печатное слово, воспринимает на слух отрывки радиопередач, объявления, понимает устную речь, может общаться с зарубежными партнерами, читать англоязычную литературу, кроме того, ему можно доверить составление отчета или ведение переписки, ответы на телефонные звонки. С таким сертификатом уже можно устраиваться на работу.

BEC – *Business English Certificate* – подтверждает знание делового английского языка. Сдачи экзаменов на такой сертификат требуют многие компании, фирмы, работающие в сфере международного бизнеса. При сдаче этого экзамена проверяются не профессиональные, а языковые навыки.

CPE – *Certificate of Proficiency in English* – самый сложный из множества Кембриджских экзаменов, свидетельствует о свободном владении английским.

TOEFL – *Test of English as a Foreign Language* – компьютерный тест по американскому английскому как иностранному. Данный экзамен необходим для поступления в учебные заведения США и Канады … [6].

А.Ю. Шашурина, приводя примеры подобных экзаменов по французскому языку, утверждает, что при оценивании заданий

письменной части таких тестов, в частности написании личного письма, личного письма делового характера, официально-делового письма, большое внимание уделяется их правильному оформлению (оформлению в соответствии с правилами написания писем), расположению отдельных элементов или частей, выбору адекватных ситуации формул, даже знакам препинания. Эти параметры для оценки экзаменационной работы в некоторых случаях бывают важнее, чем грамматическая или орфографическая правильность [8].

Другой сферой применения знаний и умений делового письма является сеть Интернет. Сегодня в связи со стремительным распространением всемирной паутины умения письменной речи стали широко востребованными. В период обучения важность глобальной сети как инструмента доступа к источникам информации неоспорима. С другой стороны, профессиональное письменное иноязычное общение с помощью электронных или других быстрых средств связи стало неотъемлемой частью деятельности любого научного учреждения или промышленного предприятия.

Говоря об официально-деловой сфере общения, следует помнить, что существуют случаи, когда личный визит просто невозможен. Часто общение через письменный текст оказывается первым или единственным контактом, который человек имеет с организацией, или наоборот. Таким образом, официальное письмо становится одним из важнейших каналов связи с внешним миром, а умения делового письма – соответственно частью профессиональных умений, особенно в сфере бизнеса и управления.

Специалисты в области Public Relations отмечают, что залогом успеха на пути реализации межличностных отношений является создание благоприятного имиджа, который кроме внешнего облика, поступков, речи «включает также еще одну чрезвычайно важную сторону – умение выражать свои мысли в письменной форме, чтобы те, к кому вы обращаетесь письменно, получили совершенно четкое и понятное сообщение [7]».

По нашему мнению специализированный профильно-ориентированный курс деловой переписки на английском языке не только познакомит обучающихся с общими правилами составления делового письма международного образца независимо от сферы его функционирования, но и введет их в условный мир деловых и профессиональных отношений.

Цель обучения такого курса – сформировать навыки написания деловых писем на английском языке.

Основными задачами являются:

– знакомство со структурой, стилем и правилами написания делового письма;

– изучение основных видов делового письма;

– расширение лексического запаса официально-деловой лексикой, клишированными фразами, соответствующими тому или иному коммуникативному намерению;

– закрепление ранее изученных времен английского глагола;

– ознакомление с новыми грамматическими явлениями;

– изучение пунктуации делового письма на английском языке.

В процессе изучения элементов делового письма международного образца обучающиеся должны научиться совершать следующие умственные действия с иноязычным языковым материалом, на основе которых передаются знания и формируются навыки:

– работать с неизвестной лексикой при помощи словаря;

– анализировать текстовый материал по форме и содержанию;

– выполнять требования к оформлению деловых писем;

– комбинировать изученный материал;

– трансформировать предложенные модели;

– создавать тексты писем, используя изученный материал;

– редактировать и корректировать собственные тексты.

В деятельности преподавателя в процессе обучения деловому письму определяются следующие этапы:

– ознакомление обучающихся с новыми лексико-грамматическими, культурологическими знаниями;

– организация подготовительной работы обучающихся над элементами делового письма;

– организация практической работы обучающихся по составлению деловых писем под руководством преподавателя;

– организация самостоятельной работы обучающихся;

– контроль деятельности обучающихся.

Этап ознакомления обучающихся с новыми знаниями включает:

а) объяснение нового фактического и лингвострановедческого материала;

б) демонстрацию образцов писем или их отдельных реквизитов;

в) ознакомление с типом дискурса (по форме и по содержанию);

г) определение коммуникативной цели дискурса и способов ее выражения.

Напомним, что в отличие от текста дискурс является, прежде всего, образцом реализации определенных коммуникативных намерений в контексте конкретной коммуникативной ситуации и по отношению к определенному партнеру, представителю иной культуры.

Если в устном официально-деловом общении можно выделить такие типы дискурсов по форме передачи информации как деловая беседа, обсуждение деловых и профессиональных вопросов, расспрос, дискуссия, полемика, доклад, сообщение, устная рецензия, обзор, отчет, то применительно к письменной деловой коммуникации это будет письмо, анкета, резюме, телеграмма, меморандум, факсовое и электронное сообщения.

Организацию подготовительной работы к деловому общению в письменной форме следует проводить по следующей схеме:

а) восприятие отдельных составляющих (структурных, лингвистических) дискурса или его полной модели;

б) анализ отдельных составляющих или целых дискурсов одного типа с целью установления их логико-смысловых структур, в том числе языковые средства внутритекстовой связи;

в) сравнение отдельных составляющих дискурса или дискурсов различных типов;

г) выполнение упражнений на закрепление языковых средств и на воспроизведение отдельных составляющих дискурса.

