

463АТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства освіти і науки України

29 березня 2012 року № 384

Форма № Н-9.02

**МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

(повне найменування вищого навчального закладу)

**Факультет ЛІНГВІСТИКИ ТА ПЕРЕКЛАДУ**

(повна назва факультету)

**Кафедра германських та східних мов**

(повна назва кафедри)

**МАГІСТЕРСЬКА ДИПЛОМНА РОБОТА**

**на тему: Навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов  
англомовної ділової писемної комунікації**

Виконала: студентка VII курсу, групи 21  
заочної форми навчання

Ступінь вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень) магістр

Спеціальність 035 Філологія  
(шифр і назва спеціальності)

Малєєва Ганна Леонідівна  
(прізвище та ініціали)

Керівник: канд. пед. наук, доц. Глушко Т. В.  
(прізвище та ініціали)

Рецензент к. філол. н., доц. Ткаченко Г. В.  
(прізвище та ініціали)

Одеса - 2023

## АНОТАЦІЯ

**Малєєва Г. Л. Навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англомовної ділової писемної комунікації. Одеса. 2023. 104 с.**

Представлена до захисту магістерська дипломна робота присвячена дослідженню проблеми навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англомовної ділової писемної комунікації. Кінцевою метою роботи є сформованість в студентів третіх курсів факультетів іноземних мов компетентності в англомовному діловому писемному мовленні.

Структурно робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, бібліографії та резюме. У вступі викладаються: основна мета та завдання дослідження, об'єкт, предмет, значущість роботи, методологія та лінгвістичний матеріал, який підлягає аналізу. Перший розділ присвячено теоретичним проблемам дослідження на основі аналізу наукової психологічної, методичної та лінгвістичної літератури, розкриттю ключових понять: «письмо як вид мовленнєвої діяльності» «письмова ділова комунікація»; дослідженню культури писемного мовлення, вивченню особливостей ділової комунікації як виду мовленнєвої комунікації; аналізу змісту роботи навчання англомовного ділового писемного мовлення в українських ЗВО.

Другий розділ присвячено експериментально-дослідному навчанню студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англомовному діловому писемному мовленню; визначенню алгоритму методичних дій; розробці експериментальної моделі навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англомовному діловому писемному мовленню та відповідної системи вправ; перевірці рівнів сформованості англомовного ділового писемного мовлення в КГ та ЕГ та порівнянні результатів.

У висновках викладені основні підсумки роботи.

## ЗМІСТ

	стор.
Вступ.....	4
Розділ I. Теоретичні засади навчання англomовної ділової писемної комунікації	10
1.1. Письмо як вид мовленнєвої діяльності	10
1.2. Культура писемного мовлення	13
1.3. Сучасна ділова писемна комунікація	21
1.4. Зміст роботи з навчання англomовної ділової писемної комунікації у ЗВО	29
Висновки з першого розділу	39
Розділ II. Експериментально-дослідне навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації	41
2.1. Характеристика рівнів сформованості вмінь англomовного ділового писемного мовлення студентів 3-их курсів	41
2.1.1. Аналіз навчальних планів та підручників	47
2.1.2. Анкетування студентів	51
2.2. Система вправ для навчання студентів 3-их курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації	54
2.3. Експериментальна модель навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації	72
2.4. Порівняльна характеристика рівнів сформованості вмінь англomовного ділового писемного мовлення студентів КГ і ЕГ	80
Висновки з другого розділу	82
Висновки	85
Список використаної літератури	88
Summary	95
Додатки	98

**Актуальність дослідження** визначається глобальними трансформаціями та глибинними перетвореннями нашого суспільства, що вимагають радикальних змін в освітньому процесі, динамічного використання новітніх технологій і пріоритетного застосування сучасних методів навчання, що сприяють реалізації інтелектуально-духовного потенціалу студентів.

Розвиток міжнародних відносин України з іншими світовими державами на таких рівнях, як: культурний, економічний, політичний та освітній вимагає від громадян країни істотного підвищення ступеня володіння іноземними мовами.

Беззаперечним є той факт, що на англійську мову існує зараз великий попит. Англійська мова грає виключну роль у всіх сферах діяльності людини, і щоб стати висококваліфікованим і затребуваним спеціалістом в своїй справі, це потребує оволодіння певним набором вмінь та навичок, необхідних в подальшій трудовій діяльності, де англійська мова є ключовою при проведенні ділових перемов, ділового листування з іноземними партнерами, оформленні згод, контрактів, ділових документів.

Наразі існує комплекс об'єктивних та суб'єктивних причин, який ставить задачу підготовки студентів третіх курсів до ділового спілкування іноземною мовою, зокрема в писемній формі, в число найбільш затребуваних в процесі навчання. Як основні причини можна виокремити такі, як:

- 1) саме на третьому курсі у студентів починає формуватися професійна компетентність, закладаються знання та розвиваються вміння щодо викладання іноземної мови в школі;
- 2) на цьому етапі в студентів має місце активне соціальне формування особистості, проходить вступ молодих людей у світ дорослих відносин, знайомство із законами ринку;

3) студенти сьогодення мають значно менше можливостей усного спілкування іноземною мовою, ніж писемною, завдяки системі Інтернет та соціальним мережам.

Проблема навчання студентів писемного ділового спілкування вивчалася чималою кількістю вітчизняних вчених (С. Боднар, Г. Борецька, Є. Васильєва, І. Вереїтіна, С. Кожушко, Л. Курило, Г. Матюха, Л. Петльована, Ю. Семенчук, Г. Скуратівська, О. Синєкоп, О. Тарнопольський та інші). В зарубіжних дослідженнях (Р. O'Connor, В. Howe, А. Pilbeam, Н. Raiffa, F.Scott-Barett, В. Scott, S. Sweeney, К. Sisson та ін.) питання розвитку вмінь іншомовного ділового писемного мовлення розроблено здебільшого практично, без достатнього теоретичного обґрунтування.

Важливим елементом офіційно-ділової сфери є кореспонденція у різних формах: електронні повідомлення, ділові листи, факси, телеграми. Вміння писемного мовлення на сьогодні мають широкий попит, як в професійній, так і в суспільній сферах діяльності. Щодо навчання письму та писемному мовленню у вищих навчальних закладах України, то зауважимо, що усна основа та усне випередження призвели до недооцінки письма у вивченні іноземної мови. Фахівці з методики навчання іноземних мов переважно розглядали письмо як засіб навчання іншим видам мовленнєвої діяльності (О. Мечніков, М. Мумладзе, Н. Федоренко та ін.).

Орієнтуючись на вимоги Болонської конвенції, а також на Загальноєвропейські рекомендації з мовної освіти, перед ЗВО постає завдання – підготувати фахівця, який був би спроможним вести ділові перемови в усній та письмовій формах. Відтак, впровадження в процес навчання курсу ділового писемного мовлення в умовах реформування системи освіти України є обґрунтованим та доцільним. Актуальність даної проблеми і недостатній рівень її розробки в теорії та практиці методики навчання іноземних мов обумовили вибір теми магістерської роботи «Навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації».

**Об'єкт дослідження** – процес навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації.

**Предмет дослідження** – зміст та організація роботи з навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації.

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати та розробити модель і систему вправ з навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації.

**Завдання дослідження:**

1. Вивчити сучасний стан проблеми на основі аналізу науково-теоретичної літератури за темою дослідження, розкрити сутність поняття «англomовна ділова писемна комунікація», уточнити поняття «ділова комунікація».
2. Вивчити культуру англomовного ділового спілкування.
3. Визначити структурні компоненти та лінгвістичні особливості сучасних англomовних ділових листів.
4. Розробити систему вправ та модель навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації.
5. Перевірити ефективність та дієвість розробленої системи вправ, моделі та представлених методичних дій щодо їх реалізації в процесі експериментального навчання.

**Гіпотеза дослідження:** навчання студентів 3-их курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації відбуватиметься більш ефективно, якщо в процесі навчання забезпечити: поетапну реалізацію компонентів змісту навчання ділового писемного мовлення англійською мовою (ознайомлювально-пізнавальний, тренувально-репродуктивний діяльнісно-творчий етапи) через систему спеціально препарованих вправ (рецептивних, репродуктивних, продуктивних) і соціокультурну спрямованість вибору професійно-орієнтованих англomовних джерел інформації.

**Методи дослідження** поділялися на теоретичні та емпіричні: *теоретичні* включали критичний аналіз наукової (методичної, психологічної, лінгвістичної) літератури за темою презентованої магістерської роботи, вивчення, аналіз та узагальнення досвіду вітчизняних та зарубіжних науковців, аналіз нормативних освітніх програм і правових документів щодо освітнього процесу; *емпіричні* включали метод педагогічного спостереження, тестування, анкетування, моделювання експериментального процесу навчання, організація і проведення констатувального та формувального етапів експерименту, спрямованих на навчання студентів 3-их курсів англійської ділової писемної комунікації, кількісний та якісний аналіз результатів експериментального дослідження.

**Наукова новизна:** вперше теоретично обґрунтовано і представлено змістовий аспект навчання студентів старших курсів факультетів іноземних мов англійської ділової писемної комунікації. Встановлено три етапи навчання англійської ділової писемної комунікації, а саме: ознайомлювально-пізнавальний, тренувально-репродуктивний діяльнісно-творчий; визначено феномен «англійська ділова писемна комунікація»; визначено критерії: *лінгвістичний* з показниками: обізнаність студентів з лексико-граматичним наповненням характерним для ділових листів, обізнаність студентів зі структурними моделями речень ділового листування, обізнаність студентів з технікою письма; *комунікативний* з показниками: вміння правильно структурувати ділові листи, вміння надавати доречне змістове наповнення ділового листа залежно від певного виду, вміння скласти власні ділові листи) оцінювання сформованості вмінь англійської ділової писемної комунікації; уточнено поняття «ділова комунікація». Відбулося подальше дослідження теорії та практики навчання студентів факультетів іноземних мов англійського ділового писемного мовлення.

**Теоретична значущість** магістерського дослідження визначається спрямованістю на підвищення ефективності навчального процесу. Вивчена сутність проблеми навчання англійського ділового писемного мовлення як

аспекту професійно-комунікативної підготовки студентів, проаналізовано стан володіння студентами вміннями англомовного ділового писемного мовлення, виокремлено етапи роботи над розвитком вмінь англомовного ділового писемного мовлення, розроблено алгоритм роботи з навчання студентів третіх курсів англомовного ділового писемного мовлення.

**Практична значущість** магістерської роботи визначається досить широкою сферою використання результатів роботи. Розроблена система вправ, складені методичні рекомендації щодо роботи з цією системою вправ, конспекти занять можуть бути використані в практиці навчання писемному мовленню на третіх курсах факультетів іноземних мов, а також при читанні лекцій зі стилістики англійської мови та спецкурсів із англійської мови.

**Базою дослідження** виступив факультет лінгвістики та перекладу Міжнародного гуманітарного університету. В експерименті брало участь 60 студентів третього курсу.

**Структура роботи:** представлено дослідження складається зі вступу, двох розділів роботи, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків з прикладами вправ та резюме англійською мовою.

У **вступі** обґрунтовано вибір теми презентованого дослідження, актуальність роботи, окреслено мету й завдання, представлено об'єкт та предмет дослідження, теоретичні та емпіричні методи дослідження, описано наукову новизну, теоретичну та практичну значущість цього дослідження.

У **першому розділі**, що має назву «Теоретичні засади навчання англомовної ділової писемної комунікації» представлено критичний аналіз наукової (методичної, психологічної, лінгвістичної) літератури за темою даної магістерської роботи, окреслено досвід зарубіжних та вітчизняних науковців за темою презентованої роботи. Розкрито ключові поняття: «письмо як продуктивний вид мовленнєвої діяльності», «ділова комунікація», «письмова ділова комунікація»; досліджено специфіку культури англомовного ділового писемного мовлення; проведено аналіз змісту роботи щодо навчання англомовного ділового писемного мовлення в українських



ЗВО.

У **другому розділі**, який має назву «Експериментально-дослідне навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англомовної ділової писемної комунікації», представлені вимоги до написання англомовної ділової кореспонденції; визначено алгоритм методичних дій, презентована система вправ з навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англомовної ділової писемної комунікації; надана порівняльна характеристика рівнів сформованості вмінь студентів старших курсів філологічних спеціальностей володіння англомовною діловою писемною комунікацією. У **висновках** підсумовуються результати роботи.

**Список використаних джерел** містить 80 позицій, у тому числі 21 іншомовних. В кінці роботи представлено резюме англійською мовою. Обсяг роботи становить 104 сторінок.

# РОЗДІЛ 1.

## ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАВЧАННЯ АНГЛОМОВНОЇ ДІЛОВОЇ ПИСЕМНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

В першому розділі презентованої наукової роботи маємо за мету визначити теоретичні основи навчання англomовної ділової писемної комунікації. В роботі розглянуто поняття: «письмо як продуктивний вид мовленнєвої діяльності» «ділова комунікація», «англomовна ділова письмова комунікація»; проаналізовано сучасні наукові доробки з проблеми дослідження; окреслено структуру та складові ділової комунікації, виявлено особливості англomовної ділової комунікації; досліджено культуру англomовного писемного мовлення; проаналізовано зміст роботи навчання англomовного ділового писемного мовлення в українських ЗВО.

### 1.1. Письмо як вид мовленнєвої діяльності

Письмо – це видатне надбання суспільства, величезний здобуток людства, кожної людини, що оволодіває писемністю. Письмо використовується у різних галузях діяльності людини: в науці, культурі, в організації виробництва, в засобах масової інформації, в міжнародних відносинах, у просвітницькій роботі. Історики справедливо вказують на те, що письмо – це неперехідна пам'ять поколінь, яка зберігає інформацію про події та дії минулих сторіч та тисячоліть [Волкотруб 2002, 45].

Письмо є потужним фактором розвитку людства, якому належить визначна роль в створенні та збереженні духовних, а разом з ними і матеріальних цінностей. Письмо має інтернаціональний характер, продовжуючи та розвиваючи те, що було створено іншими народами. Так було в далекій давнині, те саме спостерігається і сьогодні. Чимало сучасних систем письма створено на базі латинського алфавіту, який, в свою чергу, склався на основі західного різновиду старогрецького письма. Письмо не є

природним явищем, воно - суспільне явище, винахід людини, яким користувались і користуються всі люди на планеті.

Письмо можна розглядати як графічну форму мови і як писемне мислення. Визначення письма часто надають, порівнюючи його не з мовою, а з мовленням. Як загальновідомо, мовлення – це мова в дії. Письмо нібито зупиняє дієвий мовленнєвий потік, надає можливість «слухати чи чути» (мається на увазі читати) сказане (мається на увазі написане) в будь-який час. Таким чином письмо розглядається як графічна фіксація мовлення, а точніше – тексту мовлення. Написання виступає процесом такої фіксації, а письмовий текст - її результатом. Письмо порівнюється з мовою як системою засобів спілкування, а також правил вживання цих засобів. Тобто можна сказати, що письмо є системою письмових засобів та правил їх використання [Ніколаєва 2002, 51; 205].

В методичній літературі існує два терміни: письмо та писемне мовлення. Такий розподіл пов'язано з особливостями механізму письма, що охоплює два етапи: складання слів за допомогою літер; створення письмових повідомлень, до складу яких входять речення, словосполучення, слова.

Навчання письму (тобто писемному мовленню) включає роботу над технікою письма (орфографія, пунктуація, графіка) та письмовим вираженням думок тією мовою, що вивчається (це буде продукт письмового мовлення). Графіка включає сукупність основних накреслювальних засобів (буквосполучень, діакритичних знаків, букв) з метою зображення на письмі звуків та звукосполучення певної мови.

В будь-якій мові письмо представляє собою сталу графічну систему й менш за все піддається змінам. Орфографія – це термін, що позначає систему користування правилами вживання певних письмових знаків при написанні слів. Під продуктивним писемним мовленням розуміється комплексне використання орфографічних, графічних, стилістичних, лексико-граматичних засобів для вираження різних думок й здійснення комунікації. Лексичні та орфографічні навички розвиваються на рівні лексичної одиниці. Основними

об'єктами вивчення писемного мовлення виступають речення, абзаци та зв'язні тексти. Писемне мовлення використовується як самостійна форма спілкування, але оволодіння ним відбувається на базі звукового мовлення. В учбовому процесі роль та місце письма визначається цільовою спрямованістю навчання іноземної мови [Ніколаєва, 2002, 210].

З точки зору психології протікання писемного мовлення складне й різноманітне. Писемне мовлення як засіб формування, формулювання та викладу думок спирається на використання лінгвістичних знаків, зафіксованих у нервових зв'язках кори головного мозку в вигляді зорових та рухо-моторних образів, діючих в сукупності зі слуховими та мовленнєво-руховими. У людей, які добре володіють грамотою, створюються графічні образи слів додатково до звукових. Зорово-графічні образи володіють рухо-моторними паралелями, що контролюються руховим механізмом руки, яка виписує слова [Зимня 1991].

У процесі письмового викладу думок має місце функціонування слухо-мовленнєво-рухових образів, які зумовлюють виникнення відповідних зорових рухомоторних образів і, зрештою, самого акту письма. Отже, писемне висловлювання не є абсолютно відмінним від говоріння. Тому при правильній організації виконання вправ з навчання письма студенти набувають і вмінь, потрібних для усної комунікації.

Письмо має позитивний вплив на процес навчання. У процесі письма відбувається опертя на всі види відчуттів, активізуються такі аналізатори, як: акустичний, мовленнєво-руховий, зоровий, рукоруховий. Із психології загальновідомо, що процес запам'ятовування буде міцнішим і продуктивнішим, якщо якомога більша кількість видів пам'яті, тобто більше число аналізаторів, буде брати участь в його процесі [Зимня, 1991].

Недооцінка ролі письма (писемного мовлення) під час навчання іноземних мов негативно впливає на весь освітній процес. Вченими психологами встановлено, що у переважній кількості людей (90 %) зоровий канал сприйняття інформації сильніший в порівнянні зі слуховим, що

означає, що обсяг і міцність матеріалу, який засвоєно і сприйнято через зоровий канал зв'язку, будуть більш значущими. Неналежна увага до письмових вправ під час занять іноземною мовою, в порівнянні з увагою, що приділяється усному мовленню, веде до збіднення навчального процесу, швидшого забування, втрати певних навичок та вмій, здобутих значними зусиллями [Ніколаєва, 2002; 219].

Відтак, можна констатувати, що письмо є метою навчання іноземної мови, ефективним і продуктивним засобом навчання, видом валідного контролю іншомовних знань, навичок та вмій. Психофізіологічною основою письма є взаємодія слухового, рукомоторного, мовленнєво-моторного та зорового аналізаторів.

## **1.2. Культура писемного мовлення**

Під культурою мовлення ми розуміємо систему вимог, регламентованих вказівок щодо дотримання усталених мовних / мовленнєвих норм писемної та усної літературної мови, а також цілеспрямоване, свідоме, майстерне використання засобів виразності залежно від мети, обставин й ситуацій спілкування.

Характер писемного мовлення здебільшого визначається особливими умовами писемного спілкування, перш за все – відсутністю співбесідника в момент висловлювання думки. Одиницею писемного мовлення, тобто реальним його проявом, є текст (або низка речень, які дають в результаті якісно нову цілісність). Текст строго членується на абзаци, тобто відрізки тексту, що чітко об'єднані змістом і структурою. Речення в абзаци знаходяться між собою в досить тісних смислових і граматичних зв'язках.

У зв'язку з тим, що в писемному мовленні відсутні такі важливі екстралінгвістичні супровідні елементи усного мовлення, як-от: інтонація, жести, мімічні прояви, безпосередня ситуація мовлення, важливу роль в писемних текстах починають відігравати засоби суб'єктивно-емоційних

оцінок [Введенская, Павлова 1995].

Звичайно, працюючи з нехудожніми текстами, зокрема, з діловими, можна було б очікувати, що феномен естетичності тексту має пов'язуватися лише з точністю та ясністю викладу, а не з засобами безпосереднього естетичного впливу на читача (як ми це спостерігаємо, наприклад, у художньому стилі). Проте при уважному зіставленні нехудожніх і художніх текстів можна виявити, що такої явної межі між емоційним мовленням у широкому смислі слова і логічним беземоційним мовленням провести неможливо. Зазначимо, що логічне мовлення також може приймати емоційне забарвлення (наприклад, деякі наукові статті, святкові накази, різні види ділової кореспонденції). Аналізуючи емоційне мовлення, можна зазначити, що воно, в свою чергу, може бути досить логічним і структурованим за своєю побудовою. Загалом вчені-лінгвісти вважають, що думка, яка загострена почуттям, сильніше переконує читача, ніж холодна, байдужа, так звана «об'єктивна» думка автора [Дубенко 2005, 67] .

На перший погляд, здається, що таке мовне явище, як образність, чуже діловому мовленню. Проте після більш глибокого вивчення виявляється, що й цим текстам присуща образність, але специфічна, тобто така, що в першу чергу звертається до інтелекту читача. Звичайно, інакше не могло бути, тому що мислення будь-якої людини предметне.

Щодо індивідуальних рис ділового стилю, то тут вони нетипові (прояви індивідуальності в мові ділового документу розцінюються як відступ від норми). Така особлива риса писемної форми мовлення, як традиційність і навіть писемний «консерватизм», проявляється в ділових паперах особливо чітко й послідовно.

В діловій кореспонденції набагато більше, ніж в усній діловій комунікації, докладається зусиль на спеціальну обробку тексту, що пояснюється прагненням людини компенсувати відсутність таких засобів розмовного мовлення, як жести, міміка, поза, відстань, інтонація, ситуація мовлення засобами лексики та синтаксису. Така обробка можлива, проте,

лише в межах літературної мови.

