

ПРАКТИКА ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

ПРОГРАММА ОБЩЕГО КУРСА

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящий курс является составной частью курса «Деловой английский язык» и выделяется как аспект наряду с обучением навыкам проведения презентаций, интервью, производственных совещаний, переговоров. Как модульный он может читаться в составе общего курса по развитию навыков письменной речи на английском языке в группах первого и второго языка, соответствующего уровня.

Текст деловой переписки имеет специфические особенности, которые за годы существования современного делопроизводства сложились в определенный стиль деловой документации. Деловая документация представляет собой одну из важнейших форм реализации деловых отношений. Являясь актом волеизъявления, документ, предписывает тому, кому он адресован, определенные правила поведения. Из этого следует повышенное требование точности формулировок, не допускающей толкования. Другой особенностью делового письменного общения является отсутствие визуального контакта с собеседником, и как результат, невозможность проверить его незамедлительную реакцию. Соответственно, возрастают и требования к оформлению деловой корреспонденции и технической документации.

Развитие мировых социально-экономических и политических процессов, глобализация бизнеса, новые средства коммуникации и информационные технологии не могли не затронуть сферу образования. Новые экономические условия поставили перед российской высшей школой задачу подготовки специалистов с профессионально-ориентированной языковой подготовкой, способных работать в условиях развития предпринимательства, интеграции в мировую экономику, создания различных форм международного сотрудничества. Языковая подготовка специалиста в сфере профессиональной коммуникации предполагает владение навыками ведения деловой корреспонденции и технической документации.

Умение работать с деловыми письменными документами и вести деловую переписку ценится очень высоко. Это подтверждается тем, что составление делового письменного документа является неотъемлемой частью международных сертификационных экзаменов по английскому языку, в частности BEC (Business English Certificate), ICM (The Institute of Commercial Management) Diploma In Business English, LCCI (The London Chamber of Commerce and Industry) English for Business.

Студенты языковых вузов обладают достаточно высоким уровнем владения иностранным языком и в праве рассчитывать на возможность совершенствования навыка письменного общения в деловом контексте в

рамках учебной программы. Исходя из вышеизложенного, формируются цели и задачи курса.

Целью и задачей предлагаемого курса является:

- ознакомить студентов с основными жанрами и особенностями деловой письменной документации;
- ознакомить студентов с критериями оценки письменной речи, принятыми в системе международных квалификационных экзаменов;
- развить у студентов навыки составления делового письменного документа.
- развить у студентов навыки адекватной социологизации в контексте делового общения.

По завершении курса студент должен:

- понимать оригинальные письменные документы делового содержания;
- уметь находить и исправлять ошибки в ведении деловой документации
- уметь составлять деловые документы с соблюдением норм и идиоматичности языка, выбирая тон, стандарт и содержание документа, диктуемые конкретной ситуацией общения.
- выработать свой стиль ведения деловой переписки и документации.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ И ОСОБЕННОСТИ ПОСТРОЕНИЯ КУРСА

Курс рассчитан на 36 часов аудиторных практических занятий с интенсивностью 2 часа в неделю. На занятиях не только анализируются различные виды деловых документов, их формат, содержание и жанр с учетом их «привязанности» к конкретной деловой ситуации, но и сравниваются образцы документов, общепринятые в отечественном и зарубежном делопроизводстве. Студенты развивают и закрепляют практические навыки составления деловых текстов с учетом различных целей.

Курс представляет собой сочетание мини-лекций, текстового анализа, групповых дискуссий, индивидуальной и парной работы студентов, в том числе с элементами взаимообучения и контроля. На занятиях используется такая методика как анализ выполненных студентами практических заданий (анализ осуществляется по единой шкале критериев) с целью вынесения персональных рекомендаций по совершенствованию тренируемых навыков.

Навыки ведения деловой письменной документации должны развиваться во взаимодействии с навыками чтения, говорения и аудирования.

Обучение письму и письменной речи.