Практическую работу по воспроизведению и созданию дискурсов различных типов под руководством преподавателя целесообразно организовать следующим образом:

а) изучение ситуации официально-делового общения в профессионально-трудовой или условно-деловой сферах;

б) отбор соответствующего заданной ситуации типа дискурса;

в) определение коммуникативной цели дискурса и схемы реализации соответствующего коммуникативного намерения;

г) отбор узуальных языковых средств, служащих для выражения определенного коммуникативного намерения и для внутритекстовой связи;

д) синтез отобранного материала.

Самостоятельная работа обучающихся по созданию различных типов дискурсов должна осуществляться только на основе ситуационных заданий и проходить несколько этапов (по Л.В. Каплич): 1) анализ; 2) планирование; 3) реализация плана; 4) самоконтроль [4].

Применительно к деловому письму на этапе анализа выделим следующие действия: анализ ситуации (сфера, адресат, цель и т.п.); выбор типа дискурса; ориентирование во внешней структуре; ориентирование в содержательном плане; выделение главного (заголовок или *Subject Line*).

Этап планирования включает такие действия, как: создание макета письма; выбор языковых средств.

Этап реализации плана подразумевает следующие шаги: обеспечение смысловой целостности дискурса; обеспечение коммуникативной целостности дискурса; обеспечение структурной целостности (связности) дискурса; соблюдение логической схемы построение определенного типа дискурса; соблюдение этикетных норм.

Самоконтроль подразумевает: сопоставление созданного типа дискурса с предложенной ситуацией; сопоставление внешнего оформления с моделью-образцом; анализ грамматических и других элементов языковой реализации; анализ информации социально-культурного плана.

Перед определением параметров оценивания необходимо разграничить навыки и умения делового письма как объекты контроля.

Исходя из определения, что навык – это

доведенное до уровня автоматизма или совершенства действие (А.А. Леонтьев, И.А. Зимняя, С.Ф. Шатилов), под навыками делового письма понимается овладение:

– общеделовыми и профессиональными терминами;

– аббревиатурами и сокращениями, свойственными деловому письму;

– специфическими грамматическими явлениями (например, использование *shall/should/will/would* после союза *if*);

– пунктуацией, характерной для делового письма;

– условными обозначениями;

– типичными только для делового письма фразами-клише и речевыми оборотами в соответствии с заданной коммуникативной ситуацией;

– структурой делового письма (в том числе оформление почтового адреса, написание даты на английском языке, соотнесение вступительного обращения с заключительной формулой вежливости).

Определение уровня сформированности навыков осуществляется при помощи специально разработанных тестовых заданий (выбор, упорядочивание, заполнение пробелов, ответы на вопросы, замена словоформ, исправление ошибок и т.п.). Таким образом, уровень сформированности навыков делового письма может быть просчитан, то есть определен квалиметрически. В качестве критериев оценки сформированности этих навыков мы предлагаем взять за основу критерии оценивания орфографических навыков, разработанные В.С. Цетлин [5], согласно которым можно применить следующую шкалу оценивания:

– «отлично» – 90–100% усвоения материала;

– «хорошо» – 75–< 90%;

– «удовлетворительно» – 60–< 75%;

– «неудовлетворительно» – < 60%.

Умения делового письма определяются как способы выполнения действий по созданию делового письма, базирующиеся на перечисленных выше навыках. Под умениями делового письма понимаются умения:

– отбирать определенный тип дискурса в соответствии с темой и ситуацией письма;

– соотносить прагматические фразы (фразы воздействия) с определенным коммуникативным намерением;

– логично, последовательно строить свои мысли в соответствии с выбранным типом дискурса и коммуникативным намерением;

– связывать предложения между собой внутри целого текста, употребляя соответствующие связующие слова и выражения;

– отбирать и использовать этикетные нормы вежливости;

– сегментировать текст делового письма на смысловые блоки;

– декодировать дополнительные части делового письма;

– прогнозировать содержание по отдельным реквизитам (по заголовку к тексту письма, устойчивым выражениям).

В соответствии с умениями делового письма детерминируются показатели, определяющие уровень развития коммуникативных умений делового письма:

– соответствие коммуникативной задаче;

– логичность, последовательность;

– связность;

– использование этикетных норм вежливости.

В заключение ещё раз подчеркнём, что овладение навыками делового общения в письменной форме на ИЯ, умение ориентироваться в деловой документации, связанной с трудоустройством (резюме, заявление о приеме на работу и т.д.), умение пользоваться основными услугами банковской системы, бронирование билетов на средства сообщения, мест в ресторанах и гостиницах, заполнение таможенной декларации и прочее необходимы каждому человеку, независимо от сферы его профессиональной деятельности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Бим И.Л. Актуальные вопросы обучения иностранным языкам // Иностранные языки в школе. 1988. № 2. С. 12.

2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. М.: ИНФРА-М, 2001. С. 108.

3. Зимняя И.А. Психология обучения иностранному языку в школе. М.: Просвещение, 1991. 222 с.
4. Каплич Л.В. Начало обучения продуктивной письменной речи в лингвистическом вузе: Дис. … канд. пед. наук. М., 1996. 232 с.
5. Контроль речевых умений в обучении иностранным языкам / Под. Ред. Проф. В.С. Цетлин. М.: Просвещение, 1970. 119 с.
6. Любошиц С. Мне язык для дела нужен // Московский комсомолец. 03.02.2003.
7. Честара Дж. Деловой этикет: Паблик рилейшнз для всех и для каждого. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 1999. С. 202.
8. Шашурина А.Ю. Французский этикет: личная и деловая корреспонденция и ее оформление // Иностр. языки в школе. 1994. № 2. С. 58–62.