Зазначимо, що чітка нормативність ділових паперів зумовлюється ще й тим, що тут має місце спілкування з уявним читачем документа – це, так званий, односторонній контакт з неявною аудиторією, тобто контакт, який не є безпосереднім (наприклад, як це має місце під час виступів перед аудиторією з чималою кількістю слухачів), а опосередкований (через папір чи документ), що вимагає особливої логічної виразності тексту, ретельного, дбайливого добору мовних засобів. Чималу роль при цьому відіграють готові форми висловлювання, так звані кліше, вплив яких на читача давно перевірено практикою.

Крім того, чималу роль в житті суспільства несе й така особлива риса писемної форми мовлення, як можливо безмежне число відтворень й дублювання в тотожній писемній формі конкретного документа, що збільшує потенційні можливості його впливу [Коваль 1982, 15-18].

Мовлення людини – це свідчення рівня обізнаності людини, її культури, а через сукупну мовленнєву практику мовців це може вважатися ще й показником культури суспільства.

Культура мовлення – це система вимог, регламентованих вказівок щодо вживання мови в усній чи писемній мовленнєвій діяльності. Інакше можна сказати, що культура мовлення – це вміння правильно висловлюватися усно й писати, а також уміння використовувати слова та речення відповідно до цілей й ситуацій спілкування. Таким чином, можна виокремити два основних показника, або можна сказати, критерії, культури мовлення – це правильність і комунікативна цілеспрямованість [Надеїна 2019, 8].

Культурою мови називають дотримання усталених мовних / мовленнєвих норм писемної та усної літературної мови, а також цілеспрямоване, свідоме, майстерне вживання засобів виразності відповідно до мети, завдань й обставин спілкування.

Основними завданнями культури мовлення є:

- формування навичок літературного спілкування;
- рекламування й засвоєння літературних норм у слововжитку і в граматичному оформленні мовлення, а також у вимові та наголосі;
- неприйняття спотвореної форми мови або мовного суржику.

Людина з низькою культурою мовлення завжди порушує правила слововживання, граматики, написання, вимови та наголосу. Якщо людина володіє культурою мовлення, то це людина розвинутого інтелекту й високого рівня загальної культури [Волкотруб 2002].

Відтак, культура мовлення полягає, насамперед, у таких аспектах, як: нормативність, естетичність, адекватність, поліфункціональність мовлення.

Нормативність – це дотримання правил усного та писемного мовлення: а саме, правильний наголос, інтонування, слововживання, формули мовленнєвого етикету, побудова речень згідно з правилами певної мови, структурування діалогів, текстів, дотримання загальноприйнятих стандартів спілкування.

Мовна культура кожної людини має стати надійним опертям у висловленні незалежності думки, розвиненості людських почуттів.

Основними ознаками культури мовлення, за О. Дубенко, є:

- 1) змістовність (доцільно обдумувати текст і основну думку висловлювання, перш ніж їх продукувати; розкривати повністю зміст висловлювання; не говорити й не писати зайвого; ретельно добирати матеріал, якого не вистачає для продукування зв'язної думки);
- 2) правильність і чистота (дотримуватися наявних норм літературної мови);
- 3) точність (добирати слова, вирази і будувати речення, висловлювання так, щоб найточніше передати зміст висловлювання);
- 4) логічність і послідовність (виражати думки послідовним шляхом, забезпечувати значеннєві зв'язки між словами і реченнями в тексті);



створювати чіткій план виступу чи лекції; систематизувати знайдений і відібраний матеріал; намагатися уникнути логічних помилок);

5) багатство мовлення (використовувати різноманітні мовні та мовленнєві засоби, уникати невиправданого повторення одних і тих самих слів, однотипних конструкцій речень, вживати синоніми);

6) доречність (обов'язково враховувати, хто є адресатом висловлювання, як воно буде сприйняте аудиторією при певних обставинах спілкування);

7) виразність і образність (добирати слова чи вирази й конструювати речення так, щоб якнайточніше, якнайкраще передати думку, бути доволі оригінальним у вираженні власної думки і вміти впливати на іншого мовця) [Дубенко 2005, 76].

Безсумнівно, основною комунікативною якістю культури мовлення є правильність, яка є ємною та складною ділянкою культури мовлення. Щоб писати та говорити коректно, потрібно досконало володіти нормами літературного мовлення. Правильне мовлення передбачає знання усіх мовних правил та вміння користуватися ними, вміння коректно будувати висловлювання, що відповідатиме обраному типу і стилю мовлення [Гриценко 2005].

Мовленнєва норма, яка визначається як сукупність стійких традиційних реалізацій мовної системи, складалася протягом тривалого часу в процесі функціонування і під впливом змін соціальної структури. Тому оволодіння мовленнєвими нормами є довгим процесом засвоєння принципів використання мовних одиниць в залежності від типів комунікації. Найголовніше в цьому процесі – це усвідомлення необхідності дотримання наявних норм мови заради досягнення цілей комунікації.

Оволодіння вміннями основних видів мовленнєвої діяльності (читання, слухання, письма, говоріння) зумовлює засвоєння норм, що забезпечують культуру мовленнєвої діяльності, і сприяє підвищенню ефективності мовленнєвої соціалізації [Надеїна 2019, 8].

Норми англійського ділового мовлення передбачають використання

певної кількості лексичних одиниць, здебільшого штампів, що відповідають типовим ситуаціям ділового спілкування. Характерна англійській мовленнєвій культурі формалізованість виступає фактором особливої уваги в діловій комунікації, тому що така особлива риса мовленнєвої поведінки членів англійського суспільства часто призводить до того, що такий дисонантний тон сприймається співрозмовниками з інших країн як показник недружелюбності, незадоволення, роздратованості мовця [Огреніч 2009, 3].

Вченими констатується необхідність чіткого дотримання стилістичних норм ділового спілкування, неприпустимість надмірної демократизації або зайвої формалізації, а також дотримання загальних вимог культури мовлення.

Зазначимо, що англійська мова, на відміну від української, не розмежовує формально форми «ти й ви». Весь спектр значень цих форм виражено в одному займеннику «You». Займенник «thou», який міг означати українське «ти», вийшов з ужитку в XVII столітті, його форми збереглися лише в Біблійних текстах та поезії. В англійській мові згідно з усталеною традицією, стандартною є форма звертання «Sir». Ця форма використовується при звертанні до чоловіка, старшого за віком, посадою, званням чи соціальним статусом. До хлопчика віком менше 16 років вживають звертання «Master». До дорослого чоловіка вживають «Mister» або також «Doctor». Жінки таку форму не вживають. Аналогічна традиція діє стосовно слова «Madam», що представляє собою шанобливу форму звертання до жінки старшого віку, або жінки більш високого соціального чи службового положення. Слово «Miss» – можлива форма звертання до дівчини, молодій жінки.

У діловій документації припустимі наступні скорочені форми звертання: «Mrs» використовується в офіційній англійській мові на рівні з «Mr». Використовується також слово «Miss», якою можна звертатися до заміжньої чи незаміжньої жінки, не виділяя її сімейний стан. В офіційних документах іменники, які зберігають у своєму складі морфеми «-man» або «-ess» (chairman - голова, businessman - бізнесмен), замінюються на іменники, що не мають

родової ознаки: замість слова «Businessman» слово «Executive», Chairman – Chairperson, Spokesman – Spokesperson.

Доцільно зауважити, що під час звертання до колеги з роботи не часто можна сліхати слово «colleague» у безпосередньому контакті. Такий вираз, як «Колего, Ви не прави» буде мати такий англійський відповідник: «It looks as if you were not right, Professor». Слово «colleague» частіше використовується при посилянні на чийсь думку чи погляд. Наприклад: «My colleague has different opinion». Проте, ми повинні зауважити, що кожна нова ситуація диктує свої правила і форми, які залежать від традицій певної мови.

Наголосимо, що вирази привітання в англійській мові обмежені часом використання (ранком, днем або вечором). У випадку, якщо ділові контакти відбуваються з ранку до обіду, використовується вираз «Good morning», вдень використовується мовленнєва формула «Good afternoon», якщо зустрічаються після 17.00, то найбільш доречною буде «Good evening». Стилiстично знижені привітання притаманні спілкуванню добре знайомих людей: «Hi!, Hello». Така форма вітання «Як ви поживаєте?» повинна сприйматися співбесідником не як питання, яке потребує відповіді. На таку фразу потрібно сказати «Дякую, добре». Еквівалентом в англійській мові буде вираз «How do you do?», на що слід відповісти таким же виразом «How do you do?» [Палеха 2002].

Заслуговує на увагу той факт, що ввічливість в сучасних англomовних культурах націлена на прагнення зберегти особистість, дистанціюватися від іншого мовця і знайти компроміс, що допоможе зберегти комфортну атмосферу безконфліктного ділового спілкування. Наприклад, характерними є фрази: «Hello, friends / hello, everyone, let's start the meeting» (Вітаю вас усіх, давайте розпочнемо зустріч) або «Listen, I have to think more time about your offer» (Почекайте деякий час, мені потрібно ще подумати над вашою пропозицією).

На рівні граматики англійське ділове спілкування часто передбачає використання майбутнього простого часу (Future Simple Tense) для побудови загальноприйнятих формул наказу та інструкцій, наприклад, «I'll have to ask

you to seal here; You'll need to sign this document again; Will you join our conference in 15 minutes?» замість наказового способу «Seal it! Sign it Join us in 15 minutes!» [Огреніч 2009, 5].

Питальні конструкції з дієсловами *would*, *might*, *could* є традиційними способами вираження ввічливого прохання, думки, пропозиції, критичного зауваження, які іншим чином можуть прозвучати більш імперативно або категорично: «*Could / would you do this favour for me? Suppose we could / might find another solution? You could / might inform me before presenting your report*». Дієслова в умовному способі можна допустити для різного виду розпитувань чи наведення довідок, оскільки вони можуть надавати запитанням ненав'язливий вид звучання, робити їх не такими визначеними по суті : «*Would you be able to finish this work by midday? What exactly could you do with my resume?*».

Рекомендації та побажання, відмови в проханнях, запитання особистого характеру також звучать тактовніше в умовному способі передачі інформації, наприклад, «*I'd rather do it. I wish he would. I'd like*». Спонування переважно представлені як запитання: «*I suppose you are not very busy now? You haven't discussed it with the CEO yet, have you?*».

Зазвичай не використовується техніка прямого заперечення, наприклад, «*I am not sure that I could agree with it. The CEO didn't tell me anything special*», і техніка прихованого і подвійного заперечення, наприклад, «*He's got not much information how business works. I hardly ever discuss it in public. His new business plan is not without mistakes.*».

Необхідно також виокремити форми вибачення. В англійській мові вони представлені двома основними видами: «*I am sorry*» («Мені шкода»), «*Excuse me*» («Вибачте»). Перший вираз «*I am sorry*» підходить до вживання у тих ситуаціях, коли особа, яка вибачається, відмовляється прийняти запрошення для наступної ділової бесіди. Вираз «*Excuse me*» доцільно вживати в тих випадках, коли правила етикету були якось порушені, наприклад, співрозмовник перервав мовця. В такому випадку також можливі фрази:

«I must apologize (to you) – Я маю вибачитися (перед вами)».

«Excuse my disturbing you – Вибачте за те, що потурбував вас».

Якщо мовець хоче висловити незгоду із співрозмовником в діловому спілкуванні, то фрази відмови необхідно розширити до таких, які давали би пояснення вашій думці, пом'якшували категоричну відповідь, наприклад: «Я повинен / маю намір відмовити, тому що» (I have to refuse you because...), «Не думаю, що це слухна ідея» (I am not sure that's a good idea). «Нажаль, я маю іншу думку» (Unfortunately, I don't think so).

Таким чином, ми бачимо, що для правильного ділового спілкування з носіями певної мови вкрай необхідно знати правила культури спілкування той країни, з якою проходить контакт; бути обізнаним з нормами спілкування та етикетними мовленнєвими формулами; розуміти соціокультурний контекст комунікантів-партнерів по бізнесу, дотримуватися наявних норм літературної мови; добирати слова, вирази і будувати речення, висловлювання так, щоб найточніше передати зміст висловлювання; мати логічність і послідовність вираження думки, доречність виразів та ввічливість під час ділового контактування.

### **1.3. Сучасна ділова писемна комунікація**

Як констатується в Загальноєвропейських Рекомендаціях з мовної освіти (2003), володіння письмом (писемним мовлення) на базовому рівні передбачає досягнення базової комунікативної компетенції, яка забезпечує вміння в найбільш типових ситуаціях повсякденного спілкування студентам за допомогою письма виконати наступні дії:

- заповнити формуляр, анкету, опитувальний лист (опитувальник);
- написати привітальну листівку зарубіжному другу до одного свята чи офіційного дня, що відмічається у країні, мова якої вивчається, а також листівку з поздоровленням до Дня народження;

- скласти тези власних дій для себе або інших людей, написати коротке повідомлення, базуючись на тезах;
- написати власне CV / резюме.

Щоб досягти такого рівня володіння писемним мовленням, студенти повинні систематично виконувати конкретні комунікативні завдання [Ніколаєва, 2002, 207]. В даному випадку важливим є і оволодіння студентами навичками ділової комунікації, в умовах навчання письму, та досягнення ними комунікативної компетенції.

Зазначимо, що протягом всієї історії людства накопичено чимало ідей відповідно проблеми ділового спілкування. Ще філософи давнини (Аристотель, Конфуцій, Сократ) звертали увагу на особливості ділової бесіди. Сьогодні існує чимало поглядів та думок щодо трактування поняття «ділове спілкування», яке виокремлюється як специфічний вид людської мовленнєвої діяльності на основі різних критеріїв. Аналіз основних концепцій, запропонованих такими вченими, як: Н. Арутюнова, Г. Бороздіна, О. Гойхман, Ф. Кузін, Н. Наумова, О. Яшенкова та ін. дає підстави вважати, що тільки комплексний підхід, який логічно обумовлений, до наявної проблеми дозволить отримати досить повну уяву про ділове міжособистісне спілкування як особливий тип мовленнєвої діяльності.

Вчені відмічають, що комунікативні якості ділового мовлення зосереджені в головному елементі документа, тобто одиниці писемного мовлення, а саме, у тексті. Тексту як вищій комунікативній одиниці приділяють увагу і мовознавці, і методисти (Н. Бабич, В. Мельничайко, М.Пентилюк, Л. Савенкова, Г. Сагач та ін.), вони зазначають, що проблеми відтворення специфіки ділового тексто-твору безпосередньо пов'язані з вибором прийомів та способів передачі одиниць різних рівнів мови – ділової термінологічної лексики (загальноживаної, вузькогалузевої та власне ділової лексики), мовних кліше, словотворчих засобів, синтаксичних структур тощо.

Також важливу роль у формуванні комунікативних якостей ділового

мовлення відіграє правильне варіювання літературних норм залежно від умов спілкування та умов реалізації мовних засобів. Чимало дослідників, таких як: В.Іцкович, А. Панфілов, М. Пилинський, Ю. Скребнєв визначають характерні норми окремих функціональних стилів і неоднакову вагу норм на різних мовних рівнях. Найбільш точними і наочними функціонально-стилістичними нормами в діловому мовленні є лексичні, фразеологічні, стилістичні, ситуативні норми, які регулюють вибір слів, словосполучень, фраз, висловлювань залежно від сфери комунікації.

Функціональне призначення ділових листів як елементу ділового спілкування полягає в досягненні згоди між двома або більше партнерами (установами, фірмами, організаціями, окремими особами тощо). Офіційно-ділова сфера спілкування та функціональне призначення ділового листування визначають його характерні особливості. По-перше, це офіційність, що обумовлена, ситуаціями спілкування і характером відносин між партнерами. Закцентуємо, що письмовій діловій мові притаманне широко використання ситуаційних фраз, кліше, стереотипних виразів.

Стандартність ділового листування викликана вимогами економії мови і необхідністю полегшити процес читання листів. Перед тим, як написати листа, необхідно усвідомити:

- вид листа (супровідний лист, лист-повідомлення, лист-прохання, лист-нагадування та ін.);
- чи передбачається відповідь;
- чи адресат зрозуміє зміст листа однозначно;
- чи є впевненість у тому, що лист надійде вчасно (якщо ні, то скористайтесь альтернативним типом зв'язку: телефоном, телефаксом).

Автор листа повинен чітко уявляти, про що писати, якої мети досягти, які наводити аргументи. При цьому автор повинен бути досить впевненим, що лист є найефективнішим засобом вирішення питання. Американський менеджер Лі Якока в книзі «Кар'єра менеджера» пише, що підготовка ділового листа – це найкращий засіб пізнання таємниць менеджменту. Чіткий

порядок викладу будь-якої ідеї на письмі є першим кроком до її втілення в життя. В розмові можна виказати недооформлені ідеї. Але якщо думка викладається на папері, то це спонукає заглибитись у конкретні деталі. І тому набагато важче ввести в оману самого себе, ніж будь-яку іншу людину.

Діловий стиль – це стиль, який задовольняє потреби суспільства в документальному оформленні різних документів державного, політичного, суспільного, економічного життя, ділових стосунків між організаціями, державами, країнами, а також між членами суспільства в офіційній сфері їх спілкування [Волкотруб 2002].

За словами Л. Засекіної, Т. Пастрик, ділове спілкування - це «складний багатоплановий процес розвитку контактів між людьми у службовій сфері. У ньому здійснюється обмін інформацією, діяльністю та досвідом, а також передбачається досягнення конкретного результату, вирішення певної проблеми чи реалізація поставленої мети» [Засекіна, Пастрик 2013, 134].

Часто поняття «ділове спілкування» розглядається як «професійне», тобто як особливий вид діяльності, її організаційна форма. «Тому ділове спілкування може визначатися як специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й власні організації». Специфічна особливість цього процесу ділового спілкування – регламентованість, тобто підпорядкування встановленим обмеженням, що визначаються культурними та національними традиціями, професійними етичними принципами. Регламентованість ділової взаємодії партнерів виражається також в увазі до мови. «Обов'язковим моментом є дотримання мовного етикету, а саме, розроблених суспільством норм мовної / мовленнєвої поведінки, типових готових «формул», що дозволяють організувати етикетні ситуації вітання, вдячності, прохання» [Засекіна, Пастрик 2013, 135].

Ділова англійська мова – це стандартний набір фраз, виразів і понять, що є надбудовою над загальномовною англійською мовою.

Під англомовною діловою писемною комунікацією ми розуміємо



процес професійно-орієнтованого англомовного писемного спілкування в діловій сфері, який надає можливість забезпечити комунікацію за всіма видами ділової активності, а саме, встановлювати, розвивати, підтримувати ділові контакти в міжкультурному просторі, розшифровувати та сприймати соціокультурний контекст комунікантів-партнерів по бізнесу; передавати ділову інформацію в рамках певної спеціалізації.

Для мови ділових документів характерна традиційність засобів вираження думки, що прискорює процес формування кліше, фразеологічних одиниць типових для цього стилю. Традиційність засобів вираження також знаходиться в значній кількості архаїчних слів та виражень. У будь-якому діловому документі зустрічаються такі слова, як: *hereby, aforesaid, henceforth, beg to inform* та інші.

Для стилю ділової кореспонденції характерна наявність стереотипних одиниць мови (штампів, кліше), наприклад, *sincerely yours, I beg to inform you, according to, with a view to, to expire, etc.* У листах повинен бути набір лексем, що трактуються однозначно. Лист складається з *heading* (назва фірми, її координати, телефон, факс, дата), *greeting* (*Dear Sir/Madam, Dear Mr. Smith, To whom it may concern*), ініціального параграфу (*In reply to your letter dated ..., I am answering your letter of ...*), *body of the letter* - основна частина листа (виклад основного питання), *the closing paragraph* - заключна частина листа (вираження надії на подальшу співпрацю), закінчення (*sincerely yours, best regards, best wishes*).

Відмітимо, що загальним для всіх видів ділового стилю є наявність скорочень, аббревіатур, складноскорочених слів тощо. Наприклад, *IOU* (*I owe you*), *re* (*response*), *govt* (*government*); *pmt* (*Parliament*); *i. e.* (*id est = that is*); *U.N.* (*United Nations*); *UK* (*United Kingdom*).

У ділових документах слова вживаються переважно в основних предметно-логічних значеннях (за винятком тих випадків, коли похідні предметно-логічні значення є термінологічними в даній сфері спілкування). У зв'язку з цим виступає й інша особливість стилю ділової мови. Це

практична відсутність зображальних засобів: у текстах ділових документів немає метафор, метонімії, епітетів, інших прийомів створення образності мови.

Офіційно-діловий стиль виконує такі три основні функції, як-от: 1) вплив, 2) повідомлення, 3) спілкування. Цей стиль реалізується в трьох різновидах або можна сказати підстилях:

- законодавчому (закони, статuti, постанови, укази);
- дипломатичному (угоди – конвенції, міжнародні звернення – ноти, повідомлення – протоколи);
- адміністративно-канцелярському (документи різних видів: скарги, оскарження, заяви) [Волкотруб, 2002].

Адміністративно-канцелярська документація розподіляється на такі види: планово-звітну, директивну, розпорядчу, облікову та ділове листування. До характерних рис цього стилю належать:

- 1) високий ступінь стандартизації мовних засобів, який виявляється: а) у широкому вживанні усталених словесних формул; б) у повторюваності тих самих слів, форм, зворотів, конструкцій);
- 2) виразна логізація викладу;
- 3) відсутність емоційності та образності;
- 4) лексика переважно нейтральна і вживається в прямому значенні;
- 5) характерна специфічна канцелярська лексика, що вже не використовується в інших сферах комунікації через свою архаїчність;
- 6) застосовується особлива термінологія, яка відрізняється від наукової: менш штучна, менш точна, більшою мірою загальнозрозуміла. Використовується офіційно-ділова, юридична термінологія, інтернаціональна лексика, запозичення;
- 7) широке використання безособових і наказних форм;
- 8) використовуються особливі синтаксичні конструкції - сталі формули, закріплені за певними ситуаціями;

- 9) для чіткішої організації тексту запроваджується розподіл на розділи, параграфи, пункти, підпункти;
- 10) використовується неозначена форма та наказовий спосіб дієслів;
- 11) стандартизація, стереотипність граматичних засобів;
- 12) відсутність індивідуальних авторських характеристик [Гриценко 2005, 190].