Развитию и закреплению практических навыков ведения деловой корреспонденции и технической документации придается приоритетное значение. На основе совершенствования навыков реферирования развиваются умения корректно составлять деловой текст с учетом ситуации делового общения. Студенты учатся находить логические связи, выделять основные факты и исключать избыточную информацию.

В качестве упражнений для закрепления данных навыков используются различные виды заданий, а именно: заполнение пропусков этикетными клише, структурирование информации в логическом порядке, трансформация делового документа в новый формат или стиль, редактирование документа, перевод прямой речи в косвенную. Отработка

навыков осуществляется с опорой на текст как промежуточный этап между репродуцированием и продуцированием собственной письменной речи.

Обучение говорению.

В данном курсе совершенствование навыков чтения и говорения предполагает умение адекватно и детально понимать оригинальные письменные документы делового содержания и комментировать прочитанное, опираясь на фоновые и профессиональные знания. Используются следующие виды чтения: просмотровое, ознакомительное, изучающее.

Для отработки умения говорения используются следующие типы упражнений: ответы на вопросы по содержанию документа; выбор наиболее подходящего ответа из нескольких предложенных (multiple choice); обобщенное и сжатое изложение прочитанного по ключевым смысловым блокам, компрессия текста.

Аудирование

Студент должен владеть навыками восприятия на слух монологической и диалогической речи с целью извлекать основную фактическую информацию, выделять основные идеи и факты, исключать избыточную информацию.

Для отработки данного навыка студентам предлагается прослушать презентацию и составить план или фактологическую схему; прослушать производственное совещание и написать протокол; прослушать телефонное сообщение/ разговор и написать служебную записку.

ТЕКУЩИЙ И ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ.

Текущий контроль осуществляется в течение семестра в виде домашних и аудиторных заданий. Промежуточный контроль осуществляется в виде контрольных работ по каждой из пройденных тем и имеет форму письменного экзамена, состоящего из нескольких заданий. Виды заданий варьируются в зависимости от проверяемых навыков. В качестве примера приводятся следующие задания, выносимые на контрольную работу:

1. на основе сценария кейса (case-study) составить соответствующий по стилю и тону деловой документ.
2. на основе информации изложенной в неофициальном стиле составить официальный отчет.
3. написать ответное письмо на основании исходного документа и имеющихся указаний.
4. трансформировать информацию из одного вида делового документа в другой по заданию.

Итоговый контроль осуществляется в конце семестра на основе суммирования баллов, полученных за контрольные работы. Каждый студент получает от преподавателя индивидуальный «Оценочный лист» с указанием сильных и слабых мест в выполненных заданиях. При этом каждое задание оценивается по отдельности по единой шкале критериев. (Образец см. в приложении). Таким образом, студенты не только имеют возможность понять, что у них получается хорошо, а что следует доработать, но и видеть, как совершенствуются их навыки и умения в процессе обучения.

ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ.

№	Темы	Аудиторные Часы	Контрольные работы
1.	Тема 1: Общие положения	2	
2	Тема 2: Телеграммы и краткие сообщения	2	
3.	Тема 3: Служебные записки. Факсы	2	
4.	Тема 4: Особенности сертификационных экзаменов ВЕС	4	
	Контрольная работа		2
5.	Тема 5: Протокол производственного совещания	4	
6.	Тема 6: Письмо-заявление о приеме на работу. Резюме	4	
7	Тема 7: Деловые письма (структура)	2	
	Контрольная работа		2
8.	Тема 8: Деловые письма (типы)	4	
9.	Тема 9: Деловые письма (стиль и тон)	2	
10.	Тема 10: Деловой письменный отчет	4	
	Контрольная работа		2
	ВСЕГО	30	6

СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Тема 1. Общие положения

Знать:

Различия устной и письменной речи; виды служебной документации; особенности письменного языка деловой документации; главный принцип составления деловых документов KISS (keep it short and simple) – краткость и простота; язык, стиль, систему знаков препинаний и сокращений в деловом документе; коммуникативную направленность грамматических форм; синтаксические нормы.

