

ОБУЧЕНИЕ ДЕЛОВОЙ ПИСЬМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ В КУРСЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК»

TEACHING WRITING FOR BUSINESS COMMUNICATION IN THE COURSE OF THE PROFESSIONALLY ORIENTED DISCIPLINE "A FOREIGN LANGUAGE"

T. Fedoseeva

Summary: The article considers features of written texts used in English business communication which are essential for the development of communicative competence. The purpose of the study is to describe some structural and culturally appropriate features of written English which should be considered when conducting a professionally oriented English language course designed for HR students. The scientific novelty of the study is to clarify characteristics of written messages that reflect the peculiar features of the English business culture. As a result of the study, there was identified a range of speech clichés and patterns used in English business writing.

Keywords: communicative competence, business written communication, cultural appropriation.

Федосеева Татьяна Владимировна

*старший преподаватель, Финансовый университет
при Правительстве Российской Федерации, (г. Москва)
TVFedoseeva@fa.ru*

Аннотация: Статья рассматривает характеристики англоязычных письменных сообщений делового общения, учет которых необходим для формирования коммуникативной компетенции. Целью исследования является описание ряда структурных и культуросообразных средств англоязычной письменной речи, освоение которых составляет специфику профессионально ориентированного обучения английскому языку студентов направления «Управление персоналом». Научная новизна исследования заключается в уточнении характеристик письменных сообщений, отражающих особенности англоязычной деловой культуры. К результатам исследования относится выявление клишированных фраз и языковых моделей, используемых в письменной деловой речи на английском языке.

Ключевые слова: коммуникативная компетенция, деловая письменная коммуникация, культуросообразность.

Актуальность темы данного исследования обоснована необходимостью повысить качество формирования коммуникативной компетенции у студентов, изучающих иностранный язык в профессиональных целях. Использование коммуникативно-прагматического подхода к профессионально ориентированному обучению иностранному языку позволяет студентам обнаружить связь между языковыми средствами и речевыми формами письменного сообщения, с одной стороны, и целью сообщения, с другой. Данный подход также раскрывает культурную специфику средств письменной деловой коммуникации, учет которой необходим для повышения результативности делового общения. **Цель** исследования состоит в установлении характеристик письменных сообщений, обеспечивающих эффективность делового общения с носителями англоязычной культуры. **Материалом для исследования** послужили тексты письменных сообщений, используемых в письменной деловой речи на английском языке. **Теоретическая база** представлена научными работами, в которых разрабатывается коммуникативно-прагматический подход к проблемам межкультурного общения и формирования иноязычной компетенции. Рассматриваются концепции Э. Холла и Г. Хофстеде, идеи Н.И. Формановской, Е.Ф. Тарасова и других. В работе применены общенаучные

методы исследования. **Практическая значимость исследования** заключается в возможности использования выявленных характеристик письменных англоязычных сообщений в практике обучения студентов направления «Управление персоналом». Описанные в ходе исследования англоязычные фразы-клише и речевые модели представляют собой коммуникативный инструментарий, освоение которого студентами направления «Управление персоналом» обеспечивает развитие у них способности к созданию письменных сообщений различных жанров для эффективного делового взаимодействия. Углубление осведомленности о способах проявления прагматических аспектов коммуникации в письменной речи на английском языке способствует формированию у студентов коммуникативной иноязычной компетенции.

Обучение письму как виду речевой деятельности является необходимым компонентом дисциплины «Иностранный язык» для студентов направления «Управление персоналом». Задача формирования знаний и способностей, обеспечивающих осуществление деловой коммуникации в письменной форме, обоснована как требованиями программы бакалавриата [5], так и практикой межкультурных контактов делового характера в современном бизнес-сообществе.