Розглянемо деякі наукові методичні дослідження, що присвячені навчанню іншомовного ділового писемного мовлення. Автори цих робіт обґрунтували можливість навчання англomовного ділового мовлення студентів немовних спеціальностей на основі професійного матеріалу, що вивчається.

Так, Н. Березіна наголошувала, що методика навчання такого спілкування повинна створюватися з опертям на науково-обґрунтований відбір мовного і комунікативного мінімумів відповідно до змісту навчання спеціалістів певного профілю. Тому для добору тематичного матеріалу, що вивчається, автор враховував мету навчання, його завдання, закономірності розвитку навичок та вмінь ділового писемного спілкування, потенційну можливість фахових текстів щодо вдосконалення як професійних, так і іншомовних знань майбутніх спеціалістів. Для здійснення добору іншомовного професійно-тематичного лінгвістичного матеріалу використовувалися такі принципи: 1) комунікативної значущості та достатності професійної інформації для здійснення іншомовного професійно-ділового писемного спілкування; 2) урахування мовного мінімуму, необхідного для здійснення професійного мовлення в конкретних навчально-ділових ситуаціях; 3) урахування методичних функцій читання і письма як видів мовленнєвої діяльності у процесі навчання писемним формам професійно-ділового спілкування [Березина 1998].

К. Максютін приділяє увагу проблемі навчання ділового листування студентів немовних закладів вищої освіти за напрямом «економіка». Вчений констатує, що ефективність писемного ділового спілкування визначається

рядом екстралінгвістичних і лінгвістичних чинників, серед яких правильний вибір і вживання мовних засобів, правильна структурованість листа, відповідність ділового листа стилістичним вимогам цього жанру. Науковець також зауважує, що при навчанні ділового листування доцільно забезпечити оволодіння студентами не лише мовним матеріалом, а й необхідними екстралінгвістичними знаннями за певною тематикою. Під час формування у студентів комунікативних умінь ділового писемного мовлення, необхідно спиратися на існуючі продуктивні моделі породження тексту і наявні стратегії подолання комунікативних бар'єрів, а саму методику роботи створювати на основі типових адекватних ситуацій, розташовуючи їх у порядку від простих комунікативних намірів до більш складних [Максютін 2001]. Запропонована методика дозволяє студентам не тільки усвідомлено засвоювати мовленнєвий і мовний матеріал, який вивчається, а й використовувати його у процесі ділового листування з «колегами-іноземцями» на заняттях.

Більш детальне дослідження процесу навчання іншомовної ділової писемної комунікації студентів морських ЗВО можемо побачити в роботі С. Козак [Козак, 2001], яка вперше описала та обґрунтувала структуру і специфіку феномена «іншомовна комунікативна компетенція» щодо діяльності майбутніх судноводіїв. Так, автор в роботі описує конкретні професійні проблеми, зміст і рішення яких передавалися професійно прийнятими термінами і представляє шляхи подолання психологічних бар'єрів, які виникають протягом іншомовного спілкування судноводія з усіма реципієнтами.

Дослідження О. Фрезе (2013), яке присвячене методиці навчання англomовного ділового писемного електронного спілкування також заслуговує на увагу. Рішення цієї проблеми є досить актуальним, через те, що ділова комунікація сьогодні переважно здійснюється в електронному вигляді. За родом діяльності учасники комунікації часто знаходяться в різних країнах, і один з них є носієм іноземної мови. Тому виникає необхідність оволодіння

декількома параметрами іншомовного ділового листа одночасно. Перший параметр - це іншомовний матеріал і відповідна тематика ділового листування. Другим параметром є високорівневе володіння професійними знаннями, а також вміннями їх висловлювати в писемній діловій комунікації. Третім параметром є види листів, які потрібно вміти писати, наприклад, лист-вибачення, лист-замовлення, лист-запит, лист-прохання, лист-скарга. Четвертий параметр – це знання структури кожного з листів, а п'ятий параметр – це зміст навчання загалом.

В цілому, проведений аналіз методів навчання англomовної писемної ділової комунікації студентів ЗВО показав: зосередження уваги на розвиток умінь різних видів писемного ділового спілкування в залежності від фаху, якому навчаються студенти; цілеспрямоване створення комунікативних ситуацій професійної спрямованості для організації писемної мовленнєвої взаємодії в умовах, близьких до професійних; аргументовану організацію етапів навчання з поступовим підвищенням умінь іншомовного писемного мовлення, починаючи від набуття знань мовного матеріалу, до їх прояву в рецептивних та репродуктивних видах ділової писемної комунікації, а потім у продуктивній іншомовній мовленнєвій діяльності.

Таким чином, ми бачимо, що навчання ділової писемної комунікації є складним, але в той же час дуже важливим процесом. Мета написання ділової кореспонденції:

- привернути увагу до певної ситуації чи проблеми;
- надати можливість краще зрозуміти написане;
- спонукати діяти так, а не інакше.

Крім того, мета того, хто складає листа – це краще усвідомити проблему, скласти струнке логічне уявлення про свою ідею.

#### **1.4. Зміст роботи з навчання англomовної ділової писемної комунікації у закладах вищої освіти**

Зміст навчання іноземних мов досліджувало чимало науковців-

методистів, які трактували це поняття, як «багатокомпонентну структуру, що складається з логічно організованого навчального матеріалу й реалізується в процесі навчання з урахуванням цілей та завдань освіти у школі чи у виші на певному етапі розвитку суспільства» [Ніколаєва 2002, 48]. Український вчений О. Тарнопольський відносить до змісту навчання «тематику, ситуації, зміст текстового матеріалу, значення та сенс мовних знаків» [Тарнопольський 2006, 43]. Науковець В. Скалкін трактує це поняття як «формування іншомовно-мовленнєвої компетенції, яка має декілька ярусів. На верхньому ярусі знаходиться процес оволодіння системою знань, вмінь та навичок. На середньому ярусі знаходиться мовленнєвий інвентар і текстовий матеріал, на нижчому ярусі знаходяться значення, смисл мовних знаків, зміст текстів» [Скалкін 1989, 19-25]. Таким чином, нам потрібно виявити зміст текстового матеріалу, тематику навчання, знання, вміння і навички з писемного мовлення, якими володіють студенти.

Як правило, у навчанні писемного мовлення можна виділити такі етапи: 1) засвоєння структурних моделей речень, властивих письмовій формі спілкування та комбінування їх у мовленні; 2) оволодіння писемним мовленням як засобом спілкування. Основою *першого етапу* є формування лексико-граматичної правильності письма, тому найбільш поширеними визнаються такі види вправ на цьому етапі:

- вправи на трансформацію мовного зразка;
- вправи на запитання-відповіді з частковою зміною мовного матеріалу;
- вправи на розширення та скорочення речень;
- вправи на перифраз поданої думки;
- вправи на підбирання синонімів,
- вправи на використання певних граматичних моделей у власних прикладах.

Мета *другого етапу* в навчанні письма і писемного мовлення має полягати в формуванні дій, що забезпечують виклад власних думок в письмовій формі. Серед вправ цього етапу виокремлюють написання різних листів: особистих чи ділових.

Писемні тексти поділяється на такі види листів: ділові (формальні та неформальні); особисті (приватні); рекомендаційні; прямої реклами.

Формальними є листи, що підготовлені певним підприємством (фірмою, установою, організацією). Неформальні листи складають працівники одного рівня (наприклад, менеджер кадрової служби однієї компанії для менеджера кадрової служби іншої компанії) із пропозицією про особисту зустріч з метою обговорення ділових питань, обміну інформаційними матеріалами тощо.

Всі офіційно-ділові листи за функціональною ознакою можна розподілити на ті, що потребують відповіді і ті, що не потребують відповіді. Серед першої групи: лист-прохання, лист-звертання, лист-вимога, лист-запит. Відповіді на них оформляють залежно від змісту вхідного листа. До другої групи належать такі види: лист-попередження, лист-нагадування, лист-відмова, лист-повідомлення, лист-подяка, лист-оповіщення, лист-підтвердження, лист-розпорядження, супровідний лист, інформаційний лист. В залежності від адресата їх розподіляють на колективні та циркулярні. Колективний лист складається від імені деякої кількості осіб та спрямовується за одною адресою. До таких листів віднесимо скарги, звернення, прохання, що підписані групами осіб, які усвідомлюють свою спільність у розв'язанні питань. Циркулярний лист спрямовується ряду підпорядкованих установ одним адресатом. Джерелом циркулярного листа є, переважно, вища організація (уряд, міністерство, корпорація), що інформує свої підрозділи стосовно певного питання або дає команди, вказівки, розпорядження [Палеха 2002, 45].

З огляду на зміст та обсяг листи поділяють на прості, або одноаспектні, та складні, або багатоаспектні.

За тематичною ознакою ділові листи можуть бути адміністративно-господарчі, виробничі, постачальницько-побутові, пропагандистські та інші. За цією ознакою можна ще назвати ділову та комерційну кореспонденцію. Вченими вважається, що листування, яке стосується правової, економічної,

фінансової та інших форм діяльності підприємства, є діловою кореспонденцією, а листування з питань матеріально-технічного постачання та збуту відноситься до комерційного [Коваль 1982, 216].

За структурними ознаками ділову кореспонденцію можна розподілити на стандартну (регламентовану) та нестандартну. Стандартними є особисті листи, якими обмінюються знайомі або родичі. Така кореспонденція має приватний характер. Раніше особисті листи займали багато сторінок. Автор першого тлумачного словника С. Джонсон вважав, що стислий лист, який адресовано другові, є образливим для друга, бо він схожий на кивок або недбале рукостискання.

Основною мовою міжнародного ділового листування за останнє сторіччя стала англійська мова. Лист, написаний англійською мовою, зрозумілий діловій людині у будь-якому місці земної кулі. В умовах розвинення міжнародних відносин на сьогодні, інформативним та корисним буде, ми вважаємо, оволодіння студентами навичок саме ділового листа як виду офіційно-ділового стилю.

В робочих програмах з практика усного та писемного мовлення для 3 курсів факультетів іноземних мов (2022 р.) вказано, що студентів повинні знати і що вміти.

#### **Знати:**

- лексичний та граматичний матеріал відповідно до тематики у обсязі, який дозволяє забезпечити ефективне функціонування у рецептивних та продуктивних усних та письмових видах мовленнєвої діяльності та медіації в комунікативних ситуаціях повсякденного характеру;
- різновиди ділових листів;
- структуру, обсяг і компоненти ділових листів.

#### **Вміти:**

- писати CV / резюме;
- вести ділову кореспонденцію (ділові листи різних видів), демонструючи міжкультурне розуміння й знання у конкретному професійному контексті



та розуміти отриману професійну кореспонденцію (листи, факси, електронні повідомлення, інструкції тощо);

- вести ділову документацію (складання контрактів, угод, протоколів);

Відзначимо, що для написання ділового письма необхідно знати його структуру. Вчені-лінгвісти (Ф Бацевич, 2009; І. Бахов, Т. Вошиніна, Є. Гринька, 2003; О. Пінська, 1998) пропонують таку систему.

#### 1. Шапка письмового бланку (The Notepaper).

На цьому місті повинна бути вказана адреса фірми, яка відправляє лист, номер телефону, факсу, адреса електронної пошти. Якщо це фірма, повинен бути її номер та прізвище керівника компанії.

#### 2. Адресат чи персону, якій адресований лист (The Addressee).

Прізвище адресата потрібно вказати. У листі прізвище вказують на початку адресату в лівому кутку, відступивши приблизно п'ять строчок від верхнього краю сторінки. Наприклад:

Jack Brownie

Mrs. R. Rokerss or Mrs. R. Rokers

Ms C. Brown

Dr Simon Grey

Mr B. Richard or Mr. B. Richard.

Спочатку вказується титул, потім ім'я та прізвище. Необхідно звернути увагу, що крапка ставиться після скороченої форми титулу в американському варіанті англійської мови, а в британському варіанті вона відсутня.

T.M. Cottie

Green, Black & Taske

Solicitors

265 High Holborn

London WC3G 98BA

United Kingdom

Як видно із наведених прикладів, адреса складається з таких послідовних компонентів: Титул та ім'я адресату, Посада в компанії (якщо необхідна),

Номер чи назва будинку та вулиці, Назва міста, селища чи село, Поштове управління, Назва графства (чи його скорочену назву), Поштовий індекс (без розділових знаків).

### 3. Автор листа (The Letter Writer).

Ім'я автора листа і його адреса вказуються в правому кутку сторінки

1 Aeld Gardens

Paddington

Luton LU2 5ES

Beds

B. Kanivan

Треба звернути увагу, що ім'я автора вказується після адреси.

### 4. Дата (The Date).

В англійській мові прийняті два види позначення дати, що відрізняються послідовністю компонентів: число–місяць–рік або місяць–число–рік. Перед зазначенням року такий розділовий знак, як «кому» можна поставити, а можна й опустити: March 8<sup>th</sup> 1986 8<sup>th</sup> March 1986, March 8<sup>th</sup>, 1986.

В теперішній час більш розповсюдженим стало позначення числа без букв і написання назви місяця в скороченій формі: Sept. 15<sup>th</sup> 2022, 18 Nov. 2022.

Наголосимо, що в американському варіанті англійської мови прийнята така послідовність компонентів: місяць – число – рік.

### 5. Звернення або вітання (The Salutation).

Текст листа, як правило, починається із звернення до адресату: Dear Sir, Dear Mrs. Smart, за виключенням листівок, запрошувальних карток та відповідей на запрошення, в яких звернення відсутнє.

При складанні ділового листа англійською мовою краще дотримуватися усталених норм. Якщо лист починається зі слів «Dear Sir(s) або Dear Madam», його краще закінчити фразою «Yours faithfully». Якщо ви починаєте листа з прізвища та титулу «Dear Mrs Jones», його бажано закінчити фразою «Yours sincerely» або менш формально формулою ввічливості Yours. Звертаючись до друга, можна написати Dear John та

завершити лист формулою «See you / Best wishes / Love».

Звернення Dear Madam, Dear Sir(s) використовується в тих випадках, коли ви не знаєте імені адресату або пишете формальний лист.

У Великобританії найчастіше використовується звернення Dear Sir, після нього ставиться кома. Хоча в останні роки в діловій кореспонденції спостерігається тенденція до виключення пунктуації. В американському варіанті усталене звернення: Gentlemen. У американців прийнято ставити двокрапку після звертання.

#### 6. Текст листа (The Body Text).

Діловий лист повинен бути стислим і складатися з трьох частин: вступу, основної частини та висновку.

В першому абзаці необхідно сповістити тему листа. В наступних абзацах, переважно, розвивається ця тема листа, а в заключному абзаці підводиться підсумок або робиться висновок.

Граматичні скорочення, прийняті у розмовному варіанті мови, типу He's, I'm, you don't, we've в ділових листах неприпустимі. Всі вказані і подібні слова треба писати повністю.

#### 7. Формула ввічливості, або компліментарна кінцівка (The Complimentary Close).

У формальних листах найчастіше зустрічаються такі фрази: Yours faithfully, Yours sincerely, Regards, Best regards, With kind regards.

#### 8. Прізвище, підпис (Surname and the Signature).

Наприкінці листа, той, хто його склав, ставить свій підпис або пише повністю прізвище: Dr John Black. В зверненнях до близького родича або друга, можна підписатися ім'ям: Jane [Bly 2004, 129-132].

Приклад листа – запит інформації з усіма складовими компонентами, наводиться у додатку.

Професор Є. Басс в книзі «Наукова та ділова кореспонденція. Англійська мова» (1991) пропонує певну систему вивчення ділової писемної комунікації. Означена книга складається з 10 тематичних розділів, що

включають зразки листів, які стосуються різних ситуацій, що виникають в ході ділового листування. До кожного розділу підбрані вправи, що сприяють закріпленню вмінь та навичок ділової комунікації. Викладення матеріалу охоплює вивчення найбільш частотних фраз та моделей у діловому листуванні і написання листів різних видів. Пропонуються такі види вправ, як: 1. Translate from English into the native language. 2. Translate from the native language into English. 3. Insert the appropriate prepositions if necessary. 4. Insert the appropriate articles if necessary. 5. Add introductory phrases according to the pattern. 6. Complete the lines according to the pattern. 7. Make up sentences using component parts. 8. Build up sentences by arranging the words in proper order. 9. Correct the letter. 10. Write out all the points of information from the following letter. Answer the letter on those points. Make use of the expressions of this section. Зауважимо, що автор надає перевагу перекладному методу навчання.

Методист Н. Лук'янова (2000) в своїх роботах зазначає, що весь навчальний процес повинен носити «ігровий» характер. Для виправлення помилок не рекомендується переривати хід заняття. Роботу над помилками потрібно проводити в кінці практичного заняття. «Ігровий» характер навчального процесу допомагає тому, що студенти поступово звільняються від страху зроблення помилок, від сором'язливості та набувають спроможність вести звичайну бесіду, а також здійснювати необхідне ділове спілкування за допомогою різних видів кореспонденції.

Сьогодні важного значення та популярності набувають інтерактивні методи. Серед таких, у вивчення ділової писемної комунікації, можна виокремити метод проектів (К. Хачикян) та метод занурення (*immersion teaching*) (J. Cummins (2002), E. Day, S. Shapson (1993), F. Frisson-Rickson, J. Rebuffot (1986), О. Тарнопольський, З. Корнева (2006) та ін).

Так, проектна форма роботи є одним з засобів інтенсифікації навчальної діяльності студентів, що підвищують мотивацію до навчання іноземної мови. Насамперед студентів знайомлять з методом проектів як окремим видом роботи. Перед тим як розпочати проектну роботу, студент

повинен оволодіти певною кількістю інтелектуальних, творчих та комунікативних умінь. Це означає, що студент повинен вміти працювати з текстом: знаходити головну думку, здійснювати пошук потрібної інформації в наданому тексті, аналізувати цю інформацію, робити узагальнення та висновки, працювати з довідковим матеріалом, лаконічно висловлювати свою думку. Таким чином, констатуємо, що для грамотного використання метода проектів потрібна значна підготовка, створення міцної мовної бази у студентів, яка здійснюється в системі навчання в ЗВО.

Відзначимо, що кожен проект співвідноситься з певною темою усного та писемного мовлення. У процесі підготовки проектів викладач може сам керувати, коли використати той чи інший вид мовлення.

Проекти плануються до представлення після фінального закінчення опрацювання теми на етапі творчого осмислення та використання матеріалу. Наприклад, тема «Перемовини». Для того, щоб розпочати проектну діяльність, студенти мають ознайомитись з типами перемовин (в нашому випадку, ділове листування), дізнатися, що є найголовнішим у підготовці листів, навчитися визначати цілі та задачі, які необхідно вирішити в ході перемов (листування), навчитися робити відкриті заяви у письмовому виді та надавати остаточне рішення.

Відтак, на підготовчому етапі студентам можна запропонувати виконати таку роботу щодо підготовки теми «Перемовини»: Be prepared for negotiations: decide what kind of letter you will have to write; identify your minimum requirements to the letter; prepare your own statements; decide what concession you could make; keep in mind all the main patterns of the letter; prepare your stable negotiating position - your aims and objectives; prepare any definite figures and data or any support materials you may need.

Після того як студенти оволодіють активною лексикою за темою «Negotiations» та стають обізнаними з формами написання ділових листів, їм можна запропонувати провести перемовини між фірмами у формі листування, розділивши студентів на групи.

Як приклади можна запропонувати такі ситуації:

1. Your partner firm hasn't sent the ordered goods in time. Write the letter to find out the reasons / Write the answer with the explanation.
2. Write to a partner company to arrange a meeting about the presentation of a new product.
3. An email to a colleague asking for a favour. You are abroad and need some information from your office. You want him / her to find it and send it to you.
4. An email to a colleague who is a member of your team. Tell him that the sales / account report he wrote arrived late, and it is difficult to understand, because it does not contain the information you need. Ask him to provide additional information to clear out some obscure points.
5. An email to your product manager. Tell him that you don't like the design of the product his team is developing and you don't think it will be sold in a good way. Ask him to arrange an e-meeting with his colleagues to discuss some options about the design of the product.

Після написання листів, можна продовжувати розвивати тему усно.

Зазначимо, що студенти можуть самі запропонувати теми для своїх проектних робіт, але викладач повинен схвалити цей вибір. При використанні метода проектів змінюється роль викладача. Він виступає як друг та помічник, координатор та наставник, спостерігач. Загалом проектна робота характеризується високою активністю, комунікативністю, проявленням творчого підходу до вирішення наданих задач.

Щодо методу занурення, його сутності та принципів, методичних основ, то можна сказати, що такий метод сприяє значному прогресу студентів в оволодінні навичками та вміннями ділового іншомовного спілкування. Існують три основні моделі побудови процесу навчання англійського ділового мовлення на основі технології занурення: повне занурення; часткове занурення; помірне занурення. Ця класифікація була введена в обіг фахівцями, виходячи з таких передумов: можливості і ступеня використання рідної мови в аудиторії протягом занять; тривалості

використання опертя на рідну мову студентів; спеціальної підготовки викладачів, які проводять навчання за програмою занурення [Корнева 2006].

На нашу думку, доцільно використовувати повне занурення на заняттях з англійської мови зі студентами 3 курсу, щоб студенти вміли не тільки сформулювати власні думки англійською мовою, а й почали мислити англійською. Такий вид діяльності можна застосовувати після вивчення певної теми, коли студенти вже володіють необхідними навичками та вміннями і здатні до творчого підходу до окресленої проблеми.