Уметь:

Учитывать потребности целевой аудитории при подготовке делового документа; находить логические связи; выделять основную и исключать избыточную информацию; представлять информацию в кратком или сжатом виде;

Основная литература

1. J.Chilver, English for Business, 2nd edition, part 1, p.3-52.
2. ВЕС Higher2, Cambridge Books for Cambridge Exams, p.7-9.
3. R.Speegle, W.B.Giesecke, Business World, p. 1-12, 24-36, 36-47.

Тема 2. Телеграммы и краткие служебные сообщения

Знать:

Особенности телеграмм и служебных записок как информационного документа. Цели, задачи и структуру данных документов, пять вопросов, определяющих их содержание данного вида документов. Основные правила

подготовки документа. Язык, стиль и оформление телексов, служебных телеграмм и записок.

Уметь:

Составить служебную телеграмму или сообщение с использованием принятой системы сокращений с учетом принятого формата; составить краткое служебное сообщение на основе заданных сокращений.

Основная литература

1. P.Strutt, Longman Business English Usage, p. 6-9, 31.
2. Leo Jones, Richard Alexander, New International Business English, Cambridge University Press, 1996. Student's book.
3. BEC 1, BEC 2, Cambridge Books for Cambridge Exams, Listening section.
4. R.Speegle, W.B.Giesecke, Business World, p. 125.

Тема 3. Служебные записки. Факсы.

Знать:

Особенности служебных записок и факсов как разновидности деловой корреспонденции для внутреннего пользования. Типы служебных записок. Структуру, содержание и логику построения документа. Язык и стиль служебной записки.

Уметь:

Находить информационные искажения при составлении служебных записок и устранять их. Самостоятельно составлять служебную записку или факс на основе прочитанного текста или прослушанного телефонного разговора. Устранять информационную или стилистическую перегруженность текста сообщения, соблюдая причинно-следственные связи изложения.

Основная литература

1. David Cotton, Keys to Management, Longman, 1996.
2. Andrew Littlejohn, Company to Company, A new approach to business correspondence in English, Cambridge University Press, 1998.
3. A.Ashley, Correspondence Workbook, Oxford, p.4, 14.
4. G.Tullis, S.Power, New Insights into Business, Workbook.

Тема 4. Особенности сертификационных экзаменов BEC

Знать:

Цели и правила проведения сертификационных экзаменов. Требования, предъявляемые международными экзаменами к оформлению, стилю и языку деловой документации. Критерии оценивания деловой письменной речи.

Уметь:

Кратко излагать прочитанное по ключевым смысловым блокам. Представлять информацию в сжатом и/ли обобщенном виде. Находить логические связи между частями письменного документа. Редактировать собственный письменный документ.

Основная литература

1. Andrew Littlejohn, Company to Company, A new approach to business correspondence in English, Cambridge University Press, 1998.
2. A.Ashley, Correspondence Workbook, Oxford, p.4, 14.

Тема 5. Протокол производственного совещания.

Знать:

Цели, задачи и структура протокола. Виды протокола и пространственное расположение информации в разных видах протокола. Язык, процедурная лексика и стиль протокола.

Уметь:

Обобщать и структурировать информацию; вычленять главную и второстепенную информацию; переводить прямую речь в косвенную; записать устную речь с последующим оформлением записей в протокол производственного совещания; пользоваться процедурной лексикой и клишированными фразами, принятыми при составлении протоколов.

Основная литература

1. David Cotton, Keys to Management, Longman, 1996. Listening sections.
2. David Cotton, Business Class, Longman, 2000.
3. P.Strutt, Longman Business English Usage, p. 136, 214-215.
4. R.Speegle, W.B.Giesecke, Business World, p. 112.