Среди задач иноязычного обучения следует отметить необходимость ознакомления студентов с основными принципами деловой и профессиональной коммуникации, так как взаимодействие с целью достижения запланированных результатов, а также с учетом правил, оптимизирующих передачу и получение значимой информации, является новой сферой знаний для недавних выпускников средней школы. Деловая коммуникативная среда, очевидно, отличается от более привычного для студентов межличностного бытового общения, побудительной силой которого является стремление выразить свои личные интересы и мнения, проявить свои эмоциональные состояния и ценностные суждения, построить личные отношения. Обращение к деловому сообщению как средству взаимодействия, в содержании которого должны быть четко обозначены цели коммуникации, основания для взаимодействия и ожидаемые результаты, является для студентов новым опытом, осмысление которого представляет важный компонент коммуникативной компетенции.

Отдельным направлением учебной деятельности по дисциплине «Иностранный язык» является изучение особенностей деловой коммуникации, в которых отражается своеобразие национальной культуры. Культурное своеобразие, как показывают речевые и коммуникативные исследования, относится не только к составу лексического и грамматического уровней иностранного языка (например, наличие лакун), но и к способам выражения смыслов и коммуникативных интенций, необходимых для достижения заранее определенных целей взаимодействия [7, с.8]. Иными словами, проблема составления писем деловой коммуникации на иностранном языке выходит за границы орфографической, грамматической и лексической правильности. Перед автором сообщения стоит задача передать смысл и задачу сообщения в форме, характерной для того или иного жанра, а также с использованием свойственных жанру культуросообразных средств.

Опросы студентов, предваряющие изучение особенностей деловой коммуникации на иностранном языке, показывают, что представления о приемлемости языковых и речевых средств для многих студентов ограничиваются выбором формы обращения к получателю письменного сообщения – формального или неформального (Dear N. либо Dear Mr S.). Выбор заключительной фразы письма уже представляет учебную проблему, так как фраза “Best wishes”, выученная в рамках общего английского (general English), не вызывает у ряда студентов противоречивых ощущений при использовании в письме, предназначенном незнакомому адресату в официальной должности. Опрос также показывает, что студенты называют соблюдение правил этикета необходимым условием при составлении эффективного делового сообщения, но часто не осведомлены, в каких формах та-

кие правила проявляются помимо употребления слова “please”.

В курсе изучения профессионально ориентированной дисциплины «Иностранный язык» представления студентов о специфике письменных сообщений делового характера в целом и о характерных чертах англоязычной деловой коммуникации в частности расширяются в ходе учебной работы с различными жанрами письменной речи. В курсе дисциплины для студентов направления «Управление персоналом» осуществляется знакомство с характеристиками таких форм письменных сообщений как резюме (resume / curriculum vitae), письмо-заявление на работу (a job application letter), сопроводительное письмо (a cover letter), письмо-запрос информации о вакансии (a job inquiry letter), письмо-запрос о курсах и программах обучения (a course inquiry letter), письмо-жалоба (a letter of complaint, a grievance letter), письмо-приглашение (an invitation letter), отчет / доклад (a report), описание вакансии (a job description) и других.

Деловое письмо (business writing), как известно, отличается четкостью и ясностью стиля, что позволяет оптимизировать коммуникацию и избежать двусмысленности в интерпретации сообщений. Для делового сообщения характерно четкое информирование о его типе (жанре) в заголовке или в строке темы сообщения (в случае электронных писем), например, “Subject: Complaint letter” (Тема: письмо-жалоба), “Subject: Letter of Invitation for a Business Meeting” (Тема: письмо-приглашение на деловую встречу), “Report on Industrial Visit” (Отчет о посещении производства), “Human resources annual report» (Годовой отчет о человеческих ресурсах). Также четко в деловой корреспонденции выделяются содержательные части сообщения за счет использования пробелов между ними, отступа в начале каждого смыслового блока или с помощью специальных заглавий. Например, в отчетах-исследованиях обязательным является использование заголовков “Introduction”, “Conclusions”, “Recommendations”. В случае более объемных отчетов возможно включение в них раздела под заголовком «Background» (Обзорная информация). В соответствии с темой и задачей отчета внутри текста могут использоваться такие подзаголовки как “Discussion” или более конкретные “Advantages”, “Disadvantages”, “The benefits of a working holiday” (Достоинства временного трудоустройства во время отпуска), “The disadvantages of a working holiday” (Недостатки временного трудоустройства во время отпуска). В описание вакансии могут, например, быть включены такие заголовки как “A specific role profile” (Описание специфики должности), “Generic role profile” (Общее описание должности) с включением в первую часть блоков с такими названиями как “Role details” (Детали должности), “Role purpose” (Должностные задачи), “Role responsibilities” (Должностные обязан-

ности). Резюме включает в себя части с такими заголовками как "Personal profile statement" (Характеристика), "Achievements" (Достижения), "Education" (Образование), "Employment" (Опыт работы).