Відтак, можна дійти висновку, що для навчання студентів ділової писемної комунікації англійською мовою необхідно вивчити правила побудови ділових листів, ознайомитися з їх видами, структурою, компонентами, змістом та спрямованістю; оволодіти певними моделями, фразами, виразами, стійкими словосполученнями, аббревіатурами, що знадобляться у подальшій роботі з листування: навчмтися складати власні листи. При роботі з навчання діловому листуванню можна спиратися на методичні дії, запропоновані вченими-методистами: проводити заняття у формі гри (Н. Лук'янова), використовувати метод проектів (К. Хачикян) та метод занурення (J. Cummins, О. Тарнопольський, З. Корнева). Завдяки ним, у студентів формується позитивна мотивація до навчання як ділового писемного мовлення, так і до англійської мови загалом, розвиваються творчі здібності, здатність до самопізнання.

### **Висновки з першого розділу**

Аналіз науково-теоретичної літератури з проблеми дослідження дозволив дійти таких висновків.

Вивчено стан проблеми на основі аналізу науково-теоретичної літератури за темою роботи, проаналізовано сучасні наукові лінгвістичні та методичні дослідження, розкрито сутність поняття «англомовна ділова писемна комунікація», під якою розуміється процес професійно-орієнтованого англомовного писемного спілкування в діловій сфері, який надає можливість забезпечити комунікацію за всіма видами ділової

активності, а саме, встановлювати, розвивати, підтримувати ділові контакти в міжкультурному просторі, розшифровувати та сприймати соціокультурний контекст комунікантів-партнерів по бізнесу; передавати ділову інформацію в рамках певної спеціалізації.

Уточнено поняття «ділова комунікація», під якою розуміється складний багатоплановий процес спілкування між людьми у службовій сфері з метою обміну інформацією, даними, досвідом, вирішення певної проблеми чи реалізації планів, досягнення конкретного результату. Специфічна особливість цього процесу – це регламентованість, тобто підпорядкування встановленим обмеженням, що визначаються культурними та національними традиціями, професійними етичними принципами.

Вивчено особливості культури англомовного ділового спілкування, яким є: змістовність; правильність і чистота (дотримуватися наявних норм літературної мови); точність (добирати слова, вирази і будувати речення, висловлювання так, щоб найточніше передати зміст висловлювання); логічність і послідовність; доречність; ввічливість; етикетні норми.

Визначено структурні компоненти сучасних англомовних ділових листів, якими є: шапка письмового бланку, адресат чи персону, якій адресовано лист, автор листа, дата, звернення або вітання, текст листа, формула ввічливості або компліментарна кінцівка, прізвище, підпис.

Визначено лінгвістичні особливості англомовних ділових листів, якими є: наявність термінологічних одиниць, стереотипних одиниць мови (штампів, кліше), скорочень, абревіатур, складноскорочених слів; відсутність зображальних засобів: метафор, метонімії, епітетів, інших прийомів створення образності мови; широке використання безособових і наказних форм; використовуються особливі синтаксичні конструкції - сталі формули, закріплені за певними ситуаціями; для організації тексту розподіл на розділи, параграфи, пункти, підпункти; використання неозначеної форми та наказового способу дієслів; стандартизація, стереотипність граматичних засобів; відсутність індивідуальних авторських характеристик.



## РОЗДІЛ 2.

### ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ДОСЛІДНЕ НАВЧАННЯ СТУДЕНТІВ ТРЕТІХ КУРСІВ ФАКУЛЬТЕТІВ ІНОЗЕМНИХ МОВ АНГЛОМОВНОЇ ДІЛОВОЇ ПИСЕМНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

У цьому розділі ми маємо на меті розробити і представити алгоритм методичних дій з навчання англомовної ділової писемної комунікації студентів третіх курсів, а саме: розробка змісту навчання англомовної ділової писемної комунікації; аналіз та відбір зразків англомовних ділових листів та мовного матеріалу, характерного для ділової кореспонденції; моделювання процесу навчання англомовної ділової писемної комунікації студентів третіх курсів та розробка відповідної системи вправ; встановлення критеріїв та показників оцінювання рівнів сформованості вмінь англомовного ділового писемного мовлення, характеристика рівнів сформованості та проведення порівняльного аналізу отриманих даних до- та післяекспериментального навчання.

#### **2.1. Характеристика рівнів сформованості англомовного ділового писемного мовлення студентів 3-их курсів факультетів іноземних мов**

Письмо як вид мовленнєвої діяльності перевіряє рівень сформованості вмінь та навичок писемного мовлення для вирішення практичних цілей, а саме: вміння передати у письмовій формі необхідну особисту чи ділову інформацію, вміння правильно оформити, структурувати та написати листа, оголошення, повідомлення, нотатки тощо з урахуванням соціокультурних норм певної мови.

Критеріями оцінювання сформованості вмінь англомовної ділової писемної комунікації виступили: 1) *лінгвістичний* з показниками: обізнаність студентів з лексико-граматичним наповненням характерним для ділових

листів, обізнаність студентів зі структурними моделями речень ділового листування, обізнаність студентів з технікою письма; 2) *комунікативний* з показниками: вміння правильно структурувати ділові листи, вміння надавати доречне змістове наповнення ділового листа залежно від певного виду, вміння складати власні ділові листи.

У рамках кожного з критеріїв сформованості вмінь англомовної ділової писемної комунікації були виокремлені такі рівні, як-от: високий, середній, низький; кількісна і якісна характеристика кожного з них наведена в таблиці 2.1.

**Таблиця 2.1**

**Характеристика рівнів сформованості вмінь англомовної ділової писемної комунікації**

Рівні сформованості	Кількісна характеристика в %	Якісна характеристика
Високий рівень	100-90	Кожен із показників виявляється повністю, інтенсивно, постійно. Він знаходиться в нерозривному зв'язку з усіма ознаками кожного з критеріїв
Середній рівень	89 – 60	Показники виявляються достатньо переконливо, але три з шести показників спостерігаються з помилками
Низький рівень	59 – 0	Показники сформованості вмінь виявляються нечітко, нестабільно або зовсім не спостерігаються. Їх прояви в межах обох критеріїв мають нестабільний характер.

Для того, щоб дізнатися наскільки студенти третіх курсів ознайомленні з діловим писемним мовленням англійською мовою, ми провели зріз знань.

Всі студенти курсу були поділені на дві групи ЕГ і КГ по 30 студентів у кожній у брали участь у передекспериментальному тестуванні.

За лінгвістичним критерієм тест включав 8 тестових запитань, де студенти повинні були обрати правильну на їх думку відповідь. Кожна правильна відповідь оцінювалась в один бал. Всього студенти могли набрати 35 балів (100%), надавши всі правильні відповіді. Питання тесту стосувалися різних аспектів ділового писемного мовлення, що передбачали знання лексико-граматичного наповнення ділових листів: сталих виразів, кліше, головних сполучних фраз, правильне використання артиклів і прийменників. Наведемо завдання тесту.

1. Напишіть дати англійською мовою, як вони повинні писатися у листі:

3.01.1998 \_\_\_\_\_

15.12.84 \_\_\_\_\_

05.11.2005 \_\_\_\_\_

2. Напишіть відповідні заключні форми ввічливості вступних звертань:

Dear Sir, \_\_\_\_\_

Dear Mr. Brown \_\_\_\_\_

Dear Madam \_\_\_\_\_

Dear Mrs. Smith \_\_\_\_\_

3. Назвіть види листів, що Ви знаєте (6 видів):

\_\_\_\_\_

4. Перекладіть стали фрази з ділових листів на рідну мову:

- We are looking forward to... \_\_\_\_\_

- We would like to assure you... \_\_\_\_\_

- The point is... \_\_\_\_\_

- Faithfully yours. \_\_\_\_\_

5. Поставте потрібні прийменники:

1) *It gives me great pleasure to congratulate ...you...the successful fulfillment your Research Programme.*

a) to/with/of; b) -/with/of; c) -/on/of.

2) *Please, convey my best regards...all my colleagues.*

a) with; b) to; c) of.

3) *I am very much obliged...you...your sincere congratulations...the Anniversary...our Institute.*

a) to/for/on/of; b) to/of/with/of; c) with/on/of.

4) *Should you be interested...having our journal I shall be pleased to send it ...you as soon as possible.*

a) on/-; b) in/to; c) -/to.

6. **Поставте артиклі, де необхідно:**

1) *I am very happy to inform you that... abstract of your paper has been accepted for publication in...Congress Book of abstract.*

a) an/-; b) the/-; c) the/the.

2) *All...best wishes for ...successful Conference.*

a) the/a; b) -/a; c) the/-.

3) *...best wishes for ...pleasant and successful New Year!*

a) the/the; b) -/-; c) -/a.

7. **Виберіть правильне слово або словосполучення, щоб завершити частину речення з ділового листа.**

1) *Thank you for your letter of March 12. I am ..... hear that our product has been successful on the market.*

a) pleasure in

b) pleased for

c) pleased to

d) please to

2) *I am writing ... your fax of November 12.*

a) to answer about

b) to reply in

c) in reply to

d) in answer

3) *Thank you for your letter of May 15 ... our recent meeting in London.*

- a) desiring
- b) requiring
- c) concerning
- d) refecting

8. Вставте необхідні за змістом слова: *letter, like, Mr, on, Reilly, on, resume, Shop-A-Lot, yours.*

February 17, 2021

Mr. William Reilly  
96 Columbia Road  
Austin, Texas 78746

Dear \_\_\_1\_\_\_:

Thank you for sending your \_\_\_2\_\_\_ and \_\_\_3\_\_\_. They arrived \_\_\_4\_\_\_  
February 15.

We appreciate your interest in \_\_\_\_\_5\_\_\_\_\_, and we would \_\_\_6\_\_\_ to  
schedule an interview \_\_\_7\_\_\_ Tuesday, March 2 at 3:30 p.m. please call us to  
confirm. We look forward to talking with you.

Sincerely \_8\_\_\_\_\_,  
*Stanley Price*  
Stanley Price  
Human Resources director

За комунікативним критерієм тест включав 6 завдань, де студенти повинні були правильно структурувати ділові листи, скласти листи із наданих окремих частин, доречно доповнити змістове наповнення ділового листа залежно від певного виду та скласти власний діловий лист. Кожна правильна відповідь оцінювалася в один бал. Всі тестові завдання оцінювалися в 25 балів. Діловий лист оцінювався в 10 балів. Всього студенти могли набрати за другим критерієм: 35 балів (100%).

1. Прізвище адресату в листі вказується:
  - a) на початку адресату в правому кутку;
  - б) на початку адресату в лівому кутку;
  - в) на початку адресату по центру.
2. Підпис в листі розташовується
  - a) в правому кутку;
  - б) в лівому кутку;

в) по центру.

3. Напишіть вступні фрази в діловому листі (5 фрази).

4. Співставляйте праву та ліву частини листів.

1. Please get back to me if	a. your aid on that
2. I'd like to know a	b. you need any more information
3. I'd appreciate	c. little more about
4. I'll	d. there at the meeting
5. I need you to be	e. you to prepare a report
6. I'd like	f. send it to you
7. Let me know if	g. I show them round
8. Of course, I'd be	h. there's anything else
9. Can I ask you to look	i. after them
10. Shall	j. pleased to help

5. Співставляйте початкові фрази та їх продовження.

Beginnings	Endings
a. I am writing concerning your recent letter. We regret to inform you that there is no single room available for three nights you require.	a. Anyway, thanks for inviting us, and We are really looking forward to it. Do you want us to take anything?
b. Thanks so much for the remarkable present. It's the book that I dreamed about. How did you find out? I'm really looking forward to reading it.	b. You know you can rely on me if you need any assistance. I'll call you on Monday to see how things are going.
c. Nika, I've just read your letter. I'm sorry to hear what happened to you.	c. Should you need the information about rooms availability, we will be glad to help you.
d. Sorry, I can't make it to your anniversary at the central restaurant, as I'm away on that day.	d. I look forward to obtaining this kind of information as soon as possible.

e. I am writing via the 'Contact Us' link on your website. I'd like to know more about the anti-virus programme that's listed on the site.	e. It is great news, and I'm confident that it's only the beginning of our cooperation on the European market.
f. I am writing with reference to order number LK86. The goods have arrived this morning, but you only sent 100 pieces instead of the 200 that we had ordered.	f. Please deal with this option urgently. I expect a respond from you by Monday evening at the latest.
g. Yes! Superb! I'd love to come to the birthday party.	g. Thanks for the present, give my best regards to your relatives.
h. I've just heard from Peter about London contract. It's superb news – you were working hard on this project and you deserve the success.	h. Anyway, I am sorry that I can't come, but I wish you to have a great time. I hope we can meet next week. What about visiting the Oriental café on Monday?

6. Напишіть власного листа Пані Клаудії Спінозі, відділ бухгалтерського обліку компанії з виробництва прикрас. Нагадайте їй, що оплата за замовлення мобільних оголошень, розроблених вашою компанією, прострочена на 3 тижні. Ваша компанія хоче отримати повну оплату зараз - 20 000 \$ (не менше 10 фраз).

Проаналізувавши результати за наданим тестом, були зроблені такі висновки. Студенти мали уявлення про загальний вигляд листа, більшість правильно розташовували звертання та закінчення, але ці знання виявилися поверховими і в багатьох випадках необґрунтованими. З'ясувався той факт, що студенти не зовсім розрізняють використання звертання до різних осіб та відповідні до них закінчення. Більша кількість студентів була не знайома зі стандартними оборотами та фразами, що лежать в основі написання листа. З граматичним завданням майже всі справилися, але, знов таки, в певних ситуація, типових саме для мови ділових листів, студенти мали труднощі,

ставили не правильний прийменник чи артикль.

За даними проведеного зрізу знань, було встановлено, що повністю із завданнями впоралися лише 25 % студентів КГ і 26 % студентів ЕГ. Ще 25 % студентів КГ і 30 % ЕГ знаходилися на середньому рівні. І 50 % студентів КГ і 44 % студентів ЕГ були на низькому рівні. Такий результат свідчить про те, що рівень сформованості ділового писемного мовлення на англійській мові у студентів третіх курсів досить низький, і цей факт обумовлює необхідність створення певного дидактичного матеріалу, розробки спеціальної системи вправ, складання письмових завдань для практичних занять і самостійної роботи, встановлення структурованих методичних дій.

### **2.1.1. Аналіз навчальних планів і підручників**

Основним стратегічним документом для викладачів, затвердженим Кабінетом Міністрів України, є Державна національна програма «Освіта» (Україна ХХІ століття). Згідно з цією програмою, вища освіта орієнтована на забезпечення наукової, загальнокультурної та практичної підготовки спеціалістів, які мають визначати рівень і темпи економічного, науково-технічного, соціально-культурного, освітнього прогресу; на формування інтелектуального потенціалу громадян та повноцінний розвиток особистості як великої цінності суспільства. Вища освіта має стати незмінним фактором розвитку духовної культури українського суспільства.

Ще одним стратегічним документом є Стандарт вищої освіти України, який передбачає здатність у студентів факультетів іноземних мов «ефективно, вільно, гнучко використовувати мову, що вивчається, в різних формах (усній та письмовій), різних жанрово-стильових різновидах (художній, публіцистичний, газетний тощо) і реєстрах спілкування (нейтральному, офіційному, неофіційному), для вирішення комунікативних завдань в багатьох сферах життя; здатність до організації ділового спілкування» [Стандарт вищої освіти 2019, 8]. Результатом навчання є



вимога «вміти професійно спілкуватися з різних галузевих питань із фахівцями та нефахівцями державною та іноземною мовами, усною та письмовою формами комунікації; використовувати іноземну мову для організації ефективної міжкультурної комунікації» [Стандарт вищої освіти 2019, 9].

Проаналізуємо підручники з іноземної (англійської) мови для ЗВО для студентів 3-го курсу факультетів іноземних мов: за редакцією М. Возної, Л.Черноватого та В. Аракіна, за якими навчаються студенти.

Аналізуючи кожен з цих підручників, можна констатувати, що вони містять певну кількість матеріалу, що дає змогу розвинути навички та вміння писемного мовлення. Так, головною ціллю підручника «Практичний курс англійської мови» В. Аракіна є розвиток навичок усного та писемного мовлення. Підручник є третьою частиною серії комплексу підручників для I–V курсів педагогічних ЗВО. Основний курс підручника складається з 8-ми уроків, кожен з яких представляє мовленнєві зразки та вправи на їх відпрацювання, текст-урибок з автентичного художнього твору англійського чи американського автора, інформація про автора, коментарі, з поясненнями реалій країни та мовні явища, що складні для розуміння, словник активної лексики, список сталих зворотів, що зустрічаються в тексті і потребують відпрацювання, та вправи, що забезпечують закріплення тематичного матеріалу. Наголошуємо, що в підручнику є певний блок письмових вправ, в додатках надані інструкції щодо написання письмових робіт: твір-оповідь, твір-опис, присутні рекомендації щодо складання стислого переказу тексту, списки мовленнєвих зворотів, кліше. Разом з цим, необхідно відмітити, що презентований підручник більше спрямоване на розвиток усного мовлення, на формування комунікативної компетентності загалом. Підручник не містить зразків ділової кореспонденції, вивчення ділових паперів не передбачено.

Другий підручник «Practical English Course», складений групою авторів під керівництвом Л. Черноватого, має велику кількість тематичного

лексичного матеріалу і фраз з соціокультурною конотацією. Аналізуючи спрямованість змісту видання на розвиток писемного мовлення, можна виявити певну кількість письмових вправ такого виду: вправи на переклад з української на англійську мову і навпаки, творчі завдання (написання творів-описів, творів-роздумів, особистих листів). Наголосимо, що підручник містить зразки листів і практичні завдання щодо їх написання. Завдяки такому типу завдань, студенти бачать схему складання листа, його структурне оформлення. Однак, зазначимо, що наведені приклади листів мають виключно особистий характер, їх зміст не стосується розвитку вмінь ділового писемного мовлення, в підручнику відсутній матеріал відносно офіційно-ділового стилю.

Наступний підручник, що аналізувався, був підручник «Англійська мова» за редакцією М. Возної. Зазначимо, що це був єдиний з трьох проаналізованих посібників, який передбачав матеріал, що стосується вивчення ділового писемного мовлення. В одному з тематичних розділів підручника представлені зразки резюме (CV, resume) для влаштування на роботу. Автор акцентує увагу студентів на правильне написання адреси, на частини листа, структуру листа, його зміст. Після опрацювання зразків листів авторами презентовані підстановчі вправи на закріплення матеріалу і репродуктивні вправи на складання власних варіантів листів.

Відзначимо, що навчання вокабуляру ділового писемного мовлення має своє місце в даному підручнику, але висвітлено воно в стислому обсязі і розраховане лише на 2-4 години вивчення за робочим навчальним планом. У виданні не вистачає різноманітних зразків листів і більш детальної інформації щодо їх оформлення, тому працюючи з підручником М. Возної як базовим, викладач повинен надавати студентам додатковий матеріал, який допоможе ознайомитися з діловим писемним мовленням більш цілісно.

Здійснений аналіз дидактичного матеріалу дозволяє констатувати, що сучасні підручники з англійської мови для вищих навчальних закладів не мають достатньої практичної бази для вивчення англійського ділового

писемного мовлення, яке передбачено освітньо-професійною програмою, і яке необхідне для повноцінного міжкультурного розвитку особистості студентів, що, у свою чергу, є одним з провідних завдань національної освіти в умовах створення єдиного загальноєвропейського освітнього простору.

Все вищезазначене підводить нас до прогалини, яка зараз існує у сучасних підручниках, а відтак і необхідності організувати навчальний процес з навчання ділового писемному мовленню відповідно до всіх вимог програми з мовної освіти, а саме, визначити словниковий мінімум та види ділового писемного мовлення, структуру написання ділових листів, провести відбір та систематизацію матеріалу ділового писемного мовлення у відповідності до розроблених критеріїв та принципів.

Нажаль, в Україні зараз друкується недостатня кількість підручників, що спрямовані саме на навчання ділової англійської мови студентів гуманітарних вишів. У ЗВО відчувається потреба у підручниках, в яких необхідна увага буде приділятися навчання ділової писемної англійської мови, а саме, різного роду документам та діловим листам різного призначення. Тому тема, яку ми досліджуємо, досить сучасна та актуальна і потребує методичного розроблення.

### **2.1.2. Анкетування студентів**

Метою пошуково-розвідувального етапу експерименту був аналіз стану вивчення англійської ділового писемного мовлення в гуманітарних ЗВО. З цією метою нами було здійснено анкетування студентів 3-их курсів для виявлення їх ставлення до необхідності вивчення ділової англійської мови в процесі навчання. В анкетуванні взяли участь студенти третіх курсів факультету лінгвістики та перекладу Міжнародного гуманітарного університету. Приклад анкети із пропонуємими запитаннями надано у додатку. Проаналізуємо одержані результати.

Так, на перше поставлене запитання «Що таке ділове писемне

мовлення?» більшість студентів (65 %) відповіли, що це «ділові листи, папери, документи, які складені в офіційно-діловому стилі», 25% опитуваних написали, що «ділове писемне мовлення – це вид спілкування, під час якого люди користуються діловою термінологією, виразами, кліше та фразами ділового характеру». 10% - відчували ускладнення у наданні дефініції.

Наступне запитання передбачало інформацію щодо вживання ділового писемного мовлення студентами в їх повсякденному житті. Так, на запитання «Чи часто Ви пишете і надсилаєте листи електронною поштою?» більш половини респондентів (70 %) дали позитивну відповідь, 25 % опитуваних вказали, що складають листи не часто, і 5 % студентів обрали варіант відповіді «зовсім не пишу». Результати відповідей на це запитання засвідчили, що сьогодні технічний прогрес набирає ваги, роль комп'ютера зростає неймовірно, і молодь все частіше користується вміннями писемного мовлення, зокрема в написанні листів.

На третє запитання «Чи спілкуєтесь ви письмово з іноземцями (іноземними студентами)?» 65 % обрали відповідь «так», 30 % респондентів надали відповідь «інколи», 5% опитуваних не мали можливості спілкуватися з носіями мови, яку вони вивчають.