Тема 6. Письмо – заявление о приеме на работу. Резюме.**Знать:**

Стиль и виды резюме как адресного информационного документа. Язык и особенности оформления. Пространственное расположение и зрительное восприятие информации. Особенности письма-заявления как разновидности делового письма. Требования, предъявляемые к плану, стилю и тону письма. Типичные ошибки при составлении письма-заявления. Содержательная и эмоциональная составляющая письменного взаимодействия.

Уметь:

Владеть навыками самопрезентации; классифицировать персональный фактический материал с учетом принятого формата. Классифицировать персональную информацию, используя абзацное членение; избегать информационной перегруженности письма. Грамотно владеть стандартными фразами и выражениями, принятыми в деловой переписке. «Эмоционально подстраиваться» по адресата. Исправлять нарушения стилистики письма.

Основная литература

1. S.Greenall, Business Targets, p. 16-19.
2. R.Speegle, W.B.Giesecke, Business World, p.100, 162
3. P.Strutt, Longman Business English Usage, p. 68-70

Темы 7- 9. Деловые письма**Знать:**

Особенности делового письма как канала внешней коммуникации. Роль письменной коммуникации в формировании профессионального имиджа. Специфику передачи информации в письме. Формат, логика построения и стиль изложения делового письма. Виды деловых писем. Особенности составления писем негативного содержания.

Уметь:

Эффективно пользоваться шаблонами письменного общения с учетом различных целей. Находить нарушения стилистики деловых писем и устранять эти нарушения. Владеть синтаксическими конструкциями для передачи «внутренней интонации» сообщения.

Основная литература

1. Andrew Littlejohn, *Company to Company, A new approach to business correspondence in English*, Cambridge University Press, 1998.
2. A.Ashley, *Correspondence Workbook*, Oxford, p.4, 14.
3. N.Burbidge, P.Gray, *Letters*, p.21.
4. G.Tullis, S.Power, *New Insights into Business, Workbook*.
5. P.Strutt, *Longman Business English Usage*, p. 94-96, 123.

Тема 10. Деловой письменный отчет.

Знать:

Цели и задачи отчета. Виды деловых отчетов. Способы организации и представления информации с учетом целевой аудитории. Логические связи в структуре сложного предложения; рубрикацию сложного предложения. Правила аргументации.

Уметь:

Собирать, анализировать и обобщать информацию. Аргументировать собственную позицию, сравнивая и противопоставляя факты. Соблюдать логику представления информации, грамотно используя союзы и союзные слова. Видеть и устранить логические ошибки или информационные искажения в деловом отчете. Самостоятельно составлять деловой отчет по заданию.

Основная литература

1. A.Ashley, *Correspondence Workbook*, Oxford, p.4, 14.
2. G.Tullis, S.Power, *New Insights into Business, Workbook*, unit 10.
3. P.Strutt, *Longman Business English Usage*, p. 131-133.
4. S.Greenall, *Business Targets*, p. 31, 40-41.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КУРСА.

Базовая литература

1. N.Burbidge, P.Gray, *Letters*, Oxford University Press.
2. A.Ashley, *Correspondence Workbook*, Oxford.
3. BEC Higher 2, *Examination Papers from University of Cambridge ESOL Examinations*, Cambridge University Press, 2004.
4. J. Chilver, *English for Business, A functional approach*, Continuum, 1992/
5. Andrew Littlejohn, *Company to Company, A new approach to business correspondence in English*, Cambridge University Press, 1998.
6. R.Speegle, W.B.Giesecke, *Business World*, Oxford University Press, 2000.
7. S.Greenall, *Business Targets*, Heinemann, Student's book, 1999.

Дополнительная литература

1. Laura M. English, Sarah Lynn, *Business Across Cultures, Effective Communication Strategies*, Longman, 1995.
2. Leo Jones, Richard Alexander, *New International Business English*, Cambridge University Press, 1996. Student's book.
3. G.Tullis, S.Power, *New Insights into Business, Workbook*.
4. David Cotton, *Keys to Management*, Longman, 1996.