Анализ показывает, что для деловой письменной коммуникации на английском языке свойственно представление цели сообщения в первых же строках текста в ясной и четкой форме, например, "I am writing to apply for the job post of a HR manager at ..." (Я пишу с целью подать заявление на должность менеджера по управлению человеческими ресурсами в ...), "I would like to apply for one of the scholarships I saw advertised in your prospectus" (Я бы хотел подать заявление на одну из стипендий, объявление о которых я увидел в вашем проспекте), "The purpose of this report is to consider the advantages and disadvantages of accepting a large group of students from overseas for two weeks" (Целью данного отчета является рассмотрение достоинств и недостатков приема большой группы зарубежных студентов на две недели), "The aim of this report is to consider advantages and disadvantages of a working holiday abroad" (Целью данного доклада является рассмотрение достоинств и недостатков временного трудоустройства за рубежом во время отпуска), "This letter is written on behalf of the employee union concerning about the new worker's misbehavior" (Это письмо написано от лица союза работников по поводу неподобающего поведения нового сотрудника), "I would like to let you know that one of your employees was rude with me" (Я бы хотел поставить вас в известность, что один из ваших работников был со мной груб), "This correspondence is a follow-up to my e-mail and to clarify information about an incident that occurred at ..." (Данное сообщение написано в продолжение моего предыдущего письма, чтобы прояснить инцидент, который произошел ...).

В деловых сообщениях отчетливо указывается ожидаемый автором результат, а также конкретные действия, которые следует предпринять получателю сообщения для достижения такого результата. В отчетах, как отмечалось выше, такие действия описываются в специальном разделе под заголовком "Recommendations". В письме-жалобе ожидания автора сообщения могут быть выражены фразой "Please have a good judgment to manage the circumstances" (Пожалуйста, примите решение для разрешения ситуации) или "I want to know why I have been treated unfairly. Furthermore, I also want to be compensated for the emotional and professional damage" (Я хочу знать, почему ко мне отнеслись несправедливо. Помимо этого, я также хочу получить компенсацию за эмоциональный и профессиональный ущерб), "I trust the matter will be resolved" (Я верю, этот вопрос будет решен). Письмо-запрос относительно обучения на курсах может заканчиваться фразой "I would appreciate being given the opportunity to study at your college and would be very

grateful if you would consider my application" (Я был бы признателен за предоставление возможности учиться в вашем колледже и был бы благодарен, если бы вы рассмотрели мое заявление). В письме-приглашении ожидаемое действие может быть представлено в менее прямой форме, например, "We look forward to your precious presence" (Мы с нетерпением ждем вашего ценного присутствия), "Looking forward to your positive response" (Ждем с нетерпением вашего положительного ответа).

Выбор заключительной фразы для делового письма в первую очередь определяется требованиями к формализации коммуникации, хотя представители различных по происхождению англоязычных общностей реализуют формальность различными способами. Как известно, в британском варианте английского языка выбор фразы зависит от того, обращается ли автор письма к известному ему адресату (что отражено в указании имени в обращении, например, Dear Ms Smith) или к неизвестному адресату (с использованием "Dear Sir or Madam" в обращении). В первом случае формальный стиль общения требует использования в заключительном блоке письма "Yours sincerely" (Искренне Ваш), во втором случае – "Yours faithfully" (Преданный Вам). В американском варианте могут употребляться фразы "Sincerely", "Best regards", "Yours truly" независимо от степени знакомства автора письма и адресата, в то время как в индийском варианте английского можно встретить фразы "Thanks and regards", "Thanks and regards", "Kind regards", "Yours faithfully" в письмах любому деловому адресату [8, с. 73]. Письмо-приглашение в формальном стиле может заканчиваться фразой "With thanks, Regards", "Yours respectfully", "Best wishes". В деловой жалобе тон письма может быть смягчен за счет дополнительного использования фраз "Thanking you" или "Thank you" (после описания ожидаемой реакции на жалобу).