Аналізуючи відповіді на це запитання, ми дійшли висновку, що у студентів зараз існує дуже велика можливість спілкування з носіями мови засобом соціальних мереж та Інтернету.

Метою наступних питань було виявлення навичок написання ділового листа у студентів. Так, на запитання «Чи писали Ви діловий лист англійською мовою?» лише 20 % студентів відповіли, що часто складають ділові листи, тому що вже працюють на фірмі. Більшість респондентів (60 %) надали відповідь, що мали практику складання ділових листів англійською мовою на уроках в школі. 20 % опитуваних сказали, що ніколи цього не робили. Цікавим видається той факт, що на запитання «Чи вмієте Ви писати ділові листи або складати резюме англійською мовою?» лише 25 % респондентів дали позитивну відповідь, 55% опитуваних засвідчили, що не

вміють правильно складати ділові листи, бо не мали такого досвіду, 20 % не змогли відповісти на це запитання (обраний варіант – «не впевнений»).

З метою виявлення ставлення студентів до проблеми вивчення ділової англійської мови, було запропоноване таке запитання «Ваше ставлення до вивчення ділової англійської мови». Було отримано наступні результати: 85% респондентів вказали на позитивне ставлення, що хотіли би вміти писати ділові листи; 15% проявили незацікавленість, обравши відповідь «байдуже». Треба наголосити, що варіант відповіді «негативне ставлення» не був обраний жодним із респондентів.

Із наступного запитання анкети « Чи ходили би ви вивчати ділову писемну мову в університеті?» з'ясувалося, що 95 % респондентів підтримують таку пропозицію. 5 % опитуваних не визначились з бажаннями (обраний варіант відповіді – «не знаю»). Відзначаємо, що на це запитання, як і на попереднє, не було зафіксовано відповіді «ні», що підкреслює вагомість та значущість вивчення ділової англійської мови у ЗВО.

Метою останнього запитання анкети було виявлення побажань студентів щодо внесення коректив до робочої програми з англійської мови. Отже, на запитання «Що Ви б додали в програму навчання англійської мови, зокрема англійського писемного мовлення, у ЗВО?» 75 % респондентів запропонували додати обов'язкове вивчення написання ділових листів.

Підводячи підсумок проаналізованих відповідей анкети на поставлені запитання, ми дійшли висновку, що чимало студентів третіх курсів зацікавлені та позитивно налаштовані на вивчення ділової англійської мови та зокрема англомовного ділового писемного мовлення. Також зауважимо, що опитувані студенти не мають достатнього досвіду щодо написання ділових листів англійською мовою, що обумовлює серйозне ставлення до питання введення в курс англійської мови в університеті ділового спілкування, як письмового, так і усного, та розробку спеціальних програм, посібників, методичних рекомендацій та вказівок.

## **2.2. Система вправ для навчання студентів 3-их курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації**

Головною метою навчання ділової англійської мови є підвищення мовної та соціокультурної компетентностей студентів у сфері ділових відносин для подальшого використання знань в самостійній пізнавальній та практичній діяльності.

Практичний, розвиваючий, освітній та виховний аспекти головної мети повинні враховуватись в процесі практичного оволодіння студентами матеріалом навчального курсу.

а) Практичний аспект – навчити студентів практичному володінню спеціальним вокабуляром англійської мови, який є характерним для ділового спілкування, оволодіти поняттями та термінологією ділової мови.

б) Розвиваючий аспект – проводити подальший розвиток особистості: логіки, мотиваційної сфери, відчуття мови. Розвиток дискурсивної компетенції, тобто вміння вирішувати завдання під час спілкування та досягати бажаних результатів.

в) Освітній аспект – надавати студентам нових знань в області ділових відносин, навчати діалогу культур.

г) Виховний аспект – формувати соціальну компетентність, громадянську та інтернаціональну свідомість.

Розглянемо зміст навчання діловій англійській мові та супровідні завдання відповідно трьом складникам: лінгвістичному, психологічному та методологічному.

1. *Лінгвістичний компонент* припускає подальший розвиток практичних навичок оволодіння іноземною мовою згідно основних видів мовленнєвої діяльності, формування рецептивних, репродуктивних та продуктивних умінь, навичок комунікації в діловій сфері.

Розглянемо безпосередньо такий вид мовленнєвої діяльності, як: писемне мовлення. Навчання культурі писемного мовлення, діловодству –

один із аспектів освіти, який має на меті ознайомлення з сучасними формами ділового листа, резюме, анкетування, з культурою ділового писемного мовлення та іншими формами писемної комунікації.

За робочою програмою з практики усного та писемного мовлення, студенти повинні навчитися наступному (див. табл. № 1).

**Таблиця 2.2.**

**Види комунікативної діяльності, якими студенти повинні оволодіти**

<i>Студенти повинні навчитися</i>	<i>Види писемної комунікації</i>	<i>Соціокультурний зміст</i>
<p>1)Обирати стиль, ступінь формальності відповідно до призначення тексту.</p> <p>2)Правильно структурувати, дотримуватись формату та вимогам до листа.</p> <p>3)Вибудовувати композицію.</p> <p>4)Обирати мовні засоби згідно із завданням листа та цільовою аудиторією.</p> <p>5)Підтримувати необхідний рівень грамотності.</p>	<p>1)Заповнення анкет, опитувальних форм.</p> <p>2) Ділове листування.</p> <p>3)Коротке повідомлення в 30-40 слів.</p> <p>4)Розгорнуте повідомлення в 60-80 слів по ключовим словам /на основі осмислення первинного тексту.</p> <p>5)Реферування, анотація статті.</p> <p>6) Творча робота.</p> <p>7) Збір та виклад інформації.</p>	<p>Резюме, заяви, анкети, об'яви.</p> <p>Структуровані ділові листи, листи-відповіді, e-mail.</p> <p>Бізнес-план, презентації.</p> <p>Доповідь, рецензії, есе, біографічні довідки.</p> <p>Рекламні об'яви.</p> <p>Огляд діяльності фірми.</p>

2. *Психологічний компонент* є пов'язаним із розвитком особистості і має на меті розвиток аналітичних навичок та вмінь студентів: наприклад, вміння з'ясувати проблему та поетапно вирішити її. Також передбачається розвиток корпоративних навичок, вмінь працювати в команді, здібностей

досягати консенсусу; розвиток умінь самостійно знаходити інформацію та користуватися нею. Передбачається стимулювання внутрішньої мотивації, розвиток лідерських якостей, а саме, здібностей приймати рішення, ініціативності, вміння керувати групою та знаходити зовнішню мотивацію для членів групи, проявити турботу за інших людей.

3. *Методологічний компонент.* Навчальний процес при вивченні ділової англійської мови будується на усній та писемній основах. На заняттях з англійської мови використовуються всі види вправ, форм роботи, сучасні методики. Мовний матеріал відбирається, ускладнюється, відрізняється характером та об'ємом, враховуючи віковий розвиток студентів.

Грамматичний матеріал, що призначений для використання в усному мовленні, письмі, читанні та перекладі, базується на попередньому мовному досвіді студентів та закріплюється за допомогою сталих граматичних структур на базі спеціальної лексики.

Розвитку особистості та підвищенню мотивації сприятиме навчання студентів технології мовної освіти, що має на меті оволодіння технікою самостійної праці з різними видами довідкової іноземної літератури, засобами узагальнення результатів у вигляді схем та таблиць, культурою роботи з сучасними засобами набуття інформації, такими, як електронні бібліотеки, енциклопедії, Інтернет ресурси.

Для вивчення в програмі курсу ділової англійської мови можна виділити такі вміння продуктивної мовленнєвої діяльності, що відображають особливості кожного жанру іншомовного ділового спілкування. Такими вміннями є: *в процесі презентації:*

- описати / характеризувати об'єкт комунікації, його властивості, складові;
- пояснити / тлумачити об'єкт комунікації, його компоненти чи якості;
- інтерпретувати в процесі усного / письмового спілкування різноманітну додаткову інформацію, представлену у вигляді схем, графіків, таблиць, роздавального матеріалу тощо;
- привертати увагу реципієнта до окремих якостей / властивостей/



компонентів / аспектів предмету мовлення;

- резюмувати інформацію відповідно до логіки викладу матеріалу в презентації;

*в діловому листі:*

- інформувати реципієнта про будь-який факт (подію);

- коментувати факт / реакцію у зв'язку з об'єктом комунікації;

- спонукати адресата до здійснення певної дії;

- пояснити / тлумачити свою позицію / причини того, що сталося у зв'язку з об'єктом комунікації;

- аргументувати власну позицію відносно предмету мовлення;

- посилатися на попередні усні / письмові ділові домовленості;

- висловлювати свою згоду / незгоду з позицією реципієнта з приводу об'єкта комунікації;

- висловлювати свою відмову / уникання прийняття рішення у зв'язку з предметом мовлення ділового листа;

- викладати альтернативні / стрічні пропозиції у зв'язку з предметом мовлення;

- резюмувати згідно з логікою викладу інформації в діловому листі;

- ввічливо завершувати текст ділового листа адекватно ситуації міжкультурного ділового спілкування [Дубенко 2005, 31].

Маючи за мету навчання студентів написанню ділових листів, розглянемо наступне. Серед ділових листів найбільш частотними є 7 типів: лист-рекомендація; лист-запрошення; лист-прохання про послугу; лист-запит певної інформації; лист-замовлення послуг; лист замовлення квітков або місць у готелі; листи рекламного наповнення.

Таким видам листів властиве частотне використання стереотипних виразів. Знання таких виразів дозволить безпомилково написати будь-який лист. Студенти повинні вміти самостійно створювати ділові листи певного змісту, спираючись на набуті знання, сформовані навички та розвинуті вміння. Вправи такого типу, як: «Write a letter of recommendation for your

worker, who is a very skillful and qualified person»; «You received an invitation to participate in conference on (date) but you cannot use the invitation. Say thank you to the Organizing Committee and refuse politely for the chance to participate» можуть мати місце під час навчання.

Діловий лист визначається як комунікативний текст, що має тематичний зміст і мотивацію до спілкування, тому він може бути використаний як одиниця навчання мовлення. Діловий лист активізує розумову і мовленнєву діяльність студентів. Він має таку типічну структуру: «шапка», сектор адресата, посилання на попередню кореспонденцію, привід, з якого написано листа, текст листа, формули привітання і прощання, підпис, комерційні дані фірми-відправника [Дзіман 2014, 52].

Інтерес до ділового комуніцировання не зводиться до пояснення його реквізитів, а й активно здійснює пошук відповіді на конкретні питання, а саме, яку інформацію містить шапка листа; що за торгівельний знак вказано, яка адреса, тип відправлення, чи існує ця фірма реально; який був привід для написання листа, про що йдеться в листі; які формули звернення та прощання були задіяні в тексті листа. Зазначимо, що діловий лист забезпечує мотиваційну готовність студента до створювання висловлювання. Студент стає активним учасником навчального процесу, коли йому, як майбутньому фахівцю, надається завдання написати діловий лист, в якому, наприклад, повідомити про прибуття представників іноземної делегації керівника та висловити прохання про необхідність забронювати декілька одномісних номерів в готелі або купити декілька білетів на літак. Відтак, бачимо, що ділові листи створюють психологічні умови для розвитку когнітивних механізмів мислення студентів, сприяють формуванню вмінь ділового письмемного мовлення.

Під фразою «написання листів» ми розуміємо не тільки певну схему чи набір сталих виразів, а й неодмінно творчість того, хто його складає. Зараз навчанню творчого письма приділяється значна увага в методичній пресі. Сучасна програма вимагає від студентів вміння здійснювати різноманітні види

письма, тобто виконувати формальне і неформальне листування, писати статті, есе, доповіді та ін. Не має сумніву, що все це – види письма, які можна визначити як «творчі» та «комунікативні», тому що у процесі роботи студент має самостійно вирішити ряд завдань, здійснити ряд певних виборів (визначитися з темою, підібрати правильні лексичні одиниці, граматично точно оформити речення, подумати над структурою роботи, урахувати стиль написання того чи іншого зразка).

Формальне (ділове) листування має багато видів, це може бути: letter of complaint, letter of application for a job, resume etc. Неформальне (дружнє) листування теж поділяється на види: narrative / descriptive letters, letters of invitation, letters of apology etc. Кожен лист повинен мати певну структуру (correct greeting, introduction, main body, final (closing) paragraph, appropriate ending). Але знання всіх цих вимог не є гарантією написання вдалого листа. Адже, крім формальних структурних особливостей, студент повинен здійснити ще цілий ряд особистих рішень щодо стилю листа. Як ми зазначали вже раніше, формальне і неформальне листування мають власні ознаки стилю: вітальні та заключні фрази будуть різними в особистих і ділових листах. В приватних (особистих) листах від студента очікується уживання розмовних формул, ідіоматичних виразів, скорочених граматичних форм дієслів. Формальний стиль, навпаки, вимагає більш частотного використання пасивних форм, складних конструкцій, книжкової лексики.

Ми бачимо, що написання простого листа перетворюється на складний процес, який вимагає не тільки знання мови, а й творчого критичного мислення. Коли робота закінчена, студент віддає її викладачу для оцінювання. І перед викладачем постає завдання: як одночасно оцінити і зміст, і форму листа, урахувати орфографічні, граматичні та стилістичні помилки, якщо в нього є конкретні критерії для оцінювання творчих робіт, де написано: 12 балів – 0 помилок, 11 балів – 1 – 2 помилки, 10 балів – 2 – 3 помилки, 9 балів – 3 – 4 помилки, 8 балів – 4 – 5 помилок, 7 балів – 5 – 6 помилок, тощо. Методист Л. Котляренко запропонувала певні виправлення

до існуючих правил, вважаючи їх недостатньо раціональними у використанні в процесі навчання. Вона запровадила свою систему критеріїв оцінювання: 2 бали – за дотримання структурних ознак листа (правильне розміщення і написання адреси, вітання, розподіл на абзаци, заключні фрази, підпис); 3 бали – за зміст (якщо було дотримано теми листа і повідомлення було зрозумілим читачеві); 2 бали – за дотримання орфографічних вимог; 6 балів – за правильне граматичне оформлення (tense use, word use, word order, prepositions, articles). На думку методиста, навіть найслабшому студентові дається можливість відчувати свою комунікативну спроможність, яка в цьому випадку виражається оцінкою, що поставлена викладачем.

Після аналізу запропонованих різними методистами програм з навчання діловій писемній комунікації англійської мови, перейдемо безпосередньо до системи вправ. У навчанні письма ми виокремлюємо три групи вправ (рецептивних, репродуктивних, продуктивних) на: 1) засвоєння структурних моделей речень, характерних для письмової форми спілкування, їх об'єднання та комбінування у мовленні; 2) процес тренування написання листів за зразками; 3) оволодіння писемним мовленням як засобом спілкування. Для кожної групи вправ характерні різні типи і види вправ.

**Перша група вправ** включала вправи на: ознайомлення з вокабуляром, характерним для ділового листування, і структурними моделями речень, властивих письмовій формі спілкування, формування лексико-граматичних навичок правильності написання письма. На цьому етапі пропонуються такі види вправ:

***- вправи на ознайомлення з вокабуляром ділового листування і структурними моделями речень, властивих письмовій формі спілкування;***

***1. Прочитайте слова та вирази англійською мовою та запишіть їх у словник з перекладом.***

1. We have received your letter of January 15th.	Ми отримали ваш лист від 15 січня
2. We thank you for your letter of	Дякуємо за лист від...

3. In reply (in response) to your letter of	У відповідь на Ваш лист...
4. We are pleased to inform you that	Ми раді повідомити вас, що..
5. We are sorry to have to remind you	На жаль, змушені нагадати Вам...
6. We offer great apologies for the unexpected delay in answering your mail.	Просимо велике вибачення за неочікувану затримку з відповіддю на Вашу пошту.
7. We feel sorry that at the present moment we are unable to meet your request about reserving the seats.	На жаль, на теперішній момент ми не можемо задовольнити Ваше прохання щодо резервування місць.
8. Further to our letter of April 12 we are sending the documentation.	На додаток до нашого листа від 12 квітня ми висилаємо документацію.

2. *Ознайомтесь із фразами, що використовуються на початку листа:*

- We would like to announce that we are happy to find out the information about... – Хочеться відмітити, що ми з радістю дізналися про те...

- It was a great pleasure to learn about (your appointment, success, etc)- Було дуже приємно дізнатися про (Ваше призначення, успіх тощо)

- May we congratulate you on - Дозвольте привітати Вас з...

- May we express our best wishes – Дозвольте висловити наші найкращі побажання.

- We would like to express the very best wishes – Ми хочемо висловити наші найкращі побажання.

- We want to express our pleasure on hearing of your... - Ми хочемо висловити нашу радість, після того, як дізналися про Вашу...

- We were greatly pleased to hear unexpectedly about your (job, promotion, success, etc.) – Було дуже приємно неочікувано дізнатися про Вашу (роботу, підвищення, успіх тощо).

3. *Перекладіть фрази на рідну мову та закінчить їх.*

1) We are looking forward to...2) We would like to assure you...3) The point is...4) Faithfully yours, 5) Sincerely yours.

4. *Оберіть правильний варіант лексичної одиниці.*

1. If you require/enquire necessary details, please don't hesitate to contact me.
2. I am please to enclose / include a copy of the sent documents.
3. Please fill in the document and reply/return it to us in the shortest possible time.
4. I promise to give the deal soonest / immediate attention.
5. I am afraid that we can not give you a return / refund as the products have already been sent.
6. I look forward to having / running business with you next year.
7. I look forward to getting acquainted / meeting your boss Mr Brown at the annual conference.
8. I hope that half past eleven is convenient / comfortable for you.
9. Let me wish/desire him luck in his new position.
10. Please confirm / affirm your participation in the meeting with our foreign colleagues.

5. *Напишіть закінчення фрази відповідно до наданого початку.*

1. It is with great regret ...
2. We are sorry to say ...
3. To our regret, our advertisement ...
4. Sorry but we can not guarantee....
5. I am sorry to hear...
6. Sorry but there seems to be ...
7. Regrettably we must ...
8. Sorry about the delay, we appreciate ...
9. I apologize for ...
10. Unfortunately, we couldn't get in touch with you because...

6. *Напишіть вступні фрази відповідно до наданого закінчення.*

1. .... your order has been held up at the customs.
2. ...you were not satisfied with the service.
3. ...your order was received too late.
4. ...we need to remind the terms of the agreement.
5. ... some technical mistake was made.

6. ... unable to execute the order.
7. ... there was a problem with Internet connection.
8. .... there was a technical problem.
9. .... to break our cooperation.
10. ....we have decided not to prolong the contract.

7. *Вставьте в ділові листи слова необхідні за змістом. Підберіть слова самі.*

1

I (1) \_\_\_\_\_ be grateful if you (2) \_\_\_\_\_ complete the attached form and return it asap. Please (3) \_\_\_\_\_ that I have changed my email address.

2

I'm (1) \_\_\_\_\_ various forms for you to complete. Please pay special (2) \_\_\_\_\_ to the expenses claim form. I need them back (3) \_\_\_\_\_ 16 February at the latest.

3

(1) \_\_\_\_\_ agreed, I'm sending the pre-meeting notes. Let me know if there's anything (2) \_\_\_\_\_ we can do from this (3) \_\_\_\_\_ before we meet.

8. *Напишіть вступні звернення та відповідні їм заключні формули ввічливості, якщо листи написані: а) в англійську частну компанію; б) секретарю – чоловіку; в) місіс Абрамс; г) пану С. Коллінсу; д) помічнику директора компанії; е) в американську комп'ютерну корпорацію.*

**- вправи на запитання-відповіді з частковою зміною мовного матеріалу;**

1. *Прочитайте лист та дайте відповіді на запитання:*

1) Who wrote the letter?

a) Vicky, b) John Brown, c) Helen.

2) Who is the letter to?

a) Helen, b) Jack White, c) John Brown.

3) What was Helen congratulated on?

a) the occasion of moving to a new flat, b) the occasion of moving to a new job, c) the occasion of entering the University.

4) What new job did Helen move to?

a) IBM, b) MacDonald's, c) Globe.

2. *Дайте відповідь на наступні запитання щодо ділового листа:*

1) What parts of the business letter can you name?

2) What is the difference between the English way and the American way of writing dates?

3) What is the difference of writing the inside address in English and in Ukrainian?

4) How do the English people and the Americans write the salutation and the complementary closing?

5) What is the aim of the opening paragraph?

6) What phrases can be used in closing paragraphs?

7) What is enclosure and when do you need it?

8) What is the letter salutation for a partnership?

9) If you want a letter that was addressed to a firm to reach a definite person, how would you indicate this moment?

10) When can you use the phrase «For the attention of...»?

**- вправи на трансформацію мовного зразка;**

*1. Construct the sentences by putting the words in the correct order:*

1) Happy, to, abstracts, shall, be, as, I, in, journal, appear, the, send, they, further, you. 2) Receipt, acknowledge, of, your, reprint, we. 3) Inform, impossible, journal, need, we, you, it, we, obtain, regret, you, find, now, that, to, the, to. 4) Mailing, should, placed, be, like, to, your, on, list, we.

*2. Write down the dates in English:*

9.03.2023, 24.04.2022, 2.11.2023, 19.12.2020, 23.VI.23, 28.VII.19.

**- вправи на підстановку;**

*1. Complete the lines using the patterns of this section:*

*Example: Thank you .... – Thank you for proving me with the necessary data.*

1) I am glad of the opportunity to...2) I have pleasure in receiving from you...3) I would greatly appreciate if you...4) I hope I will be receive ...5) It



would be acknowledged if you...

2) Write down the corresponding closing models for the following addresses.

Dear Sir,	Dear Sirs:	To whom it may concern
Dear Mr Green,	Dear Madam,	Gentlemen:
Dear Mrs Carol,	Dear Mrs Black:	Dear Dr Warrick,

**- вправи на розширення та скорочення;**

1. Construct the sentences using the parts from each column.

I am happy	to thanking you for	the reprints
It was a great pleasure	for sending me	the data
I am sending you	receipt of	the samples
Please acknowledge	under separate cover	dated 3 <sup>d</sup> May
With further reference	to your letter	of July 3, 2022
In reply	to your request	the material
I am looking forward	to send you	the catalogues
Thank you	to obtain	the results

**- диктанти.**

**Друга група вправ** включала: вправи на ознайомлення із складовими частинами ділового листа, зі зразком листа відповідного виду (лист-поздоровлення, лист-подяка, лист-вибачення, лист-скарга, лист-запрошення, лист-підтвердження), зі стандартами та структурою побудови ділового листа; складання листів із наданих окремих частин; репродукування текстів ділових листів, відповіді на запитання щодо змісту листів, вправи на використання стандартних мовленнєвих зразків та спеціальних засобів міжфразового зв'язку в правильних частинах листів; створення власних листів за зразками.

Видами вправ на цьому етапі є умовно-комунікативні, які використовуються для вдосконалення лексико-граматичних навичок письма і формування навичок ділового писемного мовлення. В умовно-комунікативних вправах перед студентом має бути поставлене конкретне мовленнєве завдання та сформульовані чіткі ситуативні умови. На цьому етапі відбувається ознайомлення із зразком листа відповідного виду (лист-

поздоровлення, лист-подяка, лист-вибачення тощо), стандартами та структурою його побудови. Студенти ознайомлюються із зразком листа і аналізують особливості побудови тексту; репродукують текст-зразок, використовуючи допоміжну інформацію щодо створення логічного плану, використання мовленнєвих зразків та спеціальних засобів міжфразового зв'язку. Якщо розглядати структуру заняття, то під час навчання використовуються різні види вправ та завдань.

*1. Ознайомтеся із складовими частинами ділового листа.*

A typical business letter contains the following parts: 1) letterhead, 2) return address (sender's address), 3) date inside address (recipient's address), 4) greeting or salutation, 5) body of the letter, 6) closing (complementary close), 7) signature (in hand), 8) typed name, 9) enclosure, 10) notation of copies sent.

Match the word and its definition.

1. body	a) the name and address of the company written on the top of the page
2. layout	b) salutation
3. letterhead	c) the structure of the letter parts
4. salutation	d) the biggest part of the letter
5. signature	e) name written by hand on the bottom of the letter

Complete the letter with the following words: *available, July 24, enclosed, interest, enquiry, not, please, Mrs. Carter, you, thank.*

CLICK CAMERA COMPANY  
1000 RIVERVIEW MOULEVARD  
NEW YORK, 24579  
342-567-7878  
FAX 342-567-7878

Mrs. May Carter  
4015 22<sup>nd</sup> Street  
Honolulu, Hawaii 96822

Dear \_\_\_\_\_:

Thank \_\_\_\_ for your letter of \_\_\_\_\_ expressing \_\_\_\_\_ in Click Camera's new camera, the XT-Lite.

The camera will be \_\_\_\_\_ this January, and the cost will be approximately two hundred and forty dollars (\$ 240.00).

We have \_\_\_\_\_ a price list on the camera. If any questions appear, \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_ hesitate to contact your local service centre.

Again, \_\_\_\_\_ you for your \_\_\_\_\_.

Sincerely yours,  
*Helen Dodge*, Helen Dodge  
Customer Service  
Enclosure

Наведемо приклад структури одного заняття націленого на навчання ділової писемної комунікації. Головним етапом заняття є надання наочного прикладу правильного написання листа. Це може бути лист будь-якого ділового змісту або публіцистичний текст про правила написання листів. І робота з таким текстом, його читання та обговорення.

*1. Прочитайте та перекладіть лист: an apology letter.*

Dear Mr. Block:

I apologize for the mix-up of order # 53429782. We have just inserted a new device for your blocking system that still has a few defects that still needs to be developed further, but we sorted out your order and sent it out yesterday. For your trouble, we have enclosed a \$35 present certificate which you can use at any convenience.

Once more time I would like to apologize to you for the disorder and inconveniences this misunderstanding may have caused you.

Sincerely yours,

Pat Madac

Customer Service Manager

*2. Прочитайте лист знову та дайте відповіді на запитання:*

- 1) Who wrote the letter?
  - a) Pat Madac, b) Mr. Block
- 2) Who is the letter to?
  - b) Pat Madac, b) Mr. Block
- 5) What was reason of writing a letter?
- 6) the occasion of mixing up the orders, b) the occasion of late delivery.
- 7) What gift did client get from the firm?
  - a) a computer    b) a \$30 gift certificate.

*3. Випішіть слова-зв'язки, які були в наведеному листі.*

4. Розділіть лист на частини та назвіть їх.

5. Перекладіть з англійської на українську:

1. Від імені нашої компанії я радий запропонувати Вам наступні послуги.
2. Ми дякуємо вам за телефонний дзвінок від 17 травня щодо надання нових послуг в сфері рекламного бізнесу.
3. Ми зацікавлені у співпраці з вами. Будь ласка, надішліть нам інформацію про асортимент продукції, ціни, оплату та спосіб доставки.
4. Наша компанія може запропонувати повний спектр послуг щодо розробки вашого сайту.
5. Ми можемо оптимізувати послуги, які ви отримуєте.

6. Напишіть подібний лист, використовуючи фрази надані в листі-зразку.

На третьому етапі пропонуються вправи на закріплення матеріалу та складання власних листів (без опертя), застосування отриманих знань в творчих видах завдань.

**Третя група вправ** включала: творчі, комунікативні вправи, а саме: написання закінчення листа, за даним початком; написання початку листа за наданим закінченням; написання основної інформації в середині листа; написання більш ввічливого варіанту наданого листа згідно з правилами ділового листування; складання власних листів; порівняння написання ділового листа англійського та американського варіантів.

1. *Виберіть вирази, які вам слід використовувати: а) на початку ділового листа; б) в середині; в) в кінці. Доповніть фрази, де це необхідно.*

1	<b>A.</b> With reference to your letter dated 2 May Concerning your meeting this week Thank you for your letter of (date) Re: your email
2	<b>B.</b> We regret to inform you that... I am sorry but I am afraid that...

3	<b>C.</b> You will be pleased to hear that.. We are delighted to inform you that..
4	<b>D.</b> We are writing to request / confirm / inform / ask / check
5	<b>E.</b> We would appreciate if you could meet us. We would be grateful if you could organize a meeting with the partners.
6	<b>H.</b> If you have any further questions, please contact us. Do not hesitate to contact us again if you need further assistance. Thank you for your help. Let me know if you need any more help.
7	<b>I.</b> We are enclosing the necessary documents. Please find enclosed file. Mind the enclosed application.
8	<b>J.</b> We look forward to organizing / arranging the conference next year. We look forward to participating in the meeting.

2. *Об'єднайте ідеї, використовуючи сполучні елементи.*

E.g. We should be glad to take a group of your pupils /Our company regulations limit not more than a group of fifteen pupils.

We should be glad to take a group of your pupils, but (please, take into consideration that) our company regulations limit not more than a group of fifteen pupils.

Our firm makes a visiting charge/ It includes the price of buffet.

Our firm reserves the right to send off any students from the group who misbehave / It should not occur any more.

We would like the groups, which are planning to visit us, to report to our main office only on the date of the visit, not earlier/Please contact us at the above-mentioned address at 9 a m.

We have received your notice regarding the date of the visit/Organize your visit for early 2023.

3. A) *Look at the letter body structure below concerning two emails. They are: an offer and a reply. Put the correct paragraph link near each phrase (a – j).*

Read the text of an offer and the text of a reply.

Offer	Reply
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. How you got the contact.</li> <li>2. Something about your company and why you are writing.</li> <li>3. General request for information.</li> <li>4. Other specific/unusual questions.</li> <li>5. Close, perhaps including a reference to future business.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thanks, referring to the date.</li> <li>2. Say what you are attaching.</li> <li>3. Highlight one or two key points.</li> <li>4. Answer any specific questions.</li> <li>5. Close, saying you are ready to answer any other questions.</li> </ol>

- a) We are a distributor of kitchen appliances in London. We get interested in...
- b) I am enclosing a new brochure and a catalogue with prices as a pdf file.
- c) I look forward to an immediate reply, and I am sure that there is a special market for your appliances here in London.
- d) Could you provide additional details of the time of delivery?
- e) Thank you for your letter of 6 August inquiring about our appliances.
- f) You will see that our lines of kitchen appliances are on special offer.
- g) Please send the additional information about the range of precuts and a price policy.
- h) We met the previous Friday near your stand at the International Fair in Warsaw
- i) If you need more information, do not hesitate to contact me on the phone.
- j) We deliver the goods within 12 hours, and for new clients the minimum order is \$ 4,000.

4. Заповніть пропуски словами із таблиці.

accept/quotation, apologize/inconvenience, assure/prompt, attached/delay,  
 correct/amend, discount/repeat, dispatched/firm,  
 first-time/pre-payment, note/records, processed/track, temporarily/stock, would /  
 grateful

1. Please return the \_\_\_\_\_ form asap so that your order can be processed without any \_\_\_\_\_.
2. We \_\_\_\_\_ be \_\_\_\_\_ if you could supply bank references.

3. Our normal terms for \_\_\_\_\_ customers are 50%\_\_\_\_\_.
4. I have spoken to my line manager, and we are pleased to offer a small \_\_\_\_\_ on this occasion in the hope that it will lead to \_\_\_\_\_ orders.
5. The goods will be \_\_\_\_\_ 3 days from receipt of a \_\_\_\_\_ order.
6. We \_\_\_\_\_ you that your order will have our \_\_\_\_\_ attention.
7. We \_\_\_\_\_ your \_\_\_\_\_. Please ship at the first available opportunity.
8. Your order has been \_\_\_\_\_. You can \_\_\_\_\_ shipping details on our website.
9. We \_\_\_\_\_ from our \_\_\_\_\_ that payment of invoice 5718 is still outstanding.
10. We are \_\_\_\_\_ out of \_\_\_\_\_ of this item, but we expect new supplies shortly.
11. We \_\_\_\_\_ for any \_\_\_\_\_ which may have been caused.
12. The \_\_\_\_\_ information is given below. Please \_\_\_\_\_ your records accordingly.

*5. Напишіть надані фрази більш ввічливо згідно з правилами ділового листування.*

1. Your order is going to be 2 weeks late.
2. We have already waited too long to pay. We cancel the order.
3. You still owe us 2000\$.
4. Your invoice is wrong.
5. We want you to answer this letter immediately.
6. We can't tell you about the delivery because we don't know ourselves.
7. We've got none in stock.
8. Please don't go to another Internet provider.
9. We won't execute your order in time.
10. Follow the terms of the contract!

*6. Напишіть власного листа.*

Your partner sent you a letter with some important information about the ad

network. You got it but you were so much engaged in some top-urgent deal that you failed to answer the partner in time. He sent you a letter-reminder with the urgent request to present him the requested information. You have to reply politely, tell him that you have got this information and name the valid reason why you haven't answered before. Express hope for further productive cooperation. Don't forget to write: salutation and closing remarks.

Таким чином, за допомогою різноманітних вправ у студентів розвиваються вміння написання ділових листів, їх правильного оформлення.

Отже, запропонована нами система вправ включає різні види вправ та завдань щодо навчання студентів третіх курсів англomовного ділового писемного мовлення. Пропонуються вправи на: ознайомлення з лексичними одиницями, вправи на підстановку, трансформацію мовного зразка, складання речень із запропонованих слів та словосполучень, відпрацювання ключових висловів, фраз, переклад з англійської на українську мову та навпаки, завдання на порівняння написання ділового листа англійського та американського варіантів, творчі вправи на складання власних листів. Такі вправи доцільно систематично впроваджувати на заняттях з практики писемного мовлення, що надає можливість студентам не тільки оволодіти навичками та вміннями англomовної ділової писемної комунікації, а й формують соціокультурну обізнаність і позитивну мотивацію до вивчення англійської мови.

### **2.3. Експериментальна модель навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації**

З урахуванням теоретичних позицій дослідження була розроблена експериментальна модель навчання студентів англomовної ділової писемної комунікації.

Під моделлю розуміється «певний сполучний зв'язок між експериментом і теорією, між презентуванням процесу навчання і його

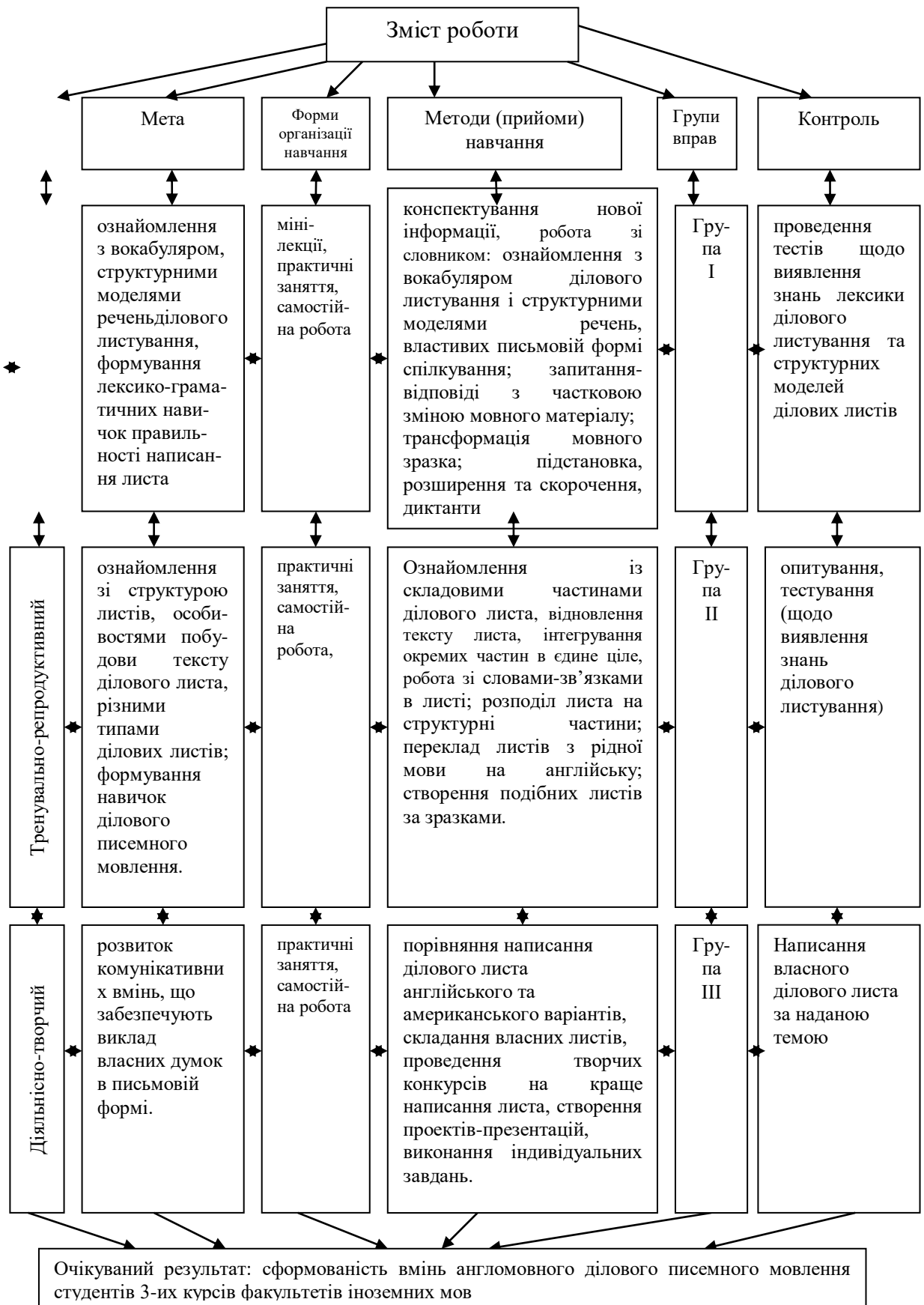


реальним перебігом» [Пойлева 2015, 60]. Моделювання як метод навчальної діяльності, за Р. Мартиноюю, С. Боднар, означає «планування, організацію і реалізацію процесу навчання на основі сприйняття, засвоєння й застосування знань. Навіть найкращий спеціаліст в своїй галузі найбільш не може без попереднього продумування організувати продуктивний процес навчання. Такий фахівець по-перше повинен представити в думках всі складові процесу навчання, теоретично обґрунтувати їх, а потім представити їх вигляді чітко структурованої схеми» [Мартинова, Боднар 2021, 52].

Розроблена модель наочно презентує навчальний процес, що орієнтовано на досягнення передбачаємого результату – навчання студентів англomовного ділового писемного мовлення. Реалізацію цієї моделі передбачено на 3-х курсах факультетів іноземних мов в процесі вивчення дисципліни «Практика усного та писемного мовлення». Модель орієнтована на навчання написанню ділового листа, на ознайомлення студентів з культурою англomовного листування, розвиток творчих та когнітивних здібностей студентів.

Експериментальна модель обіймає три етапи: *ознайомлювально-пізнавальний, тренувально-репродуктивний, діяльнісно-творчий* і передбачає використання вправ різного типу, що сприяють ефективному засвоєнню студентами матеріалу. В процесі навчання застосовуються методи наочності, дослідницький метод, проблемний, інтерактивні методи для підвищення мотивації студентів. Створена модель навчання студентів ділової англійської комунікації орієнтована на розвиток соціокультурної компетенції, створення доброзичливої та сприятливої атмосфери на занятті задля отримання максимально позитивних результатів.

**Метою першого – ознайомлювально-пізнавального етапу** було ознайомлення з вокабуляром, структурними моделями речень ділового листування, формування лексико-граматичних навичок правильності написання листа. **Форми організації навчання:** міні-лекції, практичні заняття, самостійна робота.



**Схема 2.1. Експериментальна модель навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англомовної ділової писемної комунікації**

Окреслений етап передбачав впровадження таких **прийомів навчання**, як-от: фіксування нової інформації, робота зі словником: ознайомлення з вокабуляром ділового листування і структурними моделями речень, властивих письмовій формі спілкування; запитання-відповіді з частковою зміною мовного матеріалу; трансформація мовного зразка; підстановка, розширення та скорочення фраз. **Контроль знань** включав проведення тестів щодо виявлення знань лексики ділового листування та структурних моделей ділових листів.

**Метою другого – тренувально-репродуктивного** етапу було ознайомлення зі структурою листів, особливостями побудови тексту ділового листа, різними типами ділових листів; формування навичок ділового писемного мовлення. **Форми організації навчання:** практичні заняття, самостійна робота. Другий етап передбачав використання таких **прийомів навчання**, як-от: ознайомлення із складовими частинами ділового листа, відновлення тексту листа, інтегрування окремих частин в єдине ціле, робота зі словами-зв'язками в листі; розподіл листа на структурні частини; переклад листів з рідної мови на англійську; створення подібних листів за зразками. **Контроль знань** на другому етапі включав опитування, тестування (щодо виявлення знань ділового листування).

**Метою третього – діяльнісно-творчого – етапу** був розвиток комунікативних вмінь ділового листування, що забезпечують виклад власних думок в письмовій формі. **Форми організації навчання:** практичні заняття, самостійна робота. Зазначений етап передбачав використання таких **прийомів навчання**, як: порівняння написання ділового листа англійського та американського варіантів, складання власних листів, проведення творчих конкурсів на краще написання листа, створення презентацій, виконання індивідуальних завдань. **Контроль знань** на третьому етапі включав написання власного ділового листа за наданою темою.

Необхідно зауважити, що одним з ефективних методів навчання є використання мультимедійних засобів на занятті. Як один із прикладів

заняття з навчання англомовної ділової писемної комунікації з використанням презентацій, можна привести таке.

*Тема: Діловий лист – запит інформації*

Етапи:

- 1) Аудіювання з видобуванням інформації (перегляд відеоліста).
- 2) Діалог-розпит (правила оформлення ділового листа); складання словесної павутини.
- 3) Діалог-обмін думками (порівняння двох листів ділового характеру); робота в групах, заповнення таблиць порівняння.
- 4) Перевірка розуміння написання ділового листа-запита інформації.
- 5) Лист (написання ділового листа – робота по групах).
- 6) Аналіз листів.

Вправа: Warming up

Let's talk about the latest news. The main thing in our world today is information. We get it from different sources and use it in our own purposes. Now we'll learn how to ask for necessary information through business (transactional) letters. We've received a very interesting video-letter.

Dear friends,

I'm very glad to speak to you with the help of video-letter. I'd like to tell you about my life.

Firstly I want to tell a few words about my education. Now I'm a student of State University. I study foreign languages and I'm going to be an interpreter. I'm extremely happy. It's a pity but my first language at University isn't English, it is German. Anyway I try not to forget English. We study German very hard. We learn the spelling, the pronunciation, the grammar of the German language. First the problem was I mixed the English words with the German ones. But then I've overcome these difficulties. As for our teachers they are real pro. Some of them are rather strict, but fair.

As for my hobby I go on singing. Though I have little time for it, I try not to stop singing. I can say that singing is definitely my activity number one during my

spare time. How are you? I hope everything is OK at school. I agree this school year is quite important for you because it is your last year at school and more over you should prepare for your exams.

Let me give you some advice how to be successful at the exams. First of all you should be positive. Your attitude towards studying should be positive. You should make up your mind to succeed in life – it's in your hands.

If you get interested in good schooling results, you will have to do much more than just attend your classes and hand in your homework. You should acquire a habit to read some literature in a foreign language. Why not reading magazines or books? One more thing that you can do to help your memory work efficiently is to take notes while you're reading. You could also try listening to songs in English and learning verses by heart. I can definitely say that listening to songs and singing them is not only relaxing but also memorable because of the catching melody. You can't but agree with me.

Finally what is more important for learning languages is communication with other people. The best thing to do is to go to another country: to youth camp or teenager's centre. You can practice your English because English is the dominant language in youth culture. That's all for now. I wish you good luck.