Полезным для формирования иноязычной коммуникативной компетенции студентов направления «Управление персоналом» представляется знакомство с причинами коммуникативных неудач. Практика обучения показывает, что овладение иностранным языком многие студенты связывают с «хорошим произношением» и беглостью речи, оставляя прагматические характеристики речи без внимания. Научные представления о различиях коммуникативных культур должны найти отражение в специальных упражнениях, развивающих коммуникативно-прагматическую грамотность наряду с лексической и грамматической грамотностью.

Проблема различий в формах деловой коммуникации, создающих препятствия для эффективного взаимодействия представителей различных культур, проявила свою значимость в ситуации увеличения контактов с «чужими» культурами, а также при создании компаний с многонациональным составом рабочего персонала.

В середине 20 века американский антрополог Э. Холл, изучая затруднения, возникающие при межкультурном взаимодействии, поднял проблему «культурных программ», влияющих на различные аспекты поведения, в том числе на выбор форм коммуникации [1, с. 49]. В своих работах Э. Холл сформулировал концепцию высоко контекстуальных и низко контекстуальных культур, отнеся культуру Великобритании и США к последним. Принадлежит к низко контекстуальной культуре, англичане и американцы склонны к прямому выражению мыслей и обсуждению деталей, предпочитая вербальные способы выражения интенций и личного отношения невербальным способам коммуникации.

Проблемам межкультурной коммуникации в сфере деловых контактов также посвящены работы нидерландского социолога Г. Хофстеде. Практическая необходимость налаживания эффективной коммуникации внутри транснациональной корпорации (а именно, IBM) побудила его в 1970-х годах приступить к масштабным исследованиям, позволившим классифицировать различия между работниками, принадлежащим к различным культурам. Разработка кросс-культурной теории и сбор данных, продолжающиеся на протяжении десятилетий, дали основание Г. Хофстеде и его коллегам выделить сначала четыре, а затем пять параметров, названных культурными измерениями (cultural dimensions), в отношении которых представители культур демонстрируют различия. Культурные измерения, такие как дистанция власти (Power distance), индивидуализм-коллективизм (Individualism – Collectivism), избегание неопределенности (Uncertainty avoidance), маскулинность - фемининность (Masculinity – Femininity), долгосрочные ориентации (Long-term orientation), проявляются как степень зависимости или независимости подчиненных от руководителей, строгость контроля над соблюдением правил, соотношение деловых и личных контактов на рабочем месте, использование тех или иных способов достижения результатов, количество часов, отводимых на решение производственных задач и так далее. Хотя выводы о культурных измерениях Г. Хофстеде подвергаются критике [3, с. 287], или не находят полного подтверждения в современных исследованиях организационной культуры [4, с. 150], определенные особенности речевых средств, используемых в деловой письменной коммуникации на английском языке, могут, тем не менее, быть объяснены свойствами культуры, что представляет собой учебную ценность при изучении английского языка представителями иной лингвокультурной общности.

Тесная связь сознания, репрезентацией которого являются единицы языка, а также способов коммуникативного поведения с национальной культурой выявляется в научных работах психолингвистического направления [2, с. 145]. Освоение иностранного языка, по замечанию отечественных исследователей, необходимо сопрово-

ждать знакомством с образом мира иноязычной культурной общности, с характерными для нее стратегиями взаимодействия. Присвоение культуры осуществляется и проявляется через формы деятельности, в том числе через речевые высказывания [6, с.108], что необходимо учитывать при обучении иностранному языку.