Best wishes, Liz.

### Reading / Speaking

T: Liza has given some advice to you and her last one was to go to another country to a youth camp. It helps you to improve your English because it is the major language in the youngsters' culture.

Am I right?

### Speaking

T → CL

- First of all we mustn't forget about the salutation.
- Is it formal or informal?
- It must be formal: Dear Sir or Madam,
- What does the 1-st paragraph deal with?

- It deals with the reason of writing. It may be: I am writing concerning... We are writing because of the advertisement...
- In the 2-nd paragraph you can give information about yourself. Do you agree with me?
- Absolutely. But the personal information should be connected with the advertisement.
- What about the next paragraph?
- The last paragraph must be devoted to asking for information. We should cover all unclear moments.
- Remember that the questions must be polite.
- Don't forget about the organization of the letter. Pay attention to linking words. What linking words can we use?
- How can you finish the letter?
- I look forward to hearing from you.
- And at last you shouldn't forget about signing off. What phrase should you use? Must it be formal or informal?
- It must be formal, e.g. Yours faithfully,

### Discussing

Look at the screen. You can see two letters. Scan them and say whose letter is better (2 minutes). You should speak about the organization, grammar, style, and spelling.

(Cl: Neither the 1st letter nor the 2nd one is appropriate. ...)

T: Now study these letters more carefully and analyze them in details. Use the table and write down the mistakes (5 min).

T distributes the tables and Cl work in groups. (MUSIC)

Chart #1

Criteria	Letter A	Letter B	Letter C
<u>Organization</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct greeting</li> </ul>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixed paragraphs</li> <li>• Final remark</li> <li>• Putting signature</li> </ul>			
<u>Content</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessary information</li> <li>• Connectives</li> <li>• The questions to be asked</li> </ul>			
<u>Lexical units</u>			
<u>Grammatical units</u>			
<u>Style</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informal</li> <li>• Formal</li> </ul>			
<u>Rules of spelling</u>			

Two letters are compared. Compare the organization and the content.

CL speak about two letters using the table. Let's check your answers.

### **Checking**

TRUE/FALSE

T: Now it's your turn to write letters. To make sure you will write correctly let me ask you a few questions.

You should back my idea up or turn it down. (support or reject)

- 1) You should write this letter in the same way you would write to your friend.  
Am I right? (NO)
- 2) You don't need to read the notes, only the advertisement. Do you agree with me?(NO)
- 3) You should organize your letter into paragraphs. Is that so? (Yes)
- 4) You should write the notes directly in the letter. Is it so? (NO)

### Writing

CL: write letters in groups (10 min). (MUSIC)

Then they change their letters and analyze them and fill in the table (letter C)

### Home task

T: I am pointing out that your homework is to write a transactional letter. You may write on the sheets of paper or you may use e-mail.

Зазначимо, що ефективність запропонованої експериментальної моделі вимагає експериментальної перевірки, тому наступний розділ буде присвячено опису проведення, констатації та інтерпретації результатів експериментального дослідження.

## **2.4. Порівняльна характеристика рівнів сформованості англомовного ділового писемного мовлення студентів КГ і ЕГ**

Впродовж усього експериментального періоду навчання 2022-2023 н.р. (18 тижнів) після кожної вивченої теми, проводилися контрольні зрізи для того, щоб виявити коефіцієнт засвоєння матеріалу студентами КГ і ЕГ. Студенти КГ навчалися за програмою робочого плану. Студенти ЕГ навчалися за нашими методичними рекомендаціями і експериментальною методикою. На заключному етапі навчання було проведено контрольне тестування, яке передбачало з'ясування ефективності запропонованого алгоритма навчання. Студенти експериментальної та контрольної груп послідовно виконували певні завдання, при розробці яких ми керувалися необхідністю постановки студента в такі умови, в яких він міг би повною мірою проявити сформовані вміння володіння англомовним діловим писемним мовленням.

Прикінцевий контрольний тест проводився за тих же умов, що й тестування, що відбувалося на констатувальному етапі експерименту. Запропоновані тестові завдання були аналогічні завданням першого зрізу знань (див. дод.).

Проаналізував отримані відповіді ми виявили, що студенти ЕГ дали правильні відповіді на більшу кількість запитань. В них вже не виникали труднощі із розташуванням адреси, написанням дати. В кінцевому результаті



студенти навчилися правильно оформлювати діловий лист, розрізняти формальні та неформальні листи, створювати свої власні. Треба також зауважити, що підвищився і рівень грамотності. Студенти вже впевненіше розташовували артиклі, прийменники, що найчастіше використовуються в написанні ділових листів. Значно підвищився і рівень засвоєння лексичних одиниць, сталих виразів, фраз та словосполучень, що є найуживанішими в діловій англійській мові.

Отже, за результатами тестування можна дійти такого висновку. Якщо на констатувальному етапі високий рівень був представлений 25 % студентів КГ і 26 % студентами ЕГ, то після експериментального навчання цього рівня спромоглися досягти 45% - в ЕГ і 27% - в КГ. Зросла кількість студентів із середнім рівнем сформованості ділового писемного мовлення на англійській мові: на початку навчання в ЕГ було 30%, у КГ – 25%, після навчання – в ЕГ – 42%, у КГ – 29%. Значно зменшилась кількість студентів, які мали низький рівень, у порівнянні з констатувальним етапом (в ЕГ з 44% до 13%; в КГ з 50% до 44%). Такий результат свідчить про те, що рівень сформованості ділового писемного мовлення на англійській мові у студентів третіх курсів досить низький, і цей факт обумовлює необхідність створення певного дидактичного матеріалу, розробки спеціальної системи вправ, складання письмових завдань для практичних занять і самостійної роботи, встановлення структурованих методичних дій. Порівняльний аналіз тестових робіт респондентів з двох груп засвідчив значну перевагу на користь учасників ЕГ як щодо правильного оформлення ділових листів англійською мовою, так і якісну різницю в рівнях сформованості навичок ділового писемного мовлення англійською мовою взагалі.

Інтерпретація даних дозволяє стверджувати, що використовуваність навичок ділового писемного мовлення на англійській мові студентами ЕГ була приблизно втричі більше, ніж у КГ. Ця різниця була зумовлена тим, що створена та залучена до експериментальної програми навчання модель з навчання ділової писемної комунікації на англійській мові містила вправи та

завдання, що супроводжувалися наочним матеріалом, технічними засобами та творчою роботою студентів, дала змогу сформувати у студентів необхідні навички та вміння з написання ділових листів та налаштувати їх на позитивне сприйняття та засвоєння матеріалу, що, врешті-решт, допомогло студентам ЕГ дістатися більш високого щабелю, порівняно з КГ. Ця система роботи забезпечила мотиваційну основу навчального процесу.

Отже, підводячи підсумок, необхідно зауважити, що проведена нами експериментально-дослідна робота дала змогу стверджувати, що на першому етапі студенти третіх курсів мали досить низький рівень знань англомовної ділової писемної комунікації. Нами була створена модель навчання студентів написання різних видів листів. Керуючись даними результатів експериментальної групи після впровадження запропонованої моделі, ми дійшли висновку, що використані підготовчі вправи та завдання (вправи на підстановку, трансформацію, перифраз, вправи на фразовому, понад фразовому та текстовому рівні, перекладні вправи) є ефективними і мають позитивні результати. Беззаперечним є й той факт, що підвищилася і внутрішня мотивація студентів до вивчення ділової англійської мови, зокрема англомовного ділового писемного мовлення.

### **Висновки з другого розділу**

На основі результатів, отриманих у першому розділі магістерського дослідження (визначення сутності поняття «англомовна ділова писемна комунікація», уточненні поняття «ділова комунікація», вивченні особливостей культури англомовного ділового спілкування, визначенні структурних компонентів ілінгвістичних особливостей сучасних англомовних ділових листів) у другому розділі була проведена характеристика рівнів сформованості англомовного ділового писемного мовлення студентів 3-их курсів факультетів іноземних мов, аналіз навчальних планів та підручників, анкетування студентів; розроблено

експериментальну модель навчання студентів 3-их курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації і відповідну систему вправ; проведено порівняльну характеристику рівнів сформованості англomовного ділового писемного мовлення студентів КГ і ЕГ.

Результати дослідження дали підставу дійти таких висновків.

1. Здійснений аналіз дидактичного матеріалу дозволяє констатувати, що сучасні підручники з англійської мови для вищих навчальних закладів не мають достатньої практичної бази для вивчення англomовного ділового писемного мовлення, яке передбачено освітньо-професійною програмою, і яке необхідне для повноцінного міжкультурного розвитку особистості студентів, що, у свою чергу, є одним з провідних завдань національної освіти в умовах створення єдиного загальноєвропейського освітнього простору.

2. Підводячи підсумок проаналізованих відповідей анкети на поставлені запитання, ми дійшли висновку, що чимало студентів третіх курсів зацікавлені та позитивно налаштовані на вивчення ділової англійської мови та зокрема англomовного ділового писемного мовлення.

3. Розроблена система вправ з навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації складалася з трьох груп вправ (рецептивних, репродуктивних, продуктивних), спрямованих на: 1) засвоєння структурних моделей речень, характерних для письмової форми спілкування, їх об'єднання та комбінування у мовленні; 2) процес тренування написання листів за зразками; 3) оволодіння діловим писемним мовленням як засобом бізнес-спілкування. Перша група вправ включала вправи на: ознайомлення з вокабуляром ділового листування і структурними моделями речень, властивих письмовій формі спілкування; запитання-відповіді з частковою зміною мовного матеріалу; трансформацію мовного зразка; розширення та скорочення; підстановку. Друга група вправ включала: вправи на ознайомлення із складовими частинами ділового листа, зі зразком листа відповідного виду (лист-поздоровлення, лист-подяка, лист-вибачення, лист-

скарга, лист-запрошення, лист-підтвердження), зі стандартами та структурою побудови ділового листа; складання листів із наданих окремих частин; репродукування текстів ділових листів, відповіді на запитання щодо змісту листів, вправи на використання стандартних мовленнєвих зразків та спеціальних засобів міжфразового зв'язку в правильних частинах листів; створення власних листів за зразками. Третя група вправ включала: творчі, комунікативні вправи, а саме: написання закінчення листа, за даним початком; написання початку листа за наданим закінченням; написання основної інформації в середині листа; написання більш ввічливого варіанту наданого листа згідно з правилами ділового листування; складання власних листів; порівняння ділових листів англійського та американського варіантів.

4. Розроблена експериментальна модель навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англійської ділової писемної комунікації складалася з трьох етапів: *ознайомлювально-пізнавального*, метою якого було ознайомлення з вокабуляром, структурними моделями речень ділового листування, формування лексико-граматичних навичок правильності написання листа; *тренувально-репродуктивного*, метою якого було ознайомлення зі структурою листів, особливостями побудови тексту ділового листа, різними типами ділових листів; формування навичок ділового писемного мовлення; *діяльнісно-творчого*, метою якого був розвиток комунікативних вмінь ділового листування, які забезпечують вираження власних думок в письмовій формі.

5. Експериментальна модель і система вправ з навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англійської ділової писемної комунікації пройшли апробацію під час педагогічного експерименту. Результати експерименту засвідчили, що вміння англійської писемної комунікації студентів 3-их курсів зросли в порівнянні з початком експерименту; підвищилася і внутрішня мотивація студентів до вивчення ділової англійської мови взагалі і англійського ділового писемного мовлення зокрема.

## Висновки

У магістерському дослідженні вивчено проблему навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англомовної ділової писемної комунікації, розроблено експериментальну модель навчання студентів третіх курсів англомовної ділової писемної комунікації та відповідну систему вправ, крім того, було визначено критерії з показниками оцінювання стану навченості студентів.

Проаналізувавши різні наукові підходи до розгляду поняття «ділова писемна комунікація», ми дійшли висновку, що «англомовна ділова писемна комунікація» розуміється як процес професійно-орієнтованого англомовного писемного спілкування в діловій сфері, який надає можливість забезпечити комунікацію за всіма видами ділової активності, а саме, встановлювати, розвивати, підтримувати ділові контакти в міжкультурному просторі, розшифровувати та сприймати соціокультурний контекст комунікантів-партнерів по бізнесу; передавати ділову інформацію.

В роботі уточнено поняття «ділова комунікація», під якою розуміється складний багатоплановий процес спілкування між людьми у службовій сфері з метою обміну інформацією, даними, досвідом, вирішення певної проблеми чи реалізації планів, досягнення конкретного результату. Специфічна особливість цього процесу – це регламентованість, тобто підпорядкування встановленим обмеженням, що визначаються культурними та національними традиціями, професійними етичними принципами.

Вивчено особливості культури англомовного ділового спілкування, яким є: змістовність; правильність і чистота (дотримуватися наявних норм літературної мови); точність (добирати слова, вирази і будувати речення, висловлювання так, щоб найточніше передати зміст висловлювання); логічність і послідовність; доречність; ввічливість; етикетні норми.

Визначено структурні компоненти сучасних англомовних ділових листів, якими є: шапка письмового бланку, адресат чи персона, якій

адресовано лист, автор листа, дата, звернення або вітання, текст листа, формула ввічливості або компліментарна кінцівка, прізвище, підпис.

Встановлено лінгвістичні особливості англomовних ділових листів, якими є: наявність термінологічних одиниць, стереотипних одиниць мови (штампів, кліше), скорочень, абревіатур, складноскорочених слів; відсутність зображальних засобів: метафор, метонімії, епітетів, інших прийомів створення образності мови; широке використання безособових і наказних форм; наявність особливих синтаксичних конструкцій - сталих формул, закріплених за певними ситуаціями; розподіл тексту листів на розділи, параграфи, пункти, підпункти; використання неозначеної форми та наказового способу дієслів; стандартизація, стереотипність граматичних засобів; відсутність індивідуальних авторських характеристик.

Розроблено систему вправ з навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англomовної ділової писемної комунікації, яка складається з трьох груп вправ (рецептивних, репродуктивних, продуктивних), спрямованих на: 1) засвоєння структурних моделей речень, характерних для письмової форми спілкування, їх об'єднання та комбінування у мовленні; 2) процес тренування написання листів за зразками; 3) оволодіння діловим писемним мовленням як засобом бізнес-спілкування. Перша група вправ включала: вправи на: ознайомлення з вокабуляром ділового листування і структурними моделями речень, властивих письмовій формі спілкування; запитання-відповіді з частковою зміною мовного матеріалу; трансформацію мовного зразка; розширення та скорочення; підстановку. Друга група вправ включала: вправи на ознайомлення із складовими частинами ділового листа, зі зразком листа відповідного виду (лист-поздоровлення, лист-подяка, лист-вибачення, лист-скарга, лист-запрошення, лист-підтвердження), зі стандартами та структурою побудови ділового листа; складання листів із наданих окремих частин; репродукування текстів ділових листів, відповіді на запитання щодо змісту листів, вправи на використання стандартних мовленнєвих зразків та

спеціальних засобів міжфразового зв'язку в правильних частинах листів; створення власних листів за зразками. Третя група вправ включала: творчі, комунікативні вправи, а саме: написання закінчення листа, за даним початком; написання початку листа за наданим закінченням; написання основної інформації в середині листа; написання більш ввічливого варіанту наданого листа згідно з правилами ділового листування; складання власних листів; порівняння написання ділового листа англійського та американського варіантів. Розроблена експериментальна модель навчання студентів третіх курсів факультетів іноземних мов англомовної ділової писемної комунікації, що складається з трьох етапів: *ознайомлювально-пізнавального*, метою якого є ознайомлення з вокабуляром, структурними моделями речень ділового листування, формування лексико-граматичних навичок правильності написання листа; *тренувально-репродуктивного*, метою якого є ознайомлення зі структурою листів, особливостями побудови тексту ділового листа, різними типами ділових листів; формування навичок ділового писемного мовлення; *діяльнісно-творчого*, метою якого є розвиток комунікативних вмінь ділового листування, що забезпечують виклад власних думок в письмовій формі.

Перевірена ефективність та дієвість розробленої системи вправ, моделі та представлених методичних дій у процесі експериментального навчання. Результати експерименту засвідчили, що студенти ЕГ досягли більш високих результатів, аніж студенти КГ: високого рівня знань досягли 45% студентів ЕГ (було 26%) і 27% - КГ (було 25 %); середнього рівня досягло 42% респондентів ЕГ (було 30 %) і 29% - КГ (було 25 %). На низькому рівні залишилося 13 % студентів ЕГ (було 44 %) і 44 % - КГ (було 50%). Таким чином, можна констатувати, що вміння англомовної писемної комунікації студентів 3-их курсів зросли в порівнянні з початком експерименту; підвищилася і внутрішня мотивація студентів до вивчення ділової англійської мови взагалі і англомовного ділового писемного мовлення зокрема.

## Перелік використаних джерел

1. Акишина Т. Е., Хазов П. В. Жанровый аспект анализа текста. *Иностранные языки в школе*. 1982. № 4. С. 384-88.
2. Басс Э. М. Научная и деловая корреспонденция. Английский язык. К.: Наука, 1991. 176 с.
3. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. 2-ге видання. Київ: Академія. 2009. 376 с.
4. Бахов И. С., Вошинина Т. И., Гринька Е. В. Деловой английский. Практикум. К. : НАУП, 2003. 400 с.
5. Березина Н. Е. Обучение письменным формам делового общения в ситуациях вхождения в сферу профессиональной деятельности: на материале английского языка, III курс, социально-экономический факультет, неязыковый вуз : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02. Н.Новгород, 1998. 224 с.
6. Биндас О. Н. Ділова англійська мова у текстах: Текстовий посібник та завдання для самостійної роботи студентів філологічного факультету. Полтава: ІОЦПДПУБ 2007. 37 с.
7. Боднар С. В. Навчання студентів мовних факультетів професійно спрямованої писемної комунікації. *Зб. тез наук. роб. учасників Міжнар. науково-практ. конф. [«Навчання загальношкільної та ділової англійської мови у східній Європі: для чого та як?»]*, (15-16 травня 2009, Дніпро). Дніпро: Вид-во ДУЕП, 2009. С. 7-8.
8. Борецька Г. Е. Методика навчання студентів-філологів граматично правильної англомовної писемної комунікації: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02. Київ, 2004. 191 с.
9. Васильєва Е. В. Навчання студентів мовних спеціальностей написання наукового проблемно-тематичного повідомлення англійською мовою: дис ... канд. пед. наук: 13.00.02. Київ, 2005. 184 с.
10. Введенская Л. Л., Павлова Л. Г. Культура и искусство речи. Ростов-на-Дону, 1995. 156 с.
11. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація. Київ: Академія, 2006.



256 с.

12. Волкотруб Г. Й. Стилїстика ділової мови. Київ. 2002. 208 с.
13. Гез Н. И., Ляховицкий М. В., Миролубов А. А. Методика обучения иностранным языкам в средней школе: учебное пособие для студентов пединститутів по специальности № 2103 «Иностранный язык». К: Рад. шк., 1982. 373 с.
14. Глушко Т. В. Моделювання процесу навчання читання англійської мови. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету ім. Володимира Гнатюка. Серія: педагогіка.* Тернопіль, 2014. № 2. С. 96-103.
15. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Основы речевой коммуникации. К.: 1997. 272 с.
16. Гриценко Т. Б. Українська мова та культура мовлення. Київ. 2005. 536 с.
17. Дідо Н. Д. До проблеми викладання ділової англійської мови для студентів немовних факультетів ВНЗ, *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія "Педагогіка, соціальна робота"*. 2015. Випуск 35. С. 62-65.
18. Дзіман Г. М. Жанрово-стилістичні аспекти формування англійської мовної компетентності студентів-магістрантів у письмі. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія : Педагогічні науки.* 2014. Вип. 119. С. 51-54.
19. Дорошенко С. І. Основы культуры і техніки усного та писемного мовлення. Харків : ОВС. 2002. 144 с.
20. Дубенко О. Ю. Порівняльна стилістика англійської та українських мов. Посібник для студентів та викладачів вищих навчальних закладів О.Ю.Дубенко. Вінниця : НОВА КНИГА, 2005. 224с.
21. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / Наук. ред. укр. видання С. Ю. Ніколаєва. Переклад з англ. Київ: Ленвіт, 2003. 273 с.
22. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основы психологии та міжособове

спілкування : навч. посіб. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.

23. Зеня Л. Я. Навчання іноземних мов у старшій профільній школі. Горлівка: Вид-во ГДПШМБ, 2008. 340 с.

24. Зимняя И. А. Психология обучения иностранным языкам в школе. К.: Просвіта, 1991. 222 с.

25. Іойлева Г. В. Специфіка моделювання і уявний експеримент в науковому пізнанні. *Вісник Північного федерального університету. Серія: Гуманітарні та соціальні науки.* 2015. № 1. С. 57-66.

26. Каменецкая Н. П. Иностранные языки в школе. *Иностранные языки.* N 2. С. 79-83.

27. Коваль А. П. Культура ділового мовлення. Київ: Вища школа, 1982. 286с.

28. Козак С. В. Формування іномовної комунікативної компетенції майбутніх фахівців морського флоту : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Одеса, 2001. 24 с.

29. Комунікативні методи та матеріали для викладання англійської мови. Перекл. та адаптація Л. В. Биркун. Oxford: Oxford University Press, 1998. N 6. С. 11-13.

30. Корнєва З. М. Методика навчання майбутніх економістів англійського ділового мовлення на основі технології занурення : автореф. дис. ...канд. пед. наук : 13.00.02. Київ, 2006. 21 с.

31. Культура фахового мовлення: навч. посібник / За ред. Н. Д. Бабич. Чернівці: Книги XXI, 2006. 496 с.

32. Курило Л. В. Вправи для навчання майбутніх викладачів англійської мови професійно-орієнтованого наукового писемного мовлення. *Іноземні мови.* 2013. № 1. С. 28-33.

33. Лапочка В. О. Навчальний посібник для практичних занять і самостійної роботи студентів «Англійська ділова мова». Полтава: ПДПУ, 2007. 67 с.

34. Литвін С. В. Навчання учнів старшої ЗОШ писемного спілкування англійською мовою: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.02 Київ. 2002. 20 с.

35. Лукьянова Н. А. Настольная книга бизнесмена: Учебное пособие. 6-е изд., испр. К.: ГИС, 2000. 576 с.
36. Мазунова Л. К. Письмо на иностранном языке как предмет обучения. Уфа: РИО БашГУ, 2004. 142 с.
37. Максютин К. Ю. Обучение ведению деловой переписки студентов неязыковых вузов по направлению "Экономика" с использованием гипермедийного учебного пособия : дис... канд. пед. наук : 13.00.02. Тамбов, 2001. 178 с.
38. Мартинова Р. Ю., Боднар С. В. Принципи педагогічного моделювання. *Український педагогічний журнал*. 2021. № 2. С. 51-60.
39. Маслова А. В. Критеріальний апарат визначення ефективності методики навчання англійського наукового писемного мовлення магістрів на основі аналізу педагогічних досліджень. *Наукові записки. Вип. 136. Серія: Філологічні науки (мовознавство)*. Кіровоград : Видавець Лисенко В. Ф., 2015. С. 560-566.
40. Матюха Г. В., Харченко Т. І. Розвиток умінь англомовного писемного мовлення майбутніх учителів-філологів засобами інтернет-ресурсів. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»: серія «Філологія»*. Острог: Вид-во НаУОА, 2019. Вип. 8(76), грудень. С. 111–114.
41. Мельник І. М. Навчання студентів-філологів письма англійською мовою як другою іноземною (перший рік навчання): автореф. дис.... канд. пед. наук.: 13.00.02. Київ, 2001. 19 с.
42. Надеина Т. М. Обучение речевой коммуникации: немного истории. Научные исследования и разработки. *Современная коммуникативистика*. 2019. 4 (41). С.7-14.
43. Ніколаєва С. Ю. Методика викладання іноземних мов у середніх навчальних закладах. К.: Ленвіт, 2002. 328 с.
44. Николаева С. Ю. Индивидуализация обучения иностранным языкам: монография. К.: Высшая школа, 1987. 139 с.
45. Огреніч М. А. Словник-довідник з англійської мови до вивчення теми

«Норми етикету в діловій комунікації» для студентів II-III курсів денної форми навчання всіх спеціальностей. Одеса: Одеський державний економічний університет. 2010. 28 с.

46. Палеха Ю. І. Ділова етика. Київ: Вид-во Європейського ун-ту, 2002. 230 с.

47. Пінська О.В. Ділова англійська мова. К.: Товариство „Знання”, 1998. 64 с.

48. Пінська О. В. Навчання майбутніх учителів професійно спрямованої писемної комунікації англійською мовою як другою іноземною: автореф. дис.... канд. пед. наук.: 13.00.02. Київ, 2001. 20 с.

49. Програма з англійської мови для університетів/інститутів (п'ятирічний курс навчання): Проект / С.Ю.Ніколаєва, М.І.Соловей, Ю.В.Головач та ін. К.: The British Council, 2001. 245 с.

50. Склярєнко Н. К., Литвін С .В. Навчання писемного спілкування учнів старшої загальноосвітньої школи. *Бібліотечка журналу “Іноземні мови”*. 2001. Вип. 3. 47 с.

51. Скуратівська Г. С. Навчання писемного англійського професійного мовлення студентів фінансово-економічних спеціальностей: автореф дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2002. 20 с.

52. Синєкоп О. С. Методика інтерактивного навчання англійського писемного мовлення майбутніх фахівців з інформаційної безпеки з використанням комп'ютерних технологій:автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02. Київ, 2011. 26с.

53. Скалкин В. Л. Обучение диалогической речи (на материале английского языка): пособие для учителей. Київ : Рад. шк., 1989. 158 с.

54. Стандарт вищої освіти України: перший (бакалаврський) рівень, галузь знань 03 Гуманітарні науки, спеціальність 035 «Філологія». Київ, 2019. 18 с.

55. Тарнопольський О. Б. Методика навчання іншомовної мовленнєвої діяльності у вищому мовному закладі освіти. К.: Фірма „Інкос”, 2006. 248 с.

56. Тарнопольський О. Б. Методика навчання студентів вищих навчальних закладів письма англійською мовою / Тарнопольський О. Б., Кожушко С. П. Вінниця: Нова книга, 2008. 288 с.

57. Фрезе О. В. Формирование иноязычной коммуникативной компетенции студентов неязыкового вуза в письменном электронном деловом общении : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02. Екатеринбург, 2013. 20 с.
58. Черноватый Л. Н. Психолингвистические основы теории педагогической грамматики. К.: Основа, 1992. 225 с.
59. Ashley A.A Handbook of Commercial Correspondence. Oxford University Press, 1998. 210 p.
60. Bly Robert W. Webster's New World. Letter Writing Handbook. London: 2004. 215 p.
61. Boardman C. A., Frydenberg J. Write to Communicate Paragraphs and Essays 2nd edition. NY: Longman. 2008. 206 p.
62. Grundy P. Writing for Study Purposes: A teacher's guide to developing individual writing skills. Cambridge: Cambridge University Press, 1991. 162 p.
63. Byrne D. Teaching Writing Skills. New Edition. L.: Longman, 1991. 154 p.
64. Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. 260 p.
65. Eckert K. Writing Academic Papers in English: Graduate and Postgraduate Level. Moldy Rutabaga Books, 2021. 390 p.
66. Frendo E. How to teach Business English. Harlow, Essex : Pearson Education Limited, 2005. 162 p.
67. Hedge T. Writing (Resource Books for Teachers). 2nd edition. Oxford University Press, 2005. 132 p.
68. George M. Hall How to Write a Paper. Third edition. London: 2003. 168 p.
69. Hadfield J., Hadfield Ch. Introduction to Teaching English. Oxford: OUP, 2008. 176 p.
70. Harmer J. How to Teach English. Longman, 2004. 198 p.
71. Larsen-Freeman D. Techniques and Principles in Language Teaching. Oxford University Press, 1986. 142 p.
72. Morrow K. (ed.) Insights from the Common European Framework. Oxford: OUP, 2004. 144 p.

73. Ross R.S. Speech Communication: Fundamentals and Practice. 2<sup>nd</sup> ed. Englewood Cliffs (N.Y.), 1970. 236p.
74. Scheraga M. Practical English Writing Skills; A handbook with Practice. 2nd edition. USA .Contemporary Books. 1999. 182 p.
75. Seglin J. Jeffrey, Coleman E. The AMA Handbook of Business Letters. London: 2002. 158 p.
76. Stern H. H. Fundamental Concepts of Language Teaching. Oxford University Press, 1987. 582 p.
77. Tribble Ch. Writing. Oxford: Oxford Univ. Press, 1996. 172 p.
78. Wallwork A. English for Writing Research Papers (English for Academic Research). 2nd Edition. Springer, 2016. 377 p.
79. White R., Arndt V. Process Writing. London : Longman, 1991. 186 p.
80. Willis J. Teaching English through English. Longman, 2005. 191 p.

## SUMMARY

The master's research paper submitted for the defence provides the investigation of the problem of teaching business written communication in English to the third-year students of foreign language faculties.

**The object of the research** is the process of teaching business written communication in English to the third-year students of foreign language faculties.

**The subject of the research** is the content and the organization of work on teaching third-year students of foreign language faculties business written communication in English.

The final **aim** of the work is theoretically substantiate and develop a pedagogical model of teaching and a system of exercises for training third-year students of foreign language faculties business written communication in English.

The aim determined the **tasks** of the research. They are the following: 1. To study the current state of the research problem based on the analysis of scientific theoretical literature on the research topic, to reveal the essence of the concept of "Business written communication in English", to specify the concept "business communication". 2. To study the culture of English-speaking business communication. 3. To determine the structural components and linguistic features of modern English-language business letters. 4. To develop a system of exercises and a pedagogical model for teaching business written communication in English to the third-year students of foreign language faculties. 5. To check the efficiency and effectiveness of the developed system of exercises, the pedagogical model and the presented methodical actions regarding their implementation in the process of experimental training.

**The hypothesis of the research** is: teaching business written communication in English to the third-year students will be more effective if during the educational process the following conditions will take place: the staged implementation of the components of the content of the business written communication training in English (such stages as: introductory and cognitive, training and reproductive, activity and creative) is realized through a system of

specially prepared exercises (receptive, reproductive, productive) and the socio-cultural focus of choosing professionally oriented English-language sources of information.

Structurally the master's research paper consists of the introduction, two chapters, conclusion, bibliography and summary.

The Introduction outlines: the aim and the tasks of the research, its object and subject, its theoretical and practical significance, hypothesis, methodology and scientific novelty.

The First Chapter deals with the theoretical sources of the investigation. It presents the critical analysis of scientific (methodological, psychological, linguistic) literature on the topic of this master's thesis, the experience of foreign and domestic scientists on the topic of the presented work. The key concepts such as: "writing as a productive form of speech activity", "business communication", "written business communication" are revealed. The specifics of the culture of English-language business writing are outlined. The analysis of the content of the work on teaching business writing in English in the higher education institutions of Ukraine is carried out.

The Second Chapter deals with the practical research of the problem. The requirements for writing business correspondence in English have been determined. The algorithm of the methodical actions is determined. The system of exercises and the pedagogical model for training third-year students of foreign language faculties the business written communication in English are presented. The comparative description of the levels of the developed skills in business written communication in English of the third-year students is provided. The obtained data have been interpreted and proved the positive results of the offered methodological actions. The Conclusion tackles the most important issues of the work and summarizes the final data.

**Key words:** business written communication in English, teaching process, requirements for writing business correspondence, system of exercises, senior students.



## ДОДАТОК

### Додаток А. Приклади листів для навчання

#### Лист-запит інформації з усіма складовими компонентами

Telephone: 0273 543359

Fax: 0273 559364

1 Delfield Gardens

Caddington

Luton LU1 4ES

Beds

B. Richardson

21 February 2022

University of Bradford

Management Centre

Emm Lane

Bradford

Westshire

BD9 4JL

Dear Sir

I should be grateful if you would send me information about the regulations for admission to full-time Master's Degree Course in Business Administration for 2007-2008 period. Could you also tell me if the Center arranges accommodation for students?

I look forward to hearing from you

Yours faithfully

Bernard Richardson

#### Лист-запит 2

Kenneth Beare

2520 Visita Avenue

Olympia, WA 98501

Jackson Brothers

3487 23rd Street

New York, NY 12009

September 12, 2021

Dear Sirs,

With reference to your advertisement in yesterday's "New York Times", could you please send me a copy of your latest catalogue. I would also like to know if it is possible to make purchases online.

Yours faithfully,

(Signature)

Kenneth Beare

Administrative Director

English Learners & Company

**Відповідь на лист-запит**

Jackson Brothers

3487 23rd Street

New York, NY 12009

Kenneth Beare

Administrative Director

English Learners & Company

2520 Visita Avenue

Olympia, WA 98501

September 12, 2021

Dear Mr Beare,

Thank you for your enquiry of 12 September asking for the latest edition of our catalogue.

We are pleased to enclose our latest brochure. We would also like to inform you that it is possible to make purchases online at <http://www.litres.ru>

We look forward to welcoming you as our customer.

Yours sincerely,

Position

**Лист-скарга**

Fortune Goods  
317 Orchard Road  
Singapore  
2 August 2021

Attn: Mr David Choi

Sales Manager

Everlong Batteries

171 Choi Hung Road

Hung Hom

Hong Kong

Dear Mr Choi,

Re. Order No. 768197

I am writing to inform you that the goods we ordered from your company have not been supplied correctly.

On 26 July 2010 we placed an order with your firm for 12,000 ultra super long-life batteries. The consignment arrived yesterday but contained only 1,200 batteries.

This error put our firm in a difficult position, as we had to make some emergency purchases to fulfill our commitments to all our customers. This caused us considerable inconvenience.

I am writing to ask you to please make up the shortfall immediately and to ensure that such errors do not happen again. Otherwise, we may have to look elsewhere for our supplies.

I look forward to hearing from you by return.

Yours sincerely

J. Wong

Purchasing Officer

### **Inquiry Letter Asking About Possible Job Openings at a Company**

Contact Name

Title

Company

Address

City, State, Zip Code

Dear Mr./Ms. Contact,

For the past ten years I have followed your career through news events, interviews and web research. Your dedication to the Fourth Estate and your understanding of the important role journalists play in today's fast-paced information highway, coupled with your belief in the power of the press is exemplary.

I have had the privilege of honing my journalistic abilities on three widely different publications. When I left college, I immediately went to work for the typical small town newspaper and learned all aspects of getting the paper to the people in a timely manner. I then moved to regional manager for a media corporation composed of small to mid-size newspapers in the Midwest. In my current position, I am Chief Correspondent for one of the largest newspapers in the southwest.

I would like an opportunity to visit with you to get your insight and suggestions on where my skills and abilities would be of the greatest value to the ABD Company, and to inquire about possible job openings with the company.

I will call your office to set a convenient time. I do look forward to meeting you.

Sincerely,

Your Name

### **Reply to the Inquiry letter**

Jackson Brothers

3487 23rd Street

New York, NY 12009

Kenneth Beare

Administrative Director

English Learners & Company  
2520 Visita Avenue  
Olympia, WA 98501  
September 12, 2022

Dear Mr Beare,

Thank you for your enquiry of 12 September asking for the latest edition of our catalogue. We are pleased to enclose our latest brochure. We would also like to inform you that it is possible to make purchases online at <http://www.litres.com.ua>. We look forward to welcoming you as our customer.

Yours sincerely,  
(Signature)  
Position

**Додаток Б.**

## **LIST OF WRITTEN PATTERNS OF BUSINESS NEGOTIATION**

### **1. Salutation /greeting / starting**

1. Dear Sir / Madam / To whom it may concern / Dear John,
2. I hope this message finds you well.
3. Thank you for your letter of May 15 regarding ...
4. We have received your letter of...
5. I am writing in regard to...
6. In reply / in response to your letter of.../ to your request about ...
7. With reference to your letter / to our telephone conversation yesterday
8. We are writing to inform you / to confirm / to request / to enquire about / to let you know that . . .
9. I am contacting you for the following reason..
10. I recently have read/heard about ..... and would like to know ..
11. I would be interested in obtaining / receiving information ...
12. This is to acknowledge receipt of the contract that I requested.
13. This letter is to call your attention to an oversight in your advertisement. You have totally overlooked ...
14. Would you please check on our order for...which we sent to you on May 11.
15. I would just like to confirm the main points we discussed on Tuesday.
16. I hope you have had a chance to look over the materials we sent.
17. It is my pleasure to strongly recommend...
18. I want to apologize for my delay in answering your very kind letter sooner but I have been away on a trip and just returned today.
19. This is a short note to remind you about ...
20. Sorry, there was a mistake in the fax I sent you yesterday.
21. We are pleased to inform you that...

### **2. Closing remarks / Referring to future contact**

1. We would welcome an opportunity to meet with you in the nearest future.
2. We will appreciate your care and consideration and look forward to hearing

from your soon/again.

3. I will appreciate your prompt attention/ response.
4. Thanking you in advance.
5. Hoping to receive a reply / a corrected brochure at your earliest convenience.
6. We look forward to your acceptance of our materials.
7. Would you please send me the price list and shipping costs as soon as possible.
8. Please contact me immediately if you have any questions
9. Feel free to contact me if you have further questions / need further information,
10. I am very grateful for the help you have given me.
11. Please don't hesitate to contact us if you have any problems.
12. If there are any problems, you can reach me on the telephone number ...
13. Do contact us if you have any comments or alterations.
14. We will do our best to resolve the problem as soon as possible.
15. I have enclosed a brochure / a report so you can familiarise yourself with our services.
16. Thank you in advance for your assistance with this matter.
17. Thank you again for a very constructive meeting / suggestions.
18. I would appreciate your immediate attention to this matter.
19. I hope we will have a profitable business relationship in the future.
20. I look forward to seeing / meeting you next month.
21. Sincerely / Sincerely yours / Faithfully yours / Best regards / Regards.

### **3. Apologizing / Regretting / Complaining**

1. We are sorry for the delay in replying your letter of May 15.
2. Sorry about the recent delay, we appreciate your patience and we will do everything possible to improve the situation.
3. Sorry for a little late reply to your request.
4. Sorry but there seems to be a mistake in your accounts.
5. I would like to apologize for (the delay/the inconvenience) ...
6. Once again, I apologize for any inconvenience.
7. I apologize for the delay. We have had a number of problems in our Account department and this has meant delays in paying the suppliers.
8. I regret any inconvenience caused.
9. To our regret your order has been held up at the warehouse.
10. It is with great regret that we have to inform you that your last delivery is not up to your usual standard.
11. We regret that we need to remind you the terms of the contract / the deadline of the display of the ad on a publisher's website.
12. We regret to say that if your service doesn't improve, we will have to break our cooperation.
13. We regret to inform you that our order number ... is considerably overdue.
14. Regrettably we must cancel our order as we have been waiting too long for you to send the equipment.
15. We fear that we may be unable to execute your order before 23 of

September. Please accept our apologies for the inconvenience caused.

16. We are sorry to say that the mistake was made in the calculations.
17. We are sorry to learn that you were not satisfied with our service.
18. We are sorry to hear that our product has not been delivered in time.
19. Sorry but we can not guarantee the delivery by next Friday as your order was received too late.
20. Sorry but we are at a loss to understand your complaint.

#### **4. Invitations**

1. We would like to invite you to participate on our forthcoming conference.
2. We are pleased to invite you to ...
3. We invite you to share your ideas at the forum.
4. On behalf of our company we would like to invite you to our annual meeting that will be held ...
5. In accordance with our previous conversation, I am very glad to invite you to ...
6. I sincerely hope that you will be able to accept this invitation, and look forward to hosting you in Odesa.
7. I was wondering whether you might be interested in joining the international project.
8. I am writing to you to find out whether you would be willing to ...
9. We would be grateful if you could ...
10. Please indicate whether you will be able to attend...
11. We genuinely hope that you would accept our invitation.
12. The conference will be held on October 7-8 in the head office.
13. At the event the presentation of the new programs will be performed.
14. The enclosed brochure will give the details on the agenda.
15. Your presence would be appreciated.
16. It would be a great chance to interact with you
17. I will call tomorrow to set a convenient time for the meeting.
18. We would like to welcome you ...
19. A light lunch will be served before the conference at 12 noon.
20. Please confirm your availability before ... (date) by emailing us.
21. It would be highly appreciated if you could reply to us by the 13<sup>th</sup> of January, 2022.
22. We sincerely hope that you will be able to confirm your attendance.
23. We look forward to your presence at the event.

#### **Додаток 3**

#### **Контрольні роботи**

#### **Варіант 1**

1. Прочитайте і письмово перекладіть текст із англійської мови українською.

**Complaint about the buyers' failing to advise the sellers of the expected arrival of a vessel at the port of loading**

Kyiv, 11th August, 20...

Dear Sirs,

M. T. "Binta". Contract № 525 dated Jan. 10. 20 ...

We have just received a telegram from Odessa informing us of the arrival of the M. T. "Binta" for lifting 10,000 tons of Gasoil against our Contract № 525. We would like to point out that up to the present moment we have not had any advice from you about the chartering of this vessel. In this connection we refer to your letter of the 20<sup>th</sup> July, 20 ..., in which you informed us that you had not yet chartered a tanker and in which you promised to cable us immediately after chartering it. The unexpected arrival of the M. T. "Binta" at Odessa has put us in a difficult position so far as loading arrangements are concerned. Although in this case we have taken measures to ensure that the lading of the vessel should be effected without delay, we must insist, in accordance with § 6 of the contract, that in future you should inform us of the names of the vessels chartered by you as well as of their approximate loading dates at least two weeks before the expected arrival of each vessel at the port of loading.

Yours faithfully,

2. *Напишіть листа у відповідь вищенаведеному.*

3. *Перекладіть речення англійською мовою:*

a. Хоча якість товару не відповідає зразку, ми готові прийняти його, якщо Ви знизите ціну на 12 %.

b. Ми, безперечно, повинні вибачитися перед Вами за...

c. Підтверджуючи із вдячністю отримання Вашого замовлення, ми раді повідомити, що змогли б поставити...

d. Ми хотіли б отримати уявлення про якість Вашого товару і будемо вдячні, якщо Ви забезпечите нас Вашим буклетом зі зразками

## **Варіант 2**

1. *Прочитайте і письмово перекладіть текст із англійської мови українською.*

### **Claim in connection with an imported drilling machine**

Kyiv, 2nd June, 20...

Dear Sirs,

Special Cluster Drilling Machine. Order № 19086

We regret to inform you that our Clients have experienced serious trouble with the above machine.

After a short period of operation the teeth of two bevel gears and one wheel were crushed and the second wheel was broken.

We enclose 4 photos illustrating these defects. As the machine was brought to a standstill due to this damage, our Clients were compelled to manufacture replacement parts in order to prevent delay in production.

We enclose a statement showing the expenses incurred by our Clients in

manufacturing one bevel gear with shaft, another bevel gear and two wheels as well as the cost of dismantling the machine, assembling and fitting the new parts. The expenses of our Clients amount to ... and we shall be glad to receive your remittance of this amount in due course.

Yours faithfully,

2. *Напишіть листа у відповідь вищенаведеному.*

3. *Перекладіть речення англійською мовою:*

a. Зважаючи на висловлене, ми залишаємо за собою право звернутися до Вас за компенсацією.

b. Сподіваємось отримати від Вас повідомлення телексом, що ця партія вже в дорозі.

c. Щиро вибачаємось - ...

d. У цей момент завод повністю завантажений замовленнями, і ми не можемо зробити Вам пропозицію, але повернемося до цього питання наприкінці наступного місяця.