Анализ деловых письменных сообщений различных жанров, созданных носителями англоязычной культуры, позволяет выявить ряд коммуникативных средств, использование которых обусловлено, по-видимому, низкой контекстуальностью культуры (согласно Э. Холлу) и ее индивидуалистическим характером (согласно Г. Хофстеде). А именно, можно предположить, что направленность на сохранение границ личного пространства в формальных ситуациях общения, вербальное проявление уважения к мнению и решениям партнеров по взаимодействию, избегание прямых указаний и ультимативных высказываний проявляется в использовании таких грамматических форм и синтаксических конструкций, как косвенные вопросы, предложения в изъявительном и сослагательном наклонениях вместо повелительного, а также в использовании различных модальных глаголов как средства воздействия.

Например, письмо-запрос информации может включать такие косвенные формы вопросов и просьб: "I would be grateful if you could tell me the arrangements for health insurance" (вместо "Tell me...") или "What are the arrangements ...?", "I would like to know if you would be able to pick me up from the airport" (вместо "Will you pick up me ...?"), "Please could you tell me if you provide special training for HR students?" (вместо "Do you provide ...?"). В письме-жалобе ожидаемый результат может выражаться следующими способами: "I would like you to replace the item or give me back my money" (вместо "Replace ..."), "I would like you to take measures to prevent such incidents in the future" (вместо "Take measures ..."), "I need to have some compensation" (вместо "Compensate ..."). В письме-заявлении на работу аргумент в свою пользу может быть представлен как гипотетическая ситуация с использованием глагола в сослагательном наклонении: "I would strive to apply these same qualities to a role as your property manager". Такую же форму сослагательного наклонения принимает описание ожидаемого результата в письме-заявлении на обучение в колледже: "I would appreciate being given the opportunity to study at your college". Рекомендации, заключающие отчет на основе исследования, могут быть представлены не только с помощью клише, включающих глаголы в сослагательном наклонении, например, "It would be highly advisable to ...", но и посредством фраз, подчеркивающих личный вклад говорящего и при этом снижающих степень персуазивности высказывания, например, "I believe that (the name of the organization) should ...", "The best solutions seem to be ...", "I would suggest that ...".

Подводя итоги, следует отметить, что углубление осведомленности студентов о прагматических аспектах деловой коммуникации, таких как способы организации информации в письменной речи на английском языке или формы выражения коммуникативных интенций и ожидаемых от коммуникации результатов является необходимым компонентом изучения дисциплины «Ино-

странный язык». Освоение общих способов оформления информации делового характера, а также специфических для англоязычной культуры приемов, в которых отражается своеобразие сознания носителей английского языка, способствует формированию у студентов коммуникативной иноязычной компетенции в ходе изучения иностранного языка для профессионального общения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Безуглова Н.П. Человек и культура: свобода или зависимость? / Н.П. Безуглова // Культура и образование: научно-информационный журнал вузов культуры и искусств. – 2014. – №1 (12). – С. 48–51.
2. Марковина И.Ю. Психолингвистическая теория межкультурной коммуникации и обучение иностранным языкам / И.Ю. Марковина // Язык. Культура. Текст. – М.-Калуга: ИП Кошелев А.Б. (Издательство «Эйдос»), 2007. – С. 145–158.
3. Минков М., Соколов Б., Ломакин И. Эволюция модели культурных измерений Хофстеде: параллели между объективной и субъективной культурой / М. Минков, Б. Соколов, И. Ломакин // Социологическое обозрение. – 2023. – №3. – С. 287–317.
4. Науменко Т.В., Морозова Д.А. Теория межкультурных измерений Г. Хофстеде как методологическая основа исследования современных социальных процессов / Т.В. Науменко, Д.А. Морозова // Международный журнал исследований культуры. – 2018. – №1 (30). – С. 144–154.
5. Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 N 955 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://fgos.ru/fgos/fgos-38-03-03-upravlenie-personalom-955> (дата обращения 20.03.2025).
6. Тарасов Е.Ф. язык как средство трансляции культуры / Е.Ф. Тарасов // Вестник культурологии. – 2002. – №2. – С. 108–110.
7. Формановская Н.И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика. – М.: Издательство «ИКАР», 2007. – 480 с.
8. Talbot F., Bhattacharjee S. Improve your global business English: the essential toolkit for writing and communicating across borders. – Kogan Page Ltd, London, 2012. – 256 p.

© Федосеева Татьяна Владимировна (TVFedoseeva@fa